

Kwaliteit advies en transparantie bij hypotheek

Oriëntatiepunt voor een goede adviespraktijk

Autoriteit Financiële Markten

Inhoudsopgave

1	Samenvatting	6
1.1	Doel en opzet van het onderzoek	6
1.2	Bevindingen	7
1.3	Aanbevelingen en follow up	8
2	Inleiding	10
2.1	Aanleiding onderzoek	10
2.2	Doel onderzoek	11
2.3	Reikwijdte	11
2.4	Methode van onderzoek	12
2.5	Leeswijzer	13
3	Adviesproces	16
3.1	Procesinrichting	17
3.1.1	Het adviesproces van een goede adviespraktijk	17
3.1.2	Het adviesproces van een niet toereikende adviespraktijk	19
3.1.3	Initiatieven in de richting van een excellente adviespraktijk	20
3.2	Procesbeheersing	24
3.3	Procesverbetering	24
3.4	Conclusies	25
3.5	Aanbevelingen	25
4	Oversluiten	26
4.1	Adviesissues	26
4.2	Adviespraktijk	26
4.2.1	Financiële consequenties van het oversluiten	26
4.2.1.1	Doelstelling lagere maandlasten	27
4.2.1.2	Doelstelling extra financiële ruimte	30
4.2.1.3	Overige redenen om over te sluiten	30
4.2.2	Financiële consequenties van het oversluiten van polissen	30
4.2.2.1	Oversluiten beleggingsverzekering of traditioneel levenpolis	31
4.2.2.2	Oversluiten spaarhypotheek	32
4.3	Bevindingen	35
4.4	Conclusies	35
4.4.1	Adviesproces	35
4.4.2	Uitkomsten van het adviesproces	36
4.5	Aanbevelingen	37
5	Verantwoorde woonlasten	39
5.1	Adviesissues	39
5.2	Adviespraktijk	39
5.2.1	Norm verantwoorde woonlasten	39
5.2.2	Toelichting op overschrijding van de norm	43
5.3	Bevindingen	47

5.4	Conclusies	47
5.4.1	Adviesproces	47
5.4.2	Uitkomsten van het adviesproces	48
5.5	Aanbevelingen	49
6	Aflossen hypotheclair krediet	51
6.1	Adviesissues	51
6.2	Adviespraktijk	51
6.2.1	Aflossen hypotheek: hoogte en wijze van opbouw	52
6.2.1.1	Hoeveel wil de consument aflossen?	52
6.2.1.2	Kan de consument risico lopen?	52
6.2.1.3	Wil de consument risico lopen?	53
6.2.2	Opbouw doelvermogen: beleggen	58
6.2.2.1	Verdieping risicobereidheid bij beleggen	58
6.2.2.2	Combinatie beleggen en overlijdensrisicoverzekering	58
6.2.2.3	Aansluiting beleggingsmix op risicobereidheid	64
6.2.2.4	Premie-inleg en rekenrendement	68
6.3	Bevindingen	69
6.4	Conclusies	70
6.4.1	Adviesproces	70
6.4.2	Uitkomsten van het adviesproces	71
6.5	A aanbevelingen	72
7	Afdekken risico's: ORV, AO- en WW-verzekering	74
7.1	Adviesissues	74
7.2	Adviespraktijk	74
7.2.1	Adviespraktijk bij overlijdensdekking in de gemengde verzekering	76
7.2.2	Wenselijke adviespraktijk bij losse ORV, AO- en WW-verzekering	78
7.3	Bevindingen	78
7.4	Conclusies	79
7.4.1	Adviesproces	79
7.4.2	Uitkomsten van het adviesproces	80
7.5	Aanbevelingen	80
8	Fiscaliteit	82
8.1	Adviesissues	82
8.2	Adviespraktijk	82
8.2.1	Adequate beoordeling en passend advies	82
8.2.2	Weergave van de bruto en netto maandlasten	83
8.2.3	Bijleenregeling	85
8.2.4	Fiscale aftrekbaarheid gedurende maximaal 30 jaar	87
8.2.5	Consumptief krediet en fiscaliteiten	89
8.2.6	Fiscaliteit en KEW	90
8.3	Bevindingen	92
8.4	Conclusies	93
8.4.1	Adviesproces	93
8.4.2	Uitkomsten van het adviesproces	93
8.5	Aanbevelingen	94

9	Bevindingen en aanbevelingen	95
9.1	Adviesproces	96
9.2	Oversluiten	96
9.3	Verantwoorde woonlasten	98
9.4	Aflossen hypothecair krediet	99
9.5	Afdekken risico's: ORV, AO- en WW-verzekering	101
9.6	Fiscaliteit	102
	Bijlage Wettelijk kader	104

1 Samenvatting

1.1 Doel en opzet van het onderzoek

De markt voor hypotheeklen in Nederland is groot en het financieren van een huis met een hypotheek is één van de belangrijkste financiële beslissingen voor de consument. Het gaat immers om een zeer complexe materie die over een lange periode grote invloed heeft op het besteedbaar inkomen. De consument kan deze gevolgen moeilijk overzien, vandaar dat goede en juiste advisering van hypotheeklen zo belangrijk is. Sinds juli 2006 stelt de wet (thans de Wet op het financieel toezicht, Wft) daarom eisen aan hypotheekadviesgeving.

De wet eist onder meer van de adviseur dat hij:

- informatie inwint over de consument (het klantprofiel);
- in zijn advies voor zover redelijkerwijs mogelijk rekening houdt met deze informatie (passend advies);
- informatie verstrekt aan de consument over zijn dienstverlening en het geadviseerde product; en
- het klantprofiel en de productgegevens vastlegt en tenminste een jaar bewaart.

Deze eisen zijn veelal in open normen geformuleerd: de wet bepaalt in algemene termen waaraan de advisering moet voldoen, maar vult niet in op welke wijze de adviseur dit moet doen.

In dit rapport presenteert de AFM de resultaten van haar onderzoek naar de kwaliteit van het advies en de transparantie bij hypotheeklen. Het doel van dit onderzoek is tweeledig. Ten eerste verrichten we hiermee een nulmeting kort na de inwerking-treding van de Wft. Ten tweede willen we met voorbeelden illustreren hoe de open normen in de wet ingevuld zouden kunnen worden.

Opzet van het onderzoek

In het onderzoek zijn bij 30 vestigingen van 21 financiële dienstverleners (vijf aanbieders, drie hypotheekketens en 13 bemiddelaars) 408 hypotheekdossiers beoordeeld uit de periode augustus 2006 tot en met februari 2007. Per vestiging zijn vijf tot vijftig dossiers geselecteerd, afhankelijk van de grootte van de vestiging.

De AFM heeft bij de selectie van dossiers bewust gestreefd naar een evenredige verdeling tussen de verschillende hypotheekvormen (aflossingsvrij, spaar, leven, belegging/effecten en hybride). Hierdoor was de steekproef voor elke hypotheekvorm voldoende groot. De selectie van dossiers vormt daarmee qua verdeling geen representatieve afspiegeling van de marktaandelen van de diverse hypotheekvormen. Ook is per vestiging in ieder geval een aantal oversluitadviezen geselecteerd.

De hypotheekdossiers uit 2006 zijn aan de normen van de Wfd getoetst en die uit 2007 aan de normen van de Wft. Elk dossier is op basis van de eisen van de wet op ongeveer 70 punten beoordeeld. Vervolgens is bekeken hoeveel afwijkingen van een goede adviespraktijk zijn geconstateerd en hoe significant deze afwijkingen zijn. Op basis van deze uitkomsten zijn de vestigingen onderverdeeld in vier categorieën: goed, redelijk goed, matig of slecht.

1.2 Bevindingen

Uit het onderzoek trekt de AFM de conclusie dat al veel goed gaat, maar dat ook nog veel beter kan. Bij bijna driekwart van de vestigingen is de conclusie van de AFM dat de advisering van een redelijke tot goede kwaliteit is.

Zo is bij zo'n driekwart van de dossiers een hypotheek verstrekt waarvan de lasten aantoonbaar passen bij de financiële positie van de consument. Ook de informatieverstrekking aan de consument is in meer dan driekwart van de gevallen goed wat betreft:

- het verantwoord zijn van de woonlasten en
- de opbouw van vermogen voor de aflossing.

Gezien de complexiteit van het hypotheekadvies en de komst in juli 2006 van de open normen waaraan adviseurs hun eigen invulling moeten geven, is het niet verwonderlijk dat er ook een aantal punten is waar verbetering nodig is. Hierbij zij aangetekend dat een niet-passend advies niet altijd tot gevolg heeft dat consumenten daardoor in de problemen komen, maar het betekent wel dat een duidelijk beter resultaat mogelijk was. Er is een viertal gebieden waar verbeteringen met name gewenst zijn.

- 1 Bij ruim één derde van de oversluitadviezen wordt geen kwantitatieve vergelijking gemaakt tussen de oude en de nieuwe hypotheek. Zonder die vergelijking is het onmogelijk om vast te stellen of oversluiten in het voordeel van de consument is. Dit kan met name dan schadelijk zijn als ook een bijbehorende polis overgesloten wordt. Gezien de kosten die daarmee in veel gevallen gemoeid zijn, valt zonder kwantitatieve vergelijking nog maar te bezien of het oversluiten van de polis zowel financieel als wat de overige doelstellingen van de consument betreft een passend advies oplevert.
- 2 Verder blijkt bij het adviseren over de aflossing (vermogensopbouw), dat in bijna de helft van de gevallen het advies niet passend is, waardoor de consument bijvoorbeeld meer risico neemt dan bij hem of haar past. In ruim driekwart van de gevallen wordt bij deze adviezen de juiste en relevante informatie verstrekt. Dit betreft voor een groot deel adviezen, waarbij de financiële dienstverlener de opbouw van het vermogen waarmee afgelost zal worden, plaats laat vinden door te beleggen.

- 3 Bij de adviezen waar de dekking van het overlijdensrisico is geadviseerd in combinatie met het opbouwen van doelvermogen in de vorm van een gemengde verzekering wordt in ruim de helft van de beoordeelde adviezen de financiële positie niet in kaart gebracht in het geval van overlijden van één van de aanvragers. De financiële dienstverlener heeft daardoor niet kunnen berekenen in hoeverre de financiële positie van de consument na overlijden van één van de aanvragers toereikend is.
- 4 Ten aanzien van de juiste behandeling van fiscaliteit zijn verbeteringen vooral mogelijk wat betreft de juiste verwerking van de maximale fiscale aftrek van 30 jaar (vanaf 2001), de bijleenregeling en het niet aftrekbaar zijn van het consumptief te besteden deel van het hypotheecair krediet.

1.3 Aanbevelingen en follow up

De AFM beveelt financiële dienstverleners aan om hun praktijk te toetsen aan de voorbeelden van een goede adviespraktijk in dit rapport en kennis te nemen van de aanbevelingen (zie hoofdstuk 9). Indien de financiële dienstverlener constateert dat zijn advisering niet voldoet aan deze goede adviespraktijk, en ook niet op een alternatieve wijze adequate invulling is gegeven aan de open normen van de wet, verwacht de AFM dat de financiële dienstverlener zijn adviespraktijk verbetert. De AFM is hierover optimistisch aangezien zij nu al ziet dat instellingen verbeteringen doorvoeren.

De AFM verwacht van partijen dat zij prioriteit zullen geven aan de vier bovengenoemde gebieden. De AFM geeft de sector daarbij een redelijke termijn om deze veranderingen door te voeren. Wel zal deze termijn begrensd zijn tot maximaal 1 jaar. Dit maximum is afgestemd op grote en complexe organisaties waar dit veranderingen van processen, systemen en cultuur zal vergen.

De AFM zal zelf de volgende acties ondernemen:

- De AFM zal de grote instellingen uit het onderzoek informeren over de specifieke verbeteringen die nodig zijn en de overige grote bedrijven verzoeken zelf hun adviespraktijk te toetsen.
- De AFM zal samen met brancheorganisaties en de Stichting Financiële Dienstverlening (StFD) overleg voeren hoe kleinere partijen in de markt effectiever geactiveerd en ondersteund kunnen worden om de benodigde verbeteringen te realiseren.
- De AFM zal masterclasses organiseren voor adviesorganisaties zodat zij op basis van de inzichten van dit rapport kleine financiële dienstverleners goed kunnen adviseren. Ook zal de AFM met leveranciers van hypotheekadvies-software spreken om hen in staat te stellen de software waar nodig te verbeteren.
- Tenslotte zal de AFM in haar reguliere toezicht gericht onderzoek doen naar naleving van de Wft. De AFM kan aan instellingen handhavingsmaatregelen opleggen wanneer zij vaststelt dat:

- o Binnen de redelijke termijn een instelling evident geen of onvoldoende maatregelen voor verbetering heeft ingezet.
- o Na de redelijke termijn een instelling de benodigde verbeteringen niet gerealiseerd heeft.

2 Inleiding

Veel Nederlanders hebben een hypotheek¹ om hun huis te financieren. Alleen al in 2006 zijn er 545.752 nieuwe woonhypotheken ingeschreven in het kadaster. Daarmee was een bedrag van ruim 123 miljard euro gemoeid². Voor de meeste consumenten is de beslissing ten aanzien van de hypotheek complex en impactvol. Het merendeel van die consumenten laat zich bij het afsluiten van een hypotheek dan ook begeleiden door een financiële dienstverlener.

2.1 Aanleiding onderzoek

De twee meest wezenlijke financiële beslissingen voor de consument zijn de beslissingen rond zijn hypotheek en zijn pensioen. Beide onderwerpen zijn voor de gemiddelde consument geen eenvoudige materie. Vandaar dat de consument zich voor het adviseren over de financiering voor de aankoop van zijn huis veelal tot een financiële dienstverlener wendt. De consument verwacht dat de financiële dienstverlener hem een product kan aanbevelen dat bij hem past. De consument verwacht ook dat de financiële dienstverlener hem goed informeert. Die informatie heeft de consument nodig om het product te kunnen begrijpen en zijn keuzes te maken. De consument maakt gedeeltelijk zijn keuzes ten aanzien van zijn doelstellingen en risicobereidheid op basis van de informatie die de financiële dienstverlener hem verschaft. Ook heeft de consument deze informatie nodig om het advies te kunnen beoordelen. Past het advies werkelijk bij zijn situatie, verwachtingen en wensen ten aanzien van de toekomst? Kost het product niet meer dan nodig en kan hij de kosten opbrengen? De consument mag van de financiële dienstverlener verwachten dat de financiële dienstverlener het hem mogelijk maakt daar inzicht in te krijgen en daar over te oordelen. Een consument die een hypotheekadvies opvolgt dat niet bij hem past, kan in ernstige financiële problemen komen en uiteindelijk gedwongen worden zijn huis te verkopen.

In de loop der jaren is er voor de financiële dienstverleners veel veranderd met betrekking tot het adviseren in hypothecair krediet. Advisering in hypothecair krediet is complexe financiële dienstverlening geworden. Waar in het verleden de aflossingsvormen beperkt waren tot lineair en annuïtair, bestaat er tegenwoordig een breed scala aan ingewikkelde aflosmogelijkheden. Ook de fiscale regelgeving ten aanzien van hypotheek is in de loop der jaren gewijzigd. Deze wijzigingen maken het adviseren in hypotheek (nog) complexer.

Vanaf 1 januari 2006 is de Wet financiële dienstverlening (Wfd) in werking getreden. Deze wet heeft een grote impact gehad op de financiële dienstverleners die zich bezig houden met hypotheekadvies. In deze wet zijn regels gesteld ten aanzien van de kwaliteit van de financiële dienstverlening. De wet is gefaseerd in werking getreden.

¹ De term "hypotheek" wordt gebruikt om de gehele financiële constructie aan te duiden van: de financiering van de aankoop van de woning; het hypothecaire krediet; het opbouwen van het doelvermogen en het afdekken van risico's ter voorkoming van het niet kunnen voldoen van de woonlast.

² De cijfers zijn afkomstig van het Kadaster.

De voor dit onderzoek relevante regels ten aanzien van de advisering van financiële producten zijn per 1 juli 2006 van kracht geworden. Vervolgens is per 1 januari 2007 de Wfd opgegaan in de Wet op het financieel toezicht (Wft).³ Gezien het belang van een goede advisering van producten die voor de consument grote en langdurige invloed hebben op hun besteedbaar inkomen, heeft de AFM onderzocht op welke manier en in welke mate bij de advisering en informatievoorziening bij hypotheeklenaan de eisen van de wet invulling wordt gegeven.

2.2 Doel onderzoek

Om een beeld te krijgen van de hypotheekadviespraktijk heeft de AFM een aselekt onderzoek gedaan bij bemiddelaars en aanbieders die adviseren in hypothecair krediet. Daarmee beoogt de AFM een nulmeting te doen met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening bij hypotheekadviesing relatief kort na de introductie van de Wft. Daarnaast is een belangrijk doel van het rapport om voor hypotheekadviseurs te dienen als oriëntatiepunt bij het verstrekken van kwalitatief goede adviezen en adequate informatie. De AFM biedt deze oriëntatie door aan de hand van voorbeelden, die gebaseerd zijn op zowel goede als niet toereikende adviespraktijken, te verhelderen wanneer bij de hypotheekadviesing sprake is van passend advies en voldoende en juiste informatievoorziening. De AFM vult hiermee het wettelijk kader niet in, het gaat steeds om voorbeelden.

Met nadruk wijst de AFM erop dat zij met het weergeven van de voorbeelden gebaseerd op een goede adviespraktijk niet wil bepalen, dat deze wijze van adviseren de enige wijze is waarop de open norm geconcretiseerd kan worden. Voor iedere financiële dienstverlener is de vrijheid aanwezig om de open norm op eigen wijze in praktijk te brengen, mits hij er voor zorgt dat zijn advies passend is en hij daarbij in voldoende mate juiste informatie verstrekt.

Financiële dienstverleners kunnen hun adviespraktijk toetsen aan de voorbeelden van een goede adviespraktijk, zoals deze in dit rapport gegeven worden. Deze voorbeelden, die gebaseerd zijn op een goede adviespraktijk, geven per besproken aspect weer aan welk minimum voldaan moet zijn om te voldoen aan de eisen van de wet. Wanneer de financiële dienstverlener tot de slotsom komt dat de advisering niet aan het minimum voldoet, dient hij verbeteringen door te voeren, die ertoe leiden dat zijn adviespraktijk voldoet aan de eisen die de wet daaraan stelt.

2.3 Reikwijdte

In het onderzoek zijn op aselechte wijze 5 aanbieders, 13 bemiddelaars en 3 hypotheekketens betrokken. In totaal zijn 30 vestigingen van de geselecteerde instellingen bij het onderzoek betrokken. De instellingen zijn niet risicogeoriënteerd geselecteerd en vormen een afspiegeling van de markt. De steekproef is gebaseerd op criteria als omvang, marktaandeel en geografische spreiding. De selectie van de adviesdossiers van deze instellingen is qua aantal gemaakt op basis van de omvang van de financiële

³ Het wettelijk kader is opgenomen in de bijlage.

dienstverlener en varieert van 5 dossiers bij een kleine bemiddelaar tot 50 dossiers bij een grote aanbieder. De dossiers zijn adviesdossiers waarbij tussen 1 augustus 2006 en 1 maart 2007 een hypotheekovereenkomst tot stand is gekomen. Bij voorkeur zijn dossiers vanaf 1 januari 2007 geselecteerd.

De AFM heeft bij de selectie van dossiers bewust gestreefd naar een evenredige verdeling tussen de verschillende hypotheekvormen (aflossingsvrij, spaar, leven, belegging/effecten en hybride). Hierdoor was de steekproef voor elke hypotheekvorm voldoende groot. De selectie van dossiers vormt daarmee qua verdeling geen representatieve afspiegeling van de marktaandelen van de diverse hypotheekvormen. Ook is per vestiging in ieder geval een aantal oversluitadviezen geselecteerd. De hypotheekdossiers uit 2006 zijn aan de normen van de Wfd getoetst en die uit 2007 aan de normen van de Wft.

In totaal heeft de AFM bij deze instellingen 408 adviesdossiers beoordeeld. Ofschoon de omvang van de deelwaarneming statistisch significante conclusies niet mogelijk maakt, is de omvang van de steekproef voldoende groot om kwantitatieve indicaties en kwalitatieve conclusies op te kunnen baseren.

2.4 Methode van onderzoek⁴

De AFM heeft de 30 geselecteerde vestigingen bezocht en een gesprek gevoerd met het management van de vestiging. Bij alle vestigingen waren de managers, waarmee is gesproken, ook betrokken bij de advisering van hypotheek. Met deze gesprekken wilde de AFM een beeld krijgen van:

- de vestiging en een nader beeld krijgen van diens marktpositie;
- de inrichting van het adviesproces;
- de wijze waarop bij specifieke adviesaspecten, zoals behandeld in de hoofdstukken 3 tot en met 8, wordt gehandeld.

Na afloop van het gesprek zijn de adviesdossiers doorgenomen wat betreft de volledigheid van de informatie en zijn kopieën door de AFM meegenomen ter beoordeling.

De adviesdossiers zijn beoordeeld aan de hand van de eisen van het wettelijk kader die met de volgende vragen zijn weer te geven:

- is alle relevante informatie ingewonnen ten behoeve van het klantprofiel⁵? (artikel 4:23, lid 1, onder a, Wft);
- zijn de gegevens van het klantprofiel en de productgegevens vastgelegd? (artikel 32 BGfo⁶);

⁴ De bevindingen van het onderzoek worden in dit rapport in algemene termen en zonder specifieke verwijzing naar financiële instellingen gepresenteerd. De AFM heeft een geheimhoudingsplicht voor alle gegevens en inlichtingen die zij van de afzonderlijke instellingen heeft gekregen. De grondslag hiervoor is artikel 1:89, lid 1, Wft. Artikel 1:89, lid 2, Wft biedt de grondslag om de huidige rapportage te publiceren waarbij de bevindingen anoniem en niet herleidbaar worden gepubliceerd.

⁵ Deze term ontleent de AFM aan de toelichting op artikel 32 BGfo: "Het klantprofiel moet zo duidelijk zijn dat de financiële dienstverlener aan de hand van die informatie aannemelijk kan maken dat het verkochte product (of, ingeval van een adviseur, het aanbevolen product) past bij de consument of cliënt" Het klantprofiel wordt gevormd door alle relevante informatie ten aanzien van de financiële positie, doelstellingen, risicobereidheid en kennis en ervaring van de consument.

⁶ Artikel 32 BGfo is gebaseerd op artikel 4:15 Wft.

- heeft de consument alle relevante informatie ontvangen die een adequate beoordeling van het product of de dienst mogelijk maakt? (artikel 4:20, lid 1, 4:23, lid 1, onder c, Wft);
- is deze informatie juist, begrijpelijk en niet misleidend? (artikel 4:19, lid 2, Wft);
- heeft de consument passend advies gekregen?⁷ (artikel 4:23, lid 1, onder b, Wft)⁸.

Op basis van deze beoordeling is per vestiging een conceptrapportage opgesteld met daarin de conceptbevindingen van de AFM. Deze conceptrapportage is verzonden aan de instelling met het verzoek daarop te reageren. De financiële dienstverleners hebben hun reactie op de conceptrapportage met eventueel nog ontbrekende documentatie aan de AFM geretourneerd. De AFM heeft de reacties van de organisaties beoordeeld. Op basis van haar eigen bevindingen alsmede de reactie van de instelling heeft de AFM de definitieve bevindingen vastgesteld en heeft zij deze verwerkt in de definitieve individuele terugkoppelingen. De AFM stuurt deze terugkoppeling aan de instellingen en licht in een gesprek bij elke instelling haar conclusies toe. De conclusies in deze generieke rapportage zijn gebaseerd op de definitieve bevindingen.

2.5 Leeswijzer

Eén van de doelen van het onderzoek is financiële dienstverleners te ondersteunen bij het op adequate wijze invulling geven aan de eisen van de wet. Om dit doel zo goed mogelijk tot zijn recht te laten komen, heeft de AFM er voor gekozen deze rapportage te schrijven vanuit het perspectief van de adviespraktijk.

De wet stelt eisen aan het adviesproces ten aanzien van:

- het inwinnen van de relevante informatie;
- het vastleggen van de gegevens van het klantprofiel als de productgegevens.

De wet stelt ook eisen aan de uitkomst van het adviesproces ten aanzien van:

- de informatievoorziening;
- de passendheid van het advies.

De AFM beschouwt het geheel van proces en uitkomsten van het proces als de adviespraktijk.

Eisen aan het adviesproces	Uitkomst van het adviesproces
<p><i>Informatie inwinnen (art. 4:23, lid 1, onder a Wft):</i></p> <p>Informatie inwinnen over financiële positie, doelstellingen, risicobereidheid en kennis en ervaring, voor zover die redelijkerwijs relevant is voor het advies (klantprofiel)</p>	<p><i>Informatieverstrekking (art. 4:19 Wft, lid 2 en 4:20, lid 1 Wft):</i></p> <p>Consument dient alle verplichte informatie te ontvangen en voorts alle informatie die redelijkerwijs relevant is om dienst of product adequaat te beoordelen. Die informatie moet feitelijk juist, begrijpelijk en niet misleidend zijn.</p>
<p><i>Informatie vastleggen (art. 4:15 Wft en 32 BGfo):</i></p> <p>Klantprofiel en productgegevens vastleggen en gedurende 1 jaar bewaren (reconstrueerbaarheid)</p>	<p><i>Rekening houden met klantprofiel en financiële dienstverlener licht overwegingen advies toe (art. 4:23, lid 1, onder b Wft en 4:23, lid 1, onder c Wft):</i></p> <p>Consument krijgt passend advies</p>

⁷ De term "passend advies" wordt ontleend aan de toelichting bij artikel 32 BGfo.

⁸ Voor de periode van 1 augustus 2006 tot 1 januari 2007 zijn de overeenkomstige artikelen van de Wfd van toepassing. Zie de bijlage voor het volledig wettelijk kader.

Voor een goed begrip van de term hypotheek, zoals deze in dit rapport gebruikt wordt, is het volgende van belang: de term ‘hypotheek’ wordt gebruikt om de gehele financiële constructie aan te duiden van:

- de financiering van de aankoop van de woning; het hypothecaire krediet;
- het opbouwen van het doelvermogen; spaarpolis, beleggingsverzekering etc.;
- het afdekken van risico's ter voorkoming van het niet kunnen voldoen aan de woonlast: overlijdensrisicoverzekering, woonlastenverzekering.

In hoofdstuk 3 wordt het adviesproces beschreven. Op basis van de onderzoeken van de adviesdossiers alsmede op basis van de gegevens uit de managementgesprekken heeft de AFM zich een beeld gevormd van de kenmerken van een adviesproces, dat hoort bij een goede adviespraktijk⁹. De AFM heeft ook geconstateerd dat er financiële dienstverleners zijn die meer doen dan de wet vereist. Deze adviespraktijken worden in dit rapport beschreven en als excellent benoemd. De AFM doet dit niet met het oogmerk hiermee een norm te stellen, maar om ook gevallen van bovengemiddelde adviespraktijk in deze markt te beschrijven en zo het hele spectrum dat is aangetroffen te illustreren.

Wat betreft de weergave van de adviespraktijk ten aanzien van het adviesproces en de uitkomsten van het adviesproces is gekozen voor een indeling van de hoofdstukken aan de hand van vijf hoofdvragen van de consument:

- kan ik mijn huidige hypotheek veranderen?
- hoeveel kan ik op basis van mijn financiële positie lenen?
- wil ik aflossen en zo ja, hoeveel en hoe?
- welke risico's wil of moet ik elimineren of beperken?
- welke fiscale gevolgen heeft mijn hypotheek voor mij?

Op basis van deze vragen komt de AFM tot de volgende vijf deelaspecten van het hypothecaire adviespraktijk:

- hoofdstuk 4 Oversluiten;
- hoofdstuk 5 Verantwoorde woonlasten;
- hoofdstuk 6 Aflossen hypothecair krediet;
- hoofdstuk 7 Afdekken risico's: ORV, AO- en WW-verzekering;
- hoofdstuk 8 Fiscaliteit.

Aangezien uitgegaan wordt van de adviespraktijk begint elk hoofdstuk met het perspectief van de consument. Hiermee wordt kort weergegeven wat de vragen zijn die de consument heeft ten aanzien van het besproken onderdeel van de advisering. Vervolgens wordt vanuit het perspectief van de financiële dienstverlener benoemd welke vragen voor de financiële dienstverlener een rol spelen bij de advisering. Daarna wordt in elk hoofdstuk aan de hand van voorbeelden gebaseerd op een goede adviespraktijk behandeld hoe de financiële dienstverlener zijn advisering zo kan uitvoeren, dat het adviesproces en de uitkomsten daarvan van voldoende kwaliteit zijn. Naast

⁹ Met een goede adviespraktijk wordt hier bedoeld dat de relevante gegevens worden ingewonnen en vastgelegd en dat de uitkomsten passend advies en adequate en juiste informatievoorziening opleveren.

voorbeelden die gebaseerd zijn op een goede adviespraktijk worden ook voorbeelden gebaseerd op een niet toereikende adviespraktijk behandeld.

Hoofdstuk 9 geeft tenslotte een opsomming van de bevindingen en aanbevelingen.

De financiële dienstverlener wordt aangeraden bij lezing van de hoofdstukken de eigen adviespraktijk aan de gegeven voorbeelden te spiegelen. Mocht de uitkomst daarvan zijn, dat de eigen adviespraktijk niet aan de eisen van de wet voldoet, dan dient de financiële dienstverlener zijn adviespraktijk te verbeteren. Dat kan door de voorbeelden gebaseerd op de goede adviespraktijk te volgen, maar ook door op eigen wijze adequaat invulling te geven aan de open normen van de wet.

Het wettelijk kader is beschreven in de bijlage.

3 Adviesproces

De AFM spreekt in dit hoofdstuk over zowel “passend” als “goed” advies:

- de term “passend advies” wordt gebruikt, om aan te geven dat voor zover redelijkerwijs mogelijk door de financiële dienstverlener rekening gehouden is met de relevante informatie uit het klantprofiel.
- de term “goed advies” wordt gebruikt, om aan te geven dat bij het adviseren of het advies voldaan wordt aan de uitkomsten die wettelijk vereist zijn, te weten passend advies toegelicht met de overwegingen én juiste, begrijpelijke, niet misleidende en relevante informatievoorziening;

Uit het onderzoek blijkt dat financiële dienstverleners hebben nagedacht over de vraag hoe zij de consument goed kunnen adviseren. Het antwoord op die vraag vormt de basis voor het inrichten van hun adviesproces. Wil die inrichting adequaat zijn, dan moet er allereerst bekend zijn wat er met het proces bereikt dient te worden. Het spreekt voor zich dat een andere invulling van wat “goed advies” inhoudt, ook leidt tot een andere inrichting van het adviesproces.

Op de vraag wat financiële dienstverleners onder “goed advies” verstaan, blijken verschillende antwoorden mogelijk te zijn. Voor de ene financiële dienstverlener houdt dat in dat hij regelt dat de consument de aanschaf van de gewenste woning kan financieren. Voor een andere financiële dienstverlener houdt dat in dat hij de consument een financiële oplossing biedt die aansluit bij zijn huidige levenssituatie en een oplossing die ook is toegesneden op mogelijke toekomstige ontwikkelingen. Ook zijn er financiële dienstverleners die onder “goed advies” verstaan, dat de consument het gewenste huis kan financieren en dat hij ook goed begrijpt wat het advies van de financiële dienstverlener inhoudt.

De Wft laat de financiële dienstverleners vrij om aan “goed advies” als de uitkomst van het adviesproces een eigen invulling te geven. De Wft geeft echter wel aan wat het gemeenschappelijk fundament van deze uitkomst moet zijn. Goed advies houdt in ieder geval in dat de financiële dienstverlener:

- in zijn advies, voor zover redelijkerwijs mogelijk, rekening houdt met de relevante gegevens in het klantprofiel¹⁰;
- de overwegingen toelicht die ten grondslag liggen aan zijn advies voor een goed begrip¹¹;
- de consument voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst informatie verstrekt voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van het product¹²;
- er voor zorg draagt dat deze informatie feitelijk juist, begrijpelijk en niet misleidend is¹³.

¹⁰ 4:23, lid 1, onder b, Wft.

¹¹ 4:23, lid 1, onder c, Wft.

¹² 4:20, lid 1, Wft.

¹³ 4:19, lid 2, Wft.

Er bestaat een wezenlijk verschil tussen het adviseren met een focus op het “product hypotheeken” en het adviseren over dit product met een focus op de consument. In het laatste geval staat in het adviesgesprek niet de informatievoorziening over het product centraal, maar de behoeften van de consument. De uitkomst van het adviesproces dat voldoet aan de eisen van de Wft, is gericht op de behoeften van de consument. Van de financiële dienstverlener wordt niet alleen verwacht dat hij alles over hypotheeken weet, maar dat hij alles wat hij daarover weet, kan gebruiken in zijn analyse van de behoeften van de consument en kan vertalen naar een hypotheekadvies dat op die behoeften is toegesneden. De Wft vraagt daarmee niet om een focus op het product, maar om een focus op de consument bij de inrichting en uitvoering van het adviesproces.

Een adequate inrichting van het adviesproces is nog geen garantie voor het geven van “goed” advies. Behalve dat de opzet in orde moet zijn, is het ook van belang dat de financiële dienstverlener de advisering uitvoert conform zijn opzet. Daarbij is het nemen van maatregelen, die er voor zorgen dat de uitvoering altijd goed verloopt, een belangrijk element om een goede uitkomst van het adviesproces te kunnen garanderen. Bij het adviseren kunnen fouten gemaakt worden. Ook kan de financiële dienstverlener er achter komen dat zijn uitgedachte werkwijze beter kan. Nadenken over het verbeteren van het adviesproces is daarom van belang. In de hierna volgende paragrafen wordt aan deze aspecten aandacht besteed. In § 3.1 wordt de inrichting van het adviesproces besproken. De procesbeheersing komt ter sprake in § 3.2. In § 3.3 wordt de procesverbetering behandeld.

3.1 Procesinrichting

3.1.1 Het adviesproces van een goede adviespraktijk

De AFM heeft zich afgevraagd of het mogelijk is om te benoemen welke stappen in een adviesproces noodzakelijk zijn voor het verkrijgen van een goede uitkomst. Op basis van de gegevens uit de managementgesprekken en op basis van de analyses van de adviesdossiers, zijn de stappen die financiële dienstverleners typisch doorlopen om te komen tot de wettelijk vereiste uitkomsten van het adviesproces geïdentificeerd. Deze analyse heeft geleid tot een twaalf stappenplan voor een goed adviesproces. Uiteraard kunnen er ook andere modellen zijn om een goede invulling te geven aan de open normen. Zo kan een zeer ervaren en deskundige financiële dienstverlener iedere keer weer op een andere manier door het proces gaan, afhankelijk van de consument die hij adviseert. De stappen zijn (zoveel mogelijk in chronologische volgorde) als volgt weer te geven:

- 1 De financiële dienstverlener verzamelt alle relevante informatie over de consument die het mogelijk maakt de financiële mogelijkheden van de consument te bepalen. Dat doet hij nog vóórdat hij nadenkt over de vraag welk product voor de consument geschikt is.
- 2 De financiële dienstverlener controleert de juistheid en volledigheid van de ver-

- kregen informatie. Dit doet hij door vervolgvragen te stellen en een vraagmethode te hanteren, waarbij de consument zich in verschillende scenario's moet verplaatsen. Doordat de consument zich in die scenario's moet verplaatsen, moet hij bewust keuzes maken ten aanzien van zijn situatie in verschillende levensfasen. Deze keuzes leveren de relevante informatie op, waarmee de financiële dienstverlener de reeds geïnventariseerde informatie kan aanscherpen en concretiseren.
- 3 De financiële dienstverlener prioriteert de behoeftes van de consument en scherpt de relevante gegevens verder aan. Dit doet hij door de consument te informeren over de productsoorten die mogelijk in de behoeftes van de consument kunnen voorzien.
 - 4 De financiële dienstverlener toetst bij de informatieverstrekking over de producten of de consument zich bewust is van zijn keuzes en de uitgangspunten die gehanteerd worden.
 - 5 De financiële dienstverlener vertaalt de uitgangspunten en wensen van de consument naar een zoveel mogelijk cijfermatig onderbouwde financiële oplossing.
 - 6 De financiële dienstverlener presenteert de mogelijkheden zodanig dat alle relevante financiële consequenties voor de consument volledig duidelijk zijn.
 - 7 De financiële dienstverlener verifieert bij deze presentatie of het profiel van de consument (nog) in overeenstemming is met de gepresenteerde oplossingen. Na deze presentatie is het klantprofiel volledig samengesteld.
 - 8 De financiële dienstverlener maakt de controle op de juistheid van zijn berekeningen en aannames tot standaard onderdeel van het adviesproces (bij voorkeur op basis van een "vier ogen principe").
 - 9 De financiële dienstverlener formuleert zijn advies en motiveert dit. Hij bespreekt het advies en de motivering met de consument, waarbij hij de consument duidelijk maakt hoe het advies aansluit bij zijn profiel.
 - 10 De financiële dienstverlener legt alle informatie van het klantprofiel en de relevante informatie met betrekking tot het verkochte product op een georganiseerde wijze vast. Wanneer de consument beslist het advies niet op te volgen en een ander financieel product aanschafft, legt de financiële dienstverlener dit zodanig vast dat hij dit aan de AFM kan aantonen.¹⁴
 - 11 De financiële dienstverlener verstrekt de consument naast de productinformatie en de offerte schriftelijk de volgende informatie:
 - analyse van de risico's;
 - de cijfermatige onderbouwing van het advies.
 - 12 De financiële dienstverlener verstrekt deze informatie op een zodanig tijdstip aan de consument, dat de consument voldoende tijd heeft om deze informatie door te nemen en zich een afgewogen oordeel te vormen over het advies.

Drie aspecten zijn bij de inrichting van de processtappen belangrijk:

- 1 Uit de inhoud van de stappen blijkt, dat het samenstellen van het klantprofiel niet een eenmalige activiteit is. De financiële dienstverleners starten het adviesproces met het inwinnen van de basale financiële en persoonlijke gegevens van de consument. Het vaststellen van het volledige klantprofiel is vervolgens een bezigheid die door het hele adviesproces heen loopt. Financiële dienstverleners vullen aan

de hand van de informatie die zij de consument verschaffen, het klantprofiel met relevante gegevens aan en zij verifiëren of de gegevens, bijvoorbeeld wat betreft de doelstellingen en de risicobereidheid, (nog steeds) juist zijn. De consument, zo blijkt, kan namelijk op basis van de informatie die de financiële dienstverlener verstrekt, zijn eerder geformuleerde doelstellingen en risicobereidheid wensen bij te stellen.

- 2 Een ander belangrijk aspect van deze inrichting van het proces is, dat de analyses cijfermatig worden onderbouwd. Een cijfermatige analyse is in een aantal gevallen, zoals bijvoorbeeld bij het bepalen van de hoogte van de risicodekking, noodzakelijk om te kunnen nagaan of het advies aansluit bij het klantprofiel. Daarnaast is het voor de consument noodzakelijk inzicht te hebben in de financiële implicaties (bijvoorbeeld bij oversluiten) of financiële onderbouwing (bijvoorbeeld bij de geadviseerde dekking voor een risicoverzekering) om het advies goed te kunnen beoordelen.
- 3 Het vastleggen van klantgegevens bij financiële dienstverleners met een goed adviesproces vindt georganiseerd¹⁵ plaats. Deze georganiseerde werkwijze houdt in dat de financiële dienstverleners al dan niet via het geautomatiseerde systeem alle relevante gegevens van het klantprofiel en het gegeven advies zodanig opslaan dat zij in een aantal bladzijden alle gegevens kunnen produceren waarmee op overzichtelijke wijze het gegeven advies gereconstrueerd kan worden. Daarnaast is het systeem zo ingericht dat bij het maken van berekeningen de eenmaal ingebrachte gegevens worden gebruikt, waardoor het maken van fouten wordt voorkomen.

Opgemerkt wordt dat het hier veel gebruikte praktijk modellen door financiële dienstverleners betreft, maar ook andere modellen zijn mogelijk. Bijvoorbeeld: een financiële dienstverlener die alle gesprekken met de consument vastlegt voldoet ook aan de eis van reconstrueerbaarheid, zonder dat een standaardprofiel en geautomatiseerd systeem wordt gebruikt.

In de volgende hoofdstukken worden bij de adviesissues die daar aan de orde zijn, voorbeelden gegeven, gebaseerd op een goede adviespraktijken. Deze illustreren de hiervoor benoemde twaalf stappen.

3.1.2 *Het adviesproces van een niet toereikende adviespraktijk*

De AFM heeft geconstateerd dat er op alle onderzochte onderdelen van de hypotheekadvisering gevallen zijn van niet toereikende adviespraktijken. In veel gevallen is dit toe te schrijven aan het in onvoldoende mate invulling geven aan één van de hierboven genoemde drie belangrijke aspecten van de inrichting van het adviesproces.

In die gevallen geven de financiële dienstverleners bijvoorbeeld in onvoldoende mate diepgang aan het klantprofiel. Dit wordt dan veroorzaakt door:

- het niet geïnventariseerd hebben van alle relevante klantgegevens;
- het onvoldoende uitdiepen van de opgevraagde gegevens en prioriteren van de risicobereidheid en doelstellingen van de consument.

¹⁵ Met een georganiseerde werkwijze wordt hier niet bedoeld op het bepaalde in het artikel 32, lid 4, BGfo.

De AFM heeft vastgesteld dat in deze gevallen financiële dienstverleners vaak geen uitgedachte werkwijze hebben over welke gegevens zij moeten inwinnen en hoe zij dat het beste kunnen doen en op welke wijze zij die gegevens kunnen uitdiepen en prioriteren.

Op bepaalde onderdelen van het advies is de adviespraktijk in een aantal gevallen ontoereikend, omdat de cijfermatige analyse ontbreekt waardoor de consument niet in voldoende mate geïnformeerd wordt. Financiële dienstverleners blijken in die gevallen een visie te hebben op wat passend advies inhoudt, die niet aansluit bij de wettelijke eis dat rekening moet worden gehouden met alle relevante klantgegevens. Ook komt het voor dat de financiële dienstverlener op deze onderdelen een standaard werkwijze heeft die geen recht doet aan deze wettelijke eis.

Ook blijkt in veel gevallen waar sprake is van een niet toereikende adviespraktijk dat het voor de AFM moeilijk, of onmogelijk, is het advies te reconstrueren. Wat de AFM daarbij opvalt, is dat in die gevallen de ingewonnen gegevens zich vaak op ongeorganiseerde wijze in het “klantdossier” bevinden. De financiële dienstverleners hebben (of gebruiken) niet de mogelijkheid om de relevante gegevens zo in hun geautomatiseerde systeem in te brengen dat een samenhangend overzicht gegenereerd kan worden of dat bij berekeningen gebruik gemaakt kan worden van de eenmaal ingebrachte gegevens. Ze hebben ook geen andere werkwijze die een overzichtelijke weergave van de relevante gegevens geeft. En ofschoon het geen noodzaak is de informatie georganiseerd vast te leggen, blijkt in de praktijk dat gebrek aan systeem vaak samen gaat met gebreken in de inhoud.

In de volgende hoofdstukken worden, bij de adviesissues die daar aan de orde zijn, voorbeelden gegeven die gebaseerd zijn op niet toereikende adviespraktijken. Deze voorbeelden illustreren de hiervoor beschreven aspecten.

3.1.3 Initiatieven in de richting van een excellente adviespraktijk

Bij de beoordeling van de adviesdossiers, en ook buiten de reikwijdte van dit onderzoek, heeft de AFM voorbeelden gezien van financiële dienstverleners die de consument nog meer centraal stellen dan vereist is in een goed adviesproces. Een dergelijk wijze van adviseren beschouwt de AFM als voorbeelden van excellente adviesprocessen. Met het woord “excellent” bedoelt de AFM aan te duiden dat de financiële dienstverlener met zijn adviesproces meer doet, dan op basis van de wet vereist is.

Pionieren bij integraal adviseren 1

Van ‘gratis’ advies naar betaling voor geleverd advies

Een van de grootste problemen waar financiële dienstverleners mee te maken krijgen is het geld vragen voor het geleverde advies. De consument is gewend geraakt aan de situatie dat hij de portemonnee niet hoeft te trekken voor financieel advies. Het systeem van producten waarin provisies voor de financiële

dienstverlener onzichtbaar zijn versleuteld, heeft de Nederlandse consument het idee gegeven dat advies 'gratis' is. Voor het afsluiten van een hypotheek 'shopt' de consument langs een paar financiële dienstverleners voor een gratis en vrijblijvend aanbod en sluit vervolgens de hypotheek af bij de financiële dienstverlener met de gunstigste voorwaarden. Het blijkt voor veel financiële dienstverleners die de AFM gesproken heeft, een psychologisch lastige drempel om de shoppende consument te verstaan te geven dat hij moet betalen voor zijn advies. Ongetwijfeld wordt binnen afzienbare tijd het nemen van deze drempel een stuk eenvoudiger: in 2009 moeten alle provisies bij producten transparant zijn voor de consument.

Verscheidene financiële dienstverleners hebben niettemin manieren gevonden om de consument te laten betalen voor het advies, zonder dat deze duurder uit is. De provisie die de financiële dienstverlener ontvangt, is dan vaak het wisselgeld door de consument aan de ene kant te laten betalen voor het advies en aan de andere kant (een deel van) de (afsluit)provisie terug te geven aan de consument. De doorlopende provisie dient ter dekking van de doorlopende kosten van de financiële dienstverlener. De ervaring van de financiële dienstverleners die op deze manier hun advies verkopen, geven aan dat de consument de openheid op prijs stelt en tevens meer waardering heeft voor de prestatie van de financiële dienstverlener. De AFM heeft eveneens financiële dienstverleners gesproken die de consument laten kiezen tussen 'gratis' advies en het advies waarbij de financiële dienstverlener naar prestatie wordt betaald door de consument en het geld hiervoor terugkrijgt via de retourprovisie.

Deze voorbeelden van excellerende financiële dienstverleners behandelen de vraag van de consument naar de financiële mogelijkheden om een huis te financieren niet louter als een vraag naar een hypothecair product. Vanuit de gedachte dat de looptijd van een hypotheek over het algemeen 30 jaar bedraagt en grote impact heeft op de financiële situatie van de consument, streven zij naar een integraal financieel advies. Daarmee bedoelt de AFM dat deze financiële dienstverleners meer nog dan in voorbeelden van een goed adviesproces het geval is, de hypotheek aan laten sluiten bij de verschillende financiële behoeften van de consument in zijn verschillende levensfasen. Het hypotheekadvies wordt op die manier een financieel plan waarin het hypotheekadvies is geïntegreerd.

Pionieren bij integraal adviseren 2

Van hypotheekadvies naar integraal advies: efficiënt overzicht van financiële uitgangspositie

Hoe moet ik een consument integraal advies geven als hij voor een hypotheek komt? Voor een advies toegesneden op de financiële behoefte moet de financiële uitgangspositie van de consument in kaart worden gebracht. Voordat hij

een product op maat kan uitkiezen, zal hij uiteraard moeten kijken naar de huidige inkomsten, de lopende verzekeringen, de toekomstige inkomsten uit pensioenen en andere vermogensbronnen, en verzekeringsaspecten bij pensioenvoorzieningen zoals de weduwen- en wezenuitkering, evenals de staatsvoorzieningen zoals de AOW. Vervolgens zal deze inventarisatie in dynamisch perspectief moeten worden geplaatst van tenminste de duur van de hypotheek, meestal 30 jaar. Een goed overzicht hiervan maken, is een hele puzzel voor de financiële dienstverlener. Daarbij is een extra uitdaging om dat ook nog eens op heldere en begrijpelijke wijze te tonen aan de consument.

Een aansprekend voorbeeld van een heldere en begrijpelijke presentatie van een inventarisatie van de financiële uitgangspositie heeft de AFM aangetroffen onder de naam *Financiële Foto*[®]. Zo'n overzicht vat de uitgangspositie van de consument op gestandaardiseerde wijze samen in een helder grafisch overzicht van het besteedbaar inkomen in de loop van de tijd. De beschrijving bij de grafiek is in toegankelijk Nederlands opgesteld. Daarbij zijn tevens scenario's voor de ontwikkeling van het besteedbaar inkomen opgenomen bij een aantal belangrijke momenten en mogelijke voorvallen in het leven, zoals ziekte, arbeidsongeschiktheid, eerder stoppen met werken, pensioen, overlijden en dergelijke. De heldere grafische ondersteuning en het toegankelijk Nederlands helpen de consument zijn financiële positie in te zien en zijn wensen af te stemmen. Een dergelijk overzicht is naast toegankelijk ook behoorlijk efficiënt dankzij de standaardisatie: in relatief korte tijd kunnen alle relevant financiële gegevens worden ingevoerd waarna het softwaresysteem de *Financiële Foto*[®] genereert. Dit biedt een uitstekende basis voor een integraal financieel plan.

Financiële dienstverleners met een excellerend adviesproces doorlopen bij hun advisering dezelfde stappen als de financiële dienstverleners met een goed ingericht adviesproces. Zij brengen echter in deze stappen nog meer diepgang aan door bijvoorbeeld:

- een inventariserende werkwijze te hanteren die gericht is op de gehele financiële positie van de consument in al zijn levensfasen. Deze inventarisatie brengen zij op uitgebreide wijze voor alle levensfasen in kaart;
- de wijze van communiceren aan te passen aan de consument. Er wordt rekening gehouden met de manier waarop de consument denkt en gewend is informatie tot zich te nemen;
- het advies, de bijbehorende motivering, de financiële overzichten en het klantprofiel vast te leggen en dit in de vorm van een rapport of financieel plan aan de consument mee te geven.

Pionieren bij integraal adviseren 3

Integraal advies toegesneden op de consument

Een aantal financiële planners is van mening dat financiële planning niet automatisch goed gaat. Hun ervaring is dat de consument in veel gevallen niet voldoende begrijpt van financiële plannen en dat de communicatie tussen de consument en de financieel planner niet optimaal verloopt. Daartoe is onder financieel planners een systematiek ontwikkeld die *Financial DNA* heet. Daarbij is het doel de manier van communicatie aan te passen op de consument: er wordt rekening gehouden met de manier waarop de consument denkt en gewend is informatie tot zich te nemen. Sommige mensen houden van lange lijsten met cijfers op basis waarvan zij een beslissing nemen. Andere mensen zijn gewend om een paar kernachtige geaggregeerde cijfers te zien, er een korte uitleg bij te krijgen, een paar vragen te stellen en vervolgens een beslissing te nemen. De financiële dienstverlener kiest bij *Financial DNA* een communicatiestijl in overleg met de consument, die het meest effectief de financiële behoefte in kaart brengt en het best de *verschillende aspecten* van het financieel plan laat doordringen bij de consument.

De AFM heeft buiten de reikwijdte van dit onderzoek een aanzienlijk aantal bezoeken gebracht aan financiële dienstverleners die naar de mening van de AFM succesvol pionieren met verschillende aspecten van integraal adviseren. De manier waarop deze financiële dienstverleners de behoefte van de consument vertalen in een passend advies, verschilt uiteraard per financiële dienstverlener. Een aantal voorbeelden is in deze paragraaf in aparte kaders uitgewerkt (zie “Pionieren bij integraal adviseren” 1 tot en met 4).

Pionieren bij integraal adviseren 4

Integraal advies voor het leven

Een groeiend aantal financiële dienstverleners gaat bij hun advies verder dan alleen het ontwikkelen van een financieel plan op basis van de financiële behoeften van de consument. Zij stellen een advies op basis van de levenswensen van de consument. Zegt de consument dat hij eerder wil stoppen met werken en komt dat door de stress op zijn werk? Wil de consument dan niet liever iets anders, namelijk minder stress bij zijn werk? En kan dat wanneer hij als zelfstandig ondernemer aan de slag zou gaan? Deze manier van doorvragen doen de *life planners*. Op dit moment maakt de Amerikaan George Kinder school met deze methode. *Life planners* stellen een financieel plan op bij de realisatie van levensvragen en gaan vaak erg diep en zeer persoonlijk op het leven in. Hun band met hun consumenten is veelal zeer hecht en veel consumenten geven volgens de financiële dienstverlener aan buitengewoon dankbaar te zijn over de mogelijkheden die dergelijk advies biedt.

3.2 Procesbeheersing

Een goed uitgedachte werkwijze is nog geen garantie voor het verstrekken van goed advies. De opzet van de werkwijze zal ook correct uitgevoerd moeten worden. Uit het onderzoek is gebleken dat er financiële dienstverleners zijn die in opzet een goed adviesproces hebben ingericht. Uit de analyse van hun dossiers blijkt vervolgens dat de uitgedachte werkwijze in de praktijk niet goed wordt uitgevoerd. Het blijkt in de praktijk nuttig te zijn de uitvoering van de advisering te toetsen op de kwaliteit van de uitvoering. Wordt er geadviseerd op de wijze zoals dat in opzet is uitgedacht? Wat gaat er niet goed en hoe komt dat? Er zijn financiële dienstverleners die op de uitgebrachte adviezen steekproeven uitvoeren en zich daarbij deze vragen stellen. Ook zijn er financiële dienstverleners die werken met het “vier ogen principe”. Elk uitgebracht advies wordt door een collega beoordeeld op correctheid van het gegeven advies als ook op het juist verwerkt zijn van de gegevens. Het fundament voor goede advisering is de deskundigheid van de financiële dienstverlener. Het nemen van steekproeven en het werken met het “vier ogen principe” zijn manieren waarmee financiële dienstverleners ook kunnen vaststellen of de deskundigheid goed wordt toegepast. Hiermee genereren zij ook signalen op welke punten de deskundigheid kan en moet worden verbeterd.

De beheersing van een goede uitvoering van de advisering wordt door veel financiële dienstverleners geborgd door gebruik te maken van een geautomatiseerd systeem voor de vastlegging van gegevens, het maken van berekeningen en het genereren van informatie voor de consument. Financiële dienstverleners werken bijvoorbeeld met een standaard vragenlijst om het klantprofiel te inventariseren. Dat de financiële dienstverleners daarbij geen gegevens kunnen vergeten in te winnen, wordt daarbij geborgd door verplichte invoervelden in het systeem. Bij sommige van deze vragenlijsten zijn de antwoorden op de vragen weergegeven door een aantal voorgeprogrammeerde keuzes. Het is daarbij voor de financiële dienstverlener niet mogelijk zelf tekst toe te voegen. Deze werkwijze, zo blijkt uit het onderzoek, brengt het gevaar met zich mee dat de ingewonnen gegevens te weinig zijn toegesneden op de specifieke situatie van de consument en dat deze gegevens ook in onvoldoende mate worden uitgediept. Daarnaast biedt deze werkwijze ook geen mogelijkheid om doelstellingen te prioriteren.

3.3 Procesverbetering

Het monitoren van de kwaliteit van de adviesuitvoering levert de financiële dienstverlener de mogelijkheid op gegevens te verzamelen die hij kan analyseren op aspecten die structureel een ongewenste uitvoeringspraktijk veroorzaken. Hiermee creëert de financiële dienstverlener de mogelijkheid verbeteringen in de werkwijze door te voeren. Wanneer financiële dienstverleners bijvoorbeeld de uitkomsten vastleggen die zij verkrijgen uit de uitgevoerde steekproeven of de “vier ogen” toetsing, kunnen zij op deze wijze werken aan verbetering. Er zijn ook financiële dienstverleners die op geregelde tijdstippen met elkaar een aantal uitgebrachte adviezen doorspreken om zo te werken aan de verbetering van de adviespraktijk.

3.4 Conclusies

De AFM heeft geconstateerd dat een goede adviespraktijk in ieder geval de volgende kenmerken kent:

- het adviesproces is in de opzet klantgericht;
- het proces wordt in de praktijk ook uitgevoerd conform de uitgedachte werkwijze;
- op basis van controles worden mogelijke verbeteringen geconstateerd en doorgevoerd in de uitgedachte werkwijze.

In het onderzoek is gebleken dat de AFM vooral *dán* gebreken in de adviespraktijk heeft aangetroffen, als:

- onvoldoende is nagedacht over welke gegevens in bepaalde situaties relevant zijn en op welke wijze die gegevens het best ingewonnen en uitgediept kunnen worden;
- het invullen van het klantprofiel als een eenmalige activiteit wordt gezien in plaats van dat dit profiel iteratief gedurende het gehele adviesproces wordt opgebouwd;
- analyses niet of in onvoldoende mate cijfermatig worden onderbouwd;
- het vastleggen van de klantgegevens niet volgens een georganiseerde werkwijze gebeurt.

Bij het georganiseerd vastleggen is het belangrijk te waken voor het gebruik van standaard vragenlijsten die weinig mogelijkheid bieden de gegevens vast te leggen die specifiek voor de individuele consument zijn. De standaard vragenlijsten met beperkte, vaste antwoordmogelijkheden brengen het risico met zich mee dat het klantprofiel van de consument te weinig klantspecifiek wordt uitgediept.

3.5 Aanbevelingen

Financiële dienstverleners kunnen hun hypotheekadviespraktijk toetsen aan de voorbeelden in deze rapportage, die gebaseerd zijn op goede praktijkvoorbeelden. Indien een financiële dienstverlener constateert dat zijn advisering hiervan negatief afwijkt én dat zijn adviespraktijk niet op een alternatieve wijze adequate invulling geeft aan de open normen, dan dient deze financiële dienstverlener zijn advisering te verbeteren. Dit kan de financiële dienstverlener doen door bijvoorbeeld de aanbevelingen te implementeren die de AFM heeft geformuleerd op de betreffende deelaspecten, die in de hierna volgende hoofdstukken behandeld worden. Uiteraard kan de financiële dienstverlener ook eigen manieren en modellen gebruiken, waarmee hij kan voldoen aan de open normen van de wet.

4 Oversluiten

4.1 Adviesissues

Perspectief consument

Om uiteenlopende redenen kan een consument het gevoel hebben dat zijn hypotheek niet meer bij hem past. De hypotheekrente kan zijn gedaald, de persoonlijke omstandigheden kunnen zijn gewijzigd of er is een verbouwing gepland. De consument wil dan weten wat er mogelijk is en wat dat gaat kosten.

Perspectief financiële dienstverlener

Om vast te kunnen stellen of de vragen van de consument reden zijn om zijn huidige hypotheek over te sluiten, zal de financiële dienstverlener na inventarisatie van de vragen van de consument op gelijke wijze als bij een eerste hypotheek de persoonlijke situatie van de consument (opnieuw)¹⁶ in kaart brengen. Hij besteedt daarbij, voorzover relevant voor zijn advies, aandacht aan de gegevens van de huidige hypotheek, zoals de hoogte, de resterende rentevastperiode, en de aan de huidige hypotheek gekoppelde polissen. Afhankelijk van de wensen van de consument zal hij bepalen of het voor de consument aantrekkelijk is om de bestaande situatie te handhaven, tot oversluiting over te gaan of om een tweede hypotheek af te sluiten. Hij informeert de consument daarbij ook zorgvuldig over alle financiële consequenties van het oversluiten, zodat de consument een weloverwogen oordeel kan vormen over zijn advies.

4.2 Adviespraktijk

4.2.1 Financiële consequenties van het oversluiten¹⁷

De AFM heeft in het onderzoek naar de adviespraktijk bij oversluiten specifiek gekeken naar de volgende situaties:

- de situatie waarbij het hypothecair krediet tijdens de rentevast periode bij een andere aanbieder is ondergebracht en/of waarbij de polis die aan het krediet is gekoppeld, is afgekocht;
- de situatie waarbij het hypothecair krediet na afloop van de rentevast periode¹⁸ of bij aankoop van een andere woning bij een andere aanbieder is ondergebracht en daarbij de polis die aan het krediet is gekoppeld, is afgekocht.

De financiële gevolgen van deze adviezen kunnen aanzienlijk zijn. Naast de gebruikelijke kosten voor het sluiten van een hypotheek, zijn hier (mogelijk) bijkomende kosten aan verbonden zoals boeterente en kosten verbonden aan het ontbinden van een verzekeringsovereenkomst. Bovendien kan de waardeopbouw van een polis de

¹⁶ Wanneer de consument reeds bekend is bij de adviseur zal hij het bestaande klantprofiel moeten aanpassen aan de huidige situatie van de klant.

¹⁷ In dit hoofdstuk wordt niet ingegaan op adviesaspecten die ook in het traject van de eerste aankoop van een huis thuishoren, zoals het bepalen van de leencapaciteit. Deze zaken worden in de overige hoofdstukken besproken.

¹⁸ In de markt wordt de rentevastperiode ook wel aangeduid met de term juridische looptijd.

eerste vijf tot tien jaar beperkt zijn, doordat de kosten de eerste jaren hoger zijn dan in de resterende looptijd van de polis.

Een advies om een hypotheek of polis over te sluiten kent dezelfde adviesaspecten als een advies, dat een financiële dienstverlener geeft bij de eerste aankoop van een woning. Specifiek voor een oversluitadvies is dat de financiële dienstverlener hierbij extra aandacht zal moeten besteden aan de financiële consequenties die voortvloeien uit de oversluiting en de afkoop van de polis, die aan de huidige hypotheek gekoppeld is. De consument moet daarin inzicht hebben om te kunnen afwegen of hij vindt dat de voordelen, die het wijzigen van zijn huidige hypotheek oplevert, opwegen tegen de prijs die hij daarvoor moet betalen. Deze prijs betaalt hij in de vorm van oversluitkosten die samenhangen met het hypothecaire krediet en in het geval van het afkopen van een polis, in de vorm van afkoopkosten en reeds gemaakte kosten in de lopende polis.

Hieronder worden de doelstellingen om over te sluiten besproken in de subparagrafen: lagere maandlasten, extra financiële ruimte en overige redenen om over te sluiten.

4.2.1.1 Doelstelling lagere maandlasten

Uit het onderzoek blijkt dat de doelstelling van de consument in bijna de helft van de oversluitadviezen het verkrijgen van een lagere maandlast is. Men zou dit op twee manieren kunnen uitleggen:

- de consument vraagt zich af of hij geld kan besparen; of
- hij heeft direct behoefte aan lagere financiële lasten.

Het antwoord op de vraag of de consument geld kan besparen, kan de financiële dienstverlener alleen beantwoorden wanneer hij in kaart brengt hoe de kosten van de oversluiting zich verhouden tot de besparing die een lagere maandlast oplevert. Dit doen financiële dienstverleners door te berekenen of de oversluitkosten binnen de nieuwe rentevastperiode worden terugverdiend.

Voorbeeld 4.1 gebaseerd op een goede adviespraktijk m.b.t. doelstelling lagere maandlasten

Doelstelling	Lagere maandlasten in verband met lagere rentestand	
Hypotheek	Oud	Nieuw
Afsluitjaar	2001	2007
Bedrag	€ 262.285	€ 265.000
Rente	5,9%	4,45%
Rentevaste periode	10 jaar (120 maanden)	5 jaar (60 maanden)
Bruto maandlast	€ 1.290	€ 983
Kosten	€ 10.080 (boeterente € 4.780)	
Terugverdientijd	33 maanden	
De oorspronkelijk verpande beleggingspolis is ongewijzigd gehandhaafd en verpand aan de nieuwe hypotheek.		

Uitwerking:

De hypotheek is verhoogd met een bedrag van € 2.715 (€ 265.000 -/- € 262.285).

De besparing in bruto maandlast van € 307 (€ 1.290 -/- € 983) is gerelateerd aan de oversluitkosten van € 10.080. Hierdoor ontstaat een terugverdientijd van 33 maanden

(€ 10.080/€ 307). Na 33 maanden is het break even point bereikt. De werkelijke besparing bedraagt dus € 8.289 nominaal (€ 307 * (60 -/- 33) maanden). Omgerekend naar de daadwerkelijke besparing resulteert dit in een bedrag van € 138 per maand (€ 8.289/60 maanden).

Dit is een bruto vergelijk en houdt geen rekening met het niet aftrekbaar zijn van de rente over de verhoging van het hypotheecair krediet.

Ook als rekening wordt gehouden met het renteverlies over de eigen inbreng van € 7.365 (€ 10.080 -/- € 2.715) is de oversluiting financieel voordelig.

Het eerste voorbeeld is een voorbeeld gebaseerd op een goede adviespraktijk. Dat aan de wens van de consument tot lagere maandlasten is voldaan, kan worden aangetoond door de reële kosten van oversluiten te verspreiden over de periode dat het rentevoordeel wordt behaald, de nieuwe rentevastperiode. De AFM is van oordeel dat het advies aansluit bij de doelstelling “lagere maandlasten”. De consument heeft in de nieuwe rentevastperiode lagere maandlasten gehad en hij kan de verhoging van de hypotheek aflossen met het voordeel dat hij in die rentevaste periode heeft behaald. Aan het einde van die nieuwe rentevastperiode kan de nieuwe hypotheek dezelfde hoogte hebben als op het moment van oversluiten, terwijl de consument bovendien lagere maandlasten heeft gehad.

Voorbeeld 4.2 gebaseerd op een niet toereikende adviespraktijk m.b.t. doelstelling lagere maandlasten

Doelstelling	Lagere maandlasten	
Hypotheek	Oud	Nieuw
Afsluitjaar	2001	2007
Bedrag	€ 207.000	€ 227.900
Rente	6,8%	4,65%
Rentevaste periode	20 jaar (240 maanden)	5 jaar (60 maanden)
Bruto maandlast	€ 1.173	€ 883
Kosten	€ 20.906 (boeterente € 15.850)	
Terugverdientijd	72 maanden	
De oorspronkelijk verpande traditioneel levenpolis is ongewijzigd gehandhaafd en verpand aan de nieuwe hypotheek.		

Uitwerking:

De hypotheek is verhoogd met een bedrag van € 20.900 (€ 227.900 -/- € 207.000).

De besparing in bruto maandlast van € 290 (€ 1.173 -/- € 883) is gerelateerd aan de oversluitkosten van € 20.906. Hierdoor ontstaat een terugverdientijd van 72 maanden

(€ 20.906/€ 290). Na 72 maanden is het break even point bereikt. De rentevastperiode van het nieuwe krediet is 60 maanden. Dit is korter dan de terugverdientijd. Na 60 maanden is ca. 83% (60/72 maanden) van de kosten terugverdiend. Als de resterende 17% (zijnde € 3.554) verdisconteerd wordt in de nieuwe rentevastperiode, betekent dit dat de consument in werkelijkheid een lastenverzwaring heeft van € 59 (€ 3.554/60 maanden) per maand ten opzichte van de oorspronkelijke bruto maandlast van € 1.173. Gezien de oorspronkelijke rentevastperiode van 20 jaar zou de consument na 2012 nog negen jaar resteren om de € 3.554 terug te verdienen. Wat de rente in 2012 zal zijn, is echter niet bekend. Al hoewel niet met zekerheid gesteld kan worden dat de consument de € 3.554 niet zal terugverdienen, loopt de consument wel dat risico wanneer de rente in 2012 ten opzichte van de rente in 2007 gestegen is. In dit voorbeeld is sprake van een bruto vergelijk. Het houdt geen rekening met het fiscale voordeel.

In voorbeeld 4.2 is bij de advisering alleen gekeken naar het verschil in huidige rente ten opzichte van de nieuwe rente. De kosten van het oversluiten worden niet op het moment van het maken van de kosten meegenomen in de vergelijking van de oude met de nieuwe situatie. De oversluitkosten worden in dit voorbeeld niet terugverdiend. De kosten overstijgen dus de besparing. De AFM is van mening dat dit hypotheekadvies niet aansluit bij de doelstelling van de consument, omdat de consument in feite € 59 per maand meer betaalt dan in de oude situatie. De besparing die zou moeten voortvloeien uit de lagere maandlasten wordt niet bereikt.¹⁹ Verder is niet gebleken dat de consument is gewezen op het risico dat de kosten die met de oversluiting gemoeid zijn, niet volledig zullen worden terugverdiend.

Ook heeft de financiële dienstverlener in dit voorbeeld niet geïnventariseerd of de risicohouding van de consument is gewijzigd ten aanzien van de fluctuatie in maandlast. Gezien de wijziging van een rentevastperiode van 20 jaar naar 5 jaar is dit een noodzakelijke aanvulling op het klantprofiel om te kunnen aantonen dat de nieuwe hypotheek bij de consument past.

Er zijn situaties denkbaar waarin de consument bij de doelstelling lagere maandlasten niet uit is op besparing maar dringend behoefte heeft aan directe vermindering van zijn woonlast omdat hij in financiële problemen verkeert. Ook dan zal de financiële dienstverlener naar de mening van de AFM moeten bepalen of de oversluiting een besparing oplevert. Wanneer die besparing niet gerealiseerd kan worden, is de AFM van mening dat de financiële dienstverlener de dringende behoefte aan directe vermindering van zijn woonlast zorgvuldig in kaart moet brengen om daarmee zijn oversluitadvies te motiveren. De AFM gaat er overigens vanuit dat deze gevallen zich zelden zullen voordoen. Indien de consument in een dergelijke situatie moet oversluiten om financieel zijn hoofd boven water te houden, gaat de AFM ervan uit dat de financiering van de oversluiting moeilijk gefinancierd zal kunnen worden.

¹⁹ Aansluiting van het advies bij de doelstelling berust op artikel 4:23 Wft. Zie de bijlage.

4.2.1.2 Doelstelling extra financiële ruimte²⁰

De consument kan behoefte hebben aan krediet, omdat hij bijvoorbeeld wil verbouwen. Deze doelstelling heeft de AFM in ruim eenderde van de oversluitdossiers aangetroffen. Uit de vraag van de consument hoe hij in zijn behoefte aan financiële ruimte kan voorzien, kan het advies voortkomen om de hypotheek over te sluiten en (elders) een hogere hypotheek af te sluiten. De AFM beschouwt bij de doelstelling “consument wil verbouwen” of soortgelijke vragen die leiden tot de wens van verhoging van de hypotheek, het maken van een afweging tussen een tweede hypotheek en oversluiten van de huidige hypotheek als voorbeeld van een goede adviespraktijk. Door deze afweging te maken en deze aan de consument voor te leggen, verschaft de financiële dienstverlener de consument de informatie om op de relevante aspecten het advies te kunnen afwegen.²¹ De informatie die de financiële dienstverlener hierover aan de consument voorlegt, is in de voorbeelden van een goede adviespraktijk zodanig kwantitatief vorm gegeven, dat de consument de maandlasten van de eerste en tweede hypotheek tezamen, op dezelfde basis²² kan vergelijken met de maandlasten van de over te sluiten hypotheek.

4.2.1.3 Overige redenen om over te sluiten

Er zijn meer redenen denkbaar waarom de financiële dienstverlener kan overwegen te adviseren de lopende hypotheek over te sluiten. De financiële dienstverlener houdt rekening met de huidige doelstellingen, wensen en risicobereidheid van de consument.²³ Hierdoor is het niet in alle gevallen vereist dat met de oversluiting een besparing wordt gerealiseerd. Een consument kan bijvoorbeeld de wens hebben de rente voor een langere tijd vast te zetten of wil op een andere wijze vermogen opbouwen dan de wijze waarop hij dit bij zijn lopende hypotheek doet.

Om het advies te laten aansluiten bij de relevante aspecten van de situatie en wensen van de consument is het in dergelijke gevallen niet altijd noodzakelijk²⁴ dat de kosten van het oversluiten worden terugverdiend binnen de rentevastperiode van de nieuwe hypotheek. Wel is het voor de consument van belang inzicht te hebben in de prijs die hij betaalt voor het aanpassen van de hypotheek aan zijn huidige doelstellingen en wensen. Bij een goede adviespraktijk verschaft de financiële dienstverlener deze informatie aan de consument, omdat de consument alleen dan op alle relevante aspecten zijn oordeel over het advies kan vormen.²⁵

4.2.2 Financiële consequenties van het oversluiten van polissen²⁶

Het oversluiten van de hypotheek hoeft geen consequenties te hebben voor de polis die zorgt voor de waardeopbouw ten behoeve van de aflossing. Dit is bijvoorbeeld het

²⁰ Hieronder vat de AFM alle adviezen waarbij de consument meer krediet wilde opnemen.

²¹ Informatie voor de consument die redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van het advies, berust op artikel 4:20 Wft. Zie de bijlage.

²² Op dezelfde basis wil zeggen; bruto-bruto en netto-netto.

²³ Aansluiting van het advies bij de persoonlijke situatie van de klant berust op artikel 4:23, lid 2, Wft Voor de tekst van het wetsartikel zie de bijlage.

²⁴ In het geval dat de consument meerdere doelstellingen heeft en één daarvan is “lagere maandlasten” zullen ook de kosten van de oversluiting moeten worden terugverdiend binnen de nieuwe rentevaste periode.

²⁵ Informatie voor de consument die redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van het advies, berust op artikel 4:20 Wft. Voor de tekst van het wetsartikel zie de bijlage.

²⁶ Hieronder verstaat de AFM gemengde kapitaalverzekeringen en spaarpolissen.

geval wanneer de oude polis doorloopt in de overgesloten hypotheek. Bij afkoop van de polis zullen er financiële consequenties zijn. Deze consequenties hebben te maken met fiscale aspecten en/of met kostenaspecten van de lopende polis. Wat het oversluiten betreft worden hierna situaties behandeld waarin de afkoopwaarde van de oude polis onder de vereiste fiscale condities wordt ingebracht in een nieuwe KEW-polis.²⁷

4.2.2.1 Oversluiten beleggingsverzekering of traditioneel levenpolis

Bij de voorbeelden van een goede adviespraktijk bepalen de financiële dienstverleners het voordeel van het al dan niet oversluiten van de lopende beleggingspolis door dit voordeel cijfermatig inzichtelijk te maken. Dit doen deze financiële dienstverleners door bijvoorbeeld:

- de afkoopwaarde op fiscaal juiste wijze in te brengen in de nieuwe polis;
- de vervolgpremies gelijk te stellen aan de oorspronkelijke premie van de oude polis óf het doelkapitaal gelijk te stellen aan het oorspronkelijke doelkapitaal;
- de einddatum van de nieuwe polis gelijk te stellen aan de einddatum van de oude polis;
- de hoogte van de overlijdensdekking(en) in de nieuwe polis gelijk te houden aan die in de oude polis;
- het rekenrendement van de oude polis ook te hanteren voor de nieuwe polis.

Bij consumenten die met de oversluiting van hun polis lagere maandlasten willen creëren (d.w.z. de consument vraagt zich af of hij niet teveel betaalt voor zijn polis) zou de vergelijking een lagere maandpremie moeten opleveren bij gelijkblijvend geprognosticeerd eindkapitaal op basis van hetzelfde prognoserendement en dezelfde overlijdensrisicodekking. Bij een dergelijke vergelijking van de oude en de nieuwe situatie kan de nieuwe situatie voordeliger zijn voor de consument, wanneer de kostenstructuur van de nieuwe kapitaalverzekering aanmerkelijk lager is dan die van de oude polis. De financiële dienstverlener kan op basis van deze gegevens een afweging maken hoe het oversluiten van de polis bijdraagt aan de doelstelling niet meer te betalen voor zijn nieuwe opbouwpolis dan strikt noodzakelijk is. In de voorbeelden van een goede adviespraktijk maakt de financiële dienstverlener door bovenstaande vergelijking deze afweging zodanig inzichtelijk dat de consument zich een oordeel kan vormen over de afweging.

Voorbeeld 4.3 gebaseerd op een goede adviespraktijk m.b.t. oversluiten beleggingspolis

Betreft	Man, 36 jaar en vrouw, 34 jaar	
Doelstelling & rsicobereidheid	Structureel lagere maandlast, gelijke opbouw, fiscaal vriendelijk en flexibel, gelijk risico	
Kapitaalverzekering	Oud	Nieuw
Einddatum	februari 2034	februari 2034
Overlijdingsdekking	€ 120.000	€ 120.000
Rekenrendement	7%	7%
Geprognosticeerd doelvermogen	€ 146.000	€ 146.000
Maandpremie	€ 200	€ 190 (*)
(*) met inbreng van de afkoopwaarde uit de oude polis.		

27 *Kapitaalverzekering Eigen Woning. De financiële consequenties bij afkoop van een KEW-polis, waarbij de afkoopsom niet onder de fiscaal vereiste condities wordt ingebracht in een nieuwe KEW-polis worden besproken in hoofdstuk 7: fiscaliteit.*

Uitwerking:

In bovenstaand voorbeeld heeft de consument aangegeven structureel een lagere maandlast te willen. De financiële dienstverlener neemt de lopende levensverzekering onder de loep en laat de afkoopwaarde opvragen. Onder (fiscaal geruisloze) inbreng van deze afkoopwaarde vindt de financiële dienstverlener een andere levensverzekeraar met een soortgelijk beleggingsfonds die goedkoper is (geen € 200 premie per maand maar € 190). Bovendien blijkt in dit geval het historisch rendement van het nieuwe beleggingsfonds hoger te liggen dan het gehanteerde rekenrendement van 7%, wat voor de consument extra reden was om de overstap te maken. Op basis van het hogere historisch rendement bij de nieuwe verzekeraar krijgt de consument een premie aangeboden van € 183 per maand.

De consument geeft aan flexibiliteit in de nieuwe polis belangrijk te vinden. De financiële dienstverlener houdt hier rekening mee door de afkoopwaarde 'fiscaal geruisloos' over te laten dragen van de oude naar de nieuwe verzekering. Bij fiscaal geruisloze voortzetting wordt de eerste (hoge) storting ter grootte van de afkoopwaarde fiscaal niet beschouwd als eerste hoge premie, waardoor hierbij geen rekening gehouden hoeft te worden met de maximaal toegestane premieverhouding van 1:10. De consument kan in de toekomst de maandpremie fiscaal gezien verder verlagen dan in geval van afkoop zonder fiscaal geruisloze voortzetting. Daarnaast tellen de reeds verstreken jaren in de oude levensverzekering mee om de belastingvrije termijn van 15 respectievelijk 20 jaar te bereiken, waarmee de fiscale vereisten gerespecteerd blijven.

Praktijkvoorbeeld van een niet toereikende adviespraktijk

Een voorbeeld van een niet toereikende adviespraktijk is als de financiële dienstverlener geen inventarisatie heeft gemaakt van de bestaande levensverzekering (premie, prognose, verzekerde kapitalen, huidige waarde, enz.). Wanneer de financiële dienstverlener wel deze gegevens heeft geïnventariseerd, maar op basis van deze gegevens geen vergelijking maakt tussen de oude en de nieuwe situatie, beschouwt de AFM dit als een voorbeeld van een niet toereikende adviespraktijk.

4.2.2.2 Oversluiten spaarhypothek

Een situatie waarbij een spaarhypothek wordt overgesloten naar een nieuwe spaarhypothek heeft de AFM in haar onderzoek niet aangetroffen.

De AFM heeft wel adviesdossiers beoordeeld waarbij een spaarhypothek wordt overgesloten naar een traditioneel levenhypothek of een beleggingshypothek. Bij deze adviezen heeft de AFM geen voorbeelden van een goede adviespraktijk aangetroffen. Een voorbeeld dat gebaseerd is op een goede adviespraktijk kan hier daarom niet gegeven worden. Bij het oversluiten van een spaarhypothek naar bijvoorbeeld een beleggingshypothek is een aantal aandachtspunten te benoemen. De AFM kan voor deze aandachtspunten benoemen, hoe deze naar haar oordeel in een voorbeeld van een goede adviespraktijk kunnen worden uitgewerkt.

Bij het openbreken van een levensverzekering gekoppeld aan een spaarhypotheek, is het van belang dat de financiële dienstverleners aan de volgende punten aandacht besteden:

- kan de huidige levensverzekeraar de polis aanpassen (eventueel interne waarde-overdracht) naar het gewenste vermogensopbouwprofiel?
- wil de consument meer risico lopen bij het opbouwen van het doelvermogen?
- hoeveel risico ten aanzien van de stabiliteit van de maandlast wil en kan de consument lopen?

Bij het oversluiten van een spaarhypotheek naar een beleggingshypotheek of een traditioneel leen hypotheek is het allereerst van belang dat de financiële dienstverlener vaststelt of het klantprofiel van de consument gewijzigd is ten opzichte van het klantprofiel op basis waarvan de spaarhypotheek is geadviseerd. De consument loopt in die situaties meer risico dat hij het gewenste doelvermogen niet opbouwt en er kunnen grotere schommelingen in maandlast zijn. De financiële dienstverlener zal daarom opnieuw informatie over de consument moeten inwinnen om dit vast te kunnen stellen.

In situaties waarbij de spaarhypotheek wordt opengebroken, omdat de consument een gewijzigde visie heeft op zijn doelstellingen en risicobereidheid, is het naar de mening van de AFM van belang bij de huidige aanbieder op te vragen of de spaarhypotheek kan worden omgevormd naar een hypotheek die bij het nieuwe klantprofiel past. Hiermee wordt de consument in ieder geval de kosten bespaard van afsluitprovisie en een nieuwe hypotheekakte. Deze kosten overstijgen de administratiekosten die voor de omzetting verschuldigd zijn.

Voorbeeld 4.4 gebaseerd op een niet toereikende adviespraktijk m.b.t. oversluiten beleggingspolis

Betreft	Man, 42 jaar en vrouw, 41 jaar	
Doelstelling & risicobereidheid	Financiering t.b.v. verbouwing	
Kapitaalverzekering	Oud	Nieuw
Einddatum	mei 2033	november 2024
Overlijdingsdekking	€ 98.750 (vrouw) & € 110.000 (man)	€ 90.000 (man)
Rekenrendement	4,8%	8%
Geprognoseerd doelvermogen	€ 247.500	€ 110.000
Garantie	€ 247.500	€ 0
Fonds	Spaarhypotheek	Mixfonds
Maandpremie	€ 452	€ 244 (*)
(*) met inbreng van de afkoopwaarde uit de oude polis.		

Uitwerking:

In voorgaand voorbeeld blijkt uit het dossier dat de consument een verbouwing wil financieren. Andere doelstellingen zijn niet gegeven. De risicobereidheid is niet geïventariseerd. Geadviseerd wordt om de hypotheek en de bestaande polis (onder inbreng van de afkoopwaarde) over te sluiten.

Aan de consument wordt, ter vervanging van de bestaande polis, een kapitaalverzekering geadviseerd waarbij ten opzichte van de bestaande situatie:

- de einddatum is vervroegd: dat had in de oude polis desgewenst ook gekund, én
- de overlijdensrisicodekking op het leven van de vrouw is vervallen: dat had in de oude polis desgewenst ook gekund, én
- het doelvermogen is verlaagd: dat had in de oude polis desgewenst ook gekund, én
- de beleggingsvorm is veranderd: de oude verzekeraar bood eveneens een beleggingsverzekering aan.

Uit het dossier is niet reconstrueerbaar op grond van welke doelstellingen en/of risicobereidheid bovenstaande wijzigingen zijn geadviseerd.

Als de consument de nieuwe polisconstructie beter vindt passen, dan had de financiële dienstverlener, gegeven de uitgangspunten van de nieuwe polis, de oude aanbieder kunnen benaderen om dezelfde constructie aan te bieden en dan kunnen bekijken waar de premie op uitkomt.

Indien de doelstelling van de consument “lagere maandlast” is, omdat de consument zijn huidige woonlast niet meer kan dragen, kan de financiële dienstverlener ook overwegen de consument te adviseren om bijvoorbeeld:

- de maandelijkse inleg te verlagen;
- de fondskeuze binnen een bestaande polis aan te passen;
- de overlijdensdekking(en) binnen een bestaande polis aan te passen;
- de looptijd te verlengen, indien dit fiscaal is toegestaan.

Wanneer de financiële dienstverleners de consument deze mogelijkheden voorlegt, de gevolgen van deze wijzigingen voor de consument cijfermatig inzichtelijk maakt en het advies laat aansluiten bij het klantprofiel, beschouwt de AFM dit als een voorbeeld van een goede adviespraktijk.

In deze gevallen moet de financiële dienstverlener er voor zorgen dat hij vaststelt of de consument zijn overige doelstellingen, bijvoorbeeld de hoogte van het gewenste doelvermogen en/of zijn risicobereidheid wenst aan te passen.

Door de spaarhypothec te wijzigen in een andere hypothecvorm zoals een traditionele levenhypothec, beleggingshypothec en/of effectenhypothec, neemt het risico toe dat de consument niet het vermogen opbouwt, dat hij wenst ter aflossing van de hypothec. De spaarhypothec levert immers een volledig gegarandeerd eindkapitaal op. Met een beleggingshypothec is die garantie er niet en in de traditioneel levenhypothec is die garantie er in beperktere mate.

Bij een spaarhypothec is het gebruikelijk dat de hoogte van de spaarrente direct gekoppeld is aan de hoogte van de hypothecrente. Gaat de hypothecrente omhoog, dan stijgt de spaarrente direct mee, waardoor de spaarpremie daalt. Dit is de rentedependende werking van de spaarhypothec. Hoe meer in de spaarhypothecpolis aan waarde is opgebouwd (dus naarmate er meer tijd is verstreken vanaf het moment van

afsluiten), hoe beter de rentedependende werking. Bij oversluiten naar bijvoorbeeld een beleggingshypotheek wordt deze stabiliteit van de maandlasten opgegeven. Bij een spaarhypotheek wordt een rentelaststijging immers gedempt door een premiedaling. Wanneer een financiële dienstverlener aanbeveelt een spaarhypotheek over te sluiten naar een traditioneel leven- of beleggingshypotheek, dan zorgt in een goede adviespraktijk de financiële dienstverlener ervoor dat hij vaststelt of de consument zijn doelstelling ten aanzien van de zekerheid van de maandlast en zijn risicobereidheid ten aanzien van het gegarandeerd opbouwen van het doelvermogen wenst aan te passen.

4.3 Bevindingen

Deelaspect	Aantal dossiers	Proces goed	Uitkomst informatie-verstrekking	Uitkomst advies passend bij klantprofiel
Oversluiten	152	+/- ²⁸	+/-	+/-

Van de 152 oversluitadviesdossiers volgt bijna tweederde van de beoordeelde dossiers een goed adviesproces, in bijna tweederde van de gevallen wordt bij deze adviezen de juiste en relevante informatie verstrekt en er is in bijna tweederde van de dossiers een passend oversluitadvies gegeven.

Daar waar de adviespraktijk niet toereikend is, heeft de AFM vastgesteld dat financiële dienstverleners in veel gevallen niet alle relevante informatie van de huidige hypotheek of de daaraan verbonden polis inwinnen. Daarnaast betrekken de financiële dienstverleners de financiële consequenties van het oversluiten niet in het advies.

4.4 Conclusies

4.4.1 Adviesproces

Er kunnen verschillende redenen zijn waarom het zinvol is te bezien of de huidige hypotheek nog past bij de consument. Dit geldt zowel voor het leningdeel als voor het product waarmee de consument zijn doelvermogen opbouwt. Wanneer de consument zich afvraagt of zijn maandlasten niet omlaag kunnen, kan dit in veel gevallen geïnterpreteerd worden als een verzoek om te bepalen of de consument niet teveel voor zijn huidige lening en/of bijvoorbeeld zijn beleggingspolis betaalt. In een goede adviespraktijk inventariseren financiële dienstverleners alle relevante gegevens betreffende de huidige hypotheek en de lopende polis. De gegevens met betrekking tot de huidige hypotheek en de doelstellingen ten aanzien van het oversluiten van de consument leggen zij ook vast²⁹.

²⁸ Voor een verklaring van de kwalificaties zoals “+ “-“ en “-“: zie de tabel op pagina 96

²⁹ Op grond van artikel 32, lid 2, BGfo, zie bijlage.

4.4.2 *Uitkomsten van het adviesproces*

Passendheid

Een oversluitadvies kan om verschillende redenen aansluiten bij het profiel van de consument. De AFM heeft vastgesteld dat er financiële dienstverleners zijn die bij de doelstelling “lagere maandlast” het hypothecaire krediet alleen dan oversluiten wanneer minimaal de oversluitkosten binnen de rentevaste periode van de nieuwe hypotheek worden terugverdiend. Dit beschouwt de AFM als een voorbeeld van een goede uitkomst van het adviesproces. De consument heeft dan in de nieuwe rentevastperiode zijn oversluitkosten terugverdiend en daarnaast nog extra financieel voordeel behaald. De lagere maandlast bestaat dan niet alleen optisch, maar is ook daadwerkelijk gerealiseerd.

In situaties waarin de consument behoefte heeft aan krediet om consumptieve of andere redenen zijn er financiële dienstverleners die in hun advies het sluiten van een tweede hypotheek betrekken. Dit beschouwt de AFM in deze situatie als een voorbeeld van een goede adviespraktijk.

Voor het oversluiten van een polis bij een huidige hypotheek, maken de financiële dienstverleners op basis van de gegevens die zij hebben ingewonnen betreffende de polis, een vergelijking tussen de oude en de nieuwe polis. Deze vergelijking wordt zo gemaakt dat het de consument duidelijk wordt dat bij dezelfde opbrengst en gelijkblijvende overige condities, de ene polis meer inleg vereist dan de andere. Of omgekeerd bij gelijkblijvende premie de ene polis meer oplevert dan de andere. In een goede adviespraktijk zorgen de financiële dienstverleners ervoor dat er een cijfermatige onderbouwing wordt gemaakt en dat bij wijziging van de polis of bij het oversluiten naar een nieuwe polis dit advies aansluit bij het klantprofiel.

Op deze wijze dragen de financiële dienstverleners er zorg voor dat zij rekening houden met de doelstellingen, de risicobereidheid en de financiële positie van de consument en laten zij hun advies daarop aansluiten.

Informatievoorziening

Daar waar de consument wenst over te sluiten om een lagere maandlast te realiseren, informeren de financiële dienstverleners de consument over de wijze waarop berekend is dat de kosten van het oversluiten in de nieuwe rentevastperiode minder zijn dan de opbrengsten van de lagere rente. Zij informeren de consument bij het oversluiten van een lopende polis ook over hoe zij berekend hebben dat de kosten van het afkopen van de oude situatie lager zijn dan de opbrengsten, die verkregen worden met de nieuwe situatie.

De financiële dienstverlener bespreekt met de consument dat wijziging van de polis of oversluiten van de polis om andere reden dan “lagere maandlast” inhoudt dat de consument andere doelstellingen en/of een andere risicobereidheid en/of financiële

positie heeft, die de wijziging rechtvaardigen. Deze financiële dienstverleners informeren de consument ook over de eventuele prijs die de consument hiervoor betaalt. Zo kan de consument een afgewogen oordeel vormen over het advies om de polis over te sluiten.

De in de vorige paragrafen beschreven wijze van adviseren beschouwt de AFM als een voorbeeld van een goede adviespraktijk.

4.5 Aanbevelingen

Op basis van de bevindingen over de adviespraktijk bij het oversluiten van hypotheek heeft de AFM een aantal verbeterpunten benoemd. Bepaalde punten betreffen specifiek de bedrijfsvoering van de aanbieders en andere punten betreffen de advisering van zowel aanbieders als bemiddelaars.

Aanbevelingen voor aanbieders

Consumenten gaan een hypothecaire overeenkomst op enig moment aan op basis van de huidige stand van zaken in hun bestaan. Dat consumenten gedurende de economische looptijd van de overeenkomst er behoefte aan hebben hun hypotheek nader af te stemmen op hun veranderde bestaanssituatie, is zeer waarschijnlijk. De AFM is van mening dat het daarom voor de hand ligt, dat aanbieders van polissen waarmee vermogen wordt opgebouwd ter aflossing van de hypotheek, hiermee rekening houden. De AFM beveelt aanbieders van deze polissen aan te onderzoeken hoe het volgende gerealiseerd kan worden:

1 Accepteer levenspolissen van andere aanbieders als zekerheidsstelling bij de kredietverstrekking.

Daarnaast komt het voor dat aanbieders hypothecair krediet aanbieden waarvan de algemene voorwaarden en/of productvoorwaarden qua inhoud afwijken van de gangbare inhoud die deze voorwaarden meestal hebben. Zo zijn er aanbieders die hypothecair krediet aanbieden, waarbij de consument niet zoals te doen gebruikelijk, boetevrij kan aflossen bij verkoop van het onderpand. In de praktijk blijken consumenten niet altijd op de hoogte van deze afwijking ook al stond de voorwaarde uiteraard vermeld in de algemene voorwaarden behorende bij het hypothecaire krediet.³⁰ De AFM heeft daarom de volgende aanbevelingen voor aanbieders:

2 Wijs de consument op die voorwaarden die afwijken van wat te doen gebruikelijk is in de markt. Geef deze voorwaarden behalve in de algemene voorwaarden ook een duidelijke plek in andere schriftelijke uitingen ten aanzien van de overeenkomst.

Aanbevelingen voor financiële dienstverleners die adviseren

In dit hoofdstuk zijn voorbeelden die gebaseerd zijn op een goede adviespraktijk gegeven voor wat betreft de verschillende aspecten die zich in het oversluitadvies

³⁰ Dit is niet vastgesteld op basis van dit onderzoek. Deze constatering is gebaseerd op meldingen die de consument doet bij de AFM.

kunnen voordoen. De AFM beveelt financiële dienstverleners aan hun adviespraktijk te toetsen aan deze goede adviespraktijk en hun advisering daar waar nodig aan te passen. De voorbeelden die gebaseerd zijn op een goede adviespraktijk, zijn als aanbevelingen samen te vatten in drie hoofdpunten. De AFM heeft voor financiële dienstverleners die adviseren de volgende drie aanbevelingen ten aanzien van het oversluiten:

- 1 Verzamel álle relevante gegevens: in ieder geval altijd de gegevens, die de bestaande, lopende hypotheek, betreffen. Inventariseer zowel de gegevens van het leningdeel als van de eventueel bijbehorende polis(sen).
- 2 Breng alle financiële consequenties in kaart, onderbouw deze cijfermatig en betrek deze in de oversluitanalyse.
- 3 Informeer de consument schriftelijk over alle financiële consequenties van het oversluiten.

Vanzelfsprekend is het niet verplicht déze specifieke suggesties op te volgen, wanneer zij niet rechtstreeks voortvloeien uit de eisen van de wet. De financieel dienstverlener is vrij op een andere adequate wijze invulling te geven aan de open normen van de wet.

5 Verantwoorde woonlasten

5.1 Adviesissues

Perspectief consument

Het is voor de consument een uitdaging een huis te vinden dat aan al zijn wensen voldoet en dat ook betaalbaar is. Vanaf het moment dat het gewenste huis is gevonden, heeft de consument in eerste instantie één overheersende vraag: “Kan ik een hypotheek krijgen die het mij mogelijk maakt het huis te kopen?”. Vanuit de beleving van de consument is de hypotheek op dat moment vooral een middel om zijn koopwens te realiseren.

Perspectief financiële dienstverlener

De financiële dienstverlener zal voor het beantwoorden van deze vraag de financieringsbehoefte van de consument bepalen en diens financiële positie in kaart brengen. De financiële dienstverlener zal gegevens inwinnen over de huidige woonlasten van de consument, zijn bestedingspatroon, toekomstverwachtingen en -wensen, inkomen op dit moment, eventuele vermogensbestanddelen, het inkomen in situaties zoals het overlijden van één van de partners, werkloosheid en arbeidsongeschiktheid. Op basis hiervan kan de financiële dienstverlener zich een beeld vormen over de passendheid van de nieuwe woonlasten. Zo kan de financiële dienstverlener een antwoord geven op de vraag of hij de benodigde financiering verantwoord vindt.

5.2 Adviespraktijk

5.2.1 Norm verantwoorde woonlasten

De bemiddelaar en de aanbieder hebben beiden een specifieke verantwoordelijkheid bij het voorkomen van overkreditering:

- **Bemiddelaar:**

De bemiddelaar heeft een belangrijke rol bij het vaststellen of de financiering die de consument wenst, past bij zijn financiële positie.³¹ Om dit te kunnen bepalen, is een volledig beeld van de inkomensgegevens van de consument, de stabiliteit van het inkomen en de toekomstverwachtingen van de consument noodzakelijk. Op basis van deze gegevens kan de bemiddelaar bepalen of de consument de hypotheeklasten kan dragen.

- **Aanbieder:**

De aanbieder is verplicht om informatie over de financiële positie van de consument in te winnen en te beoordelen of het aangaan van een kredietovereenkomst verantwoord is. Een aanbieder gaat geen kredietovereenkomst aan indien dit, met het oog op overkreditering van de consument, onverantwoord is³².

³¹ Zie artikel 4:23, eerste lid, onder a en b, Wfi in de bijlage.

³² Zie artikel 4:34 Wfi in de bijlage.

De bemiddelaar draagt dus zorg voor de passendheid van de hypotheeklast en de aanbieder is verantwoordelijk voor het op verantwoorde wijze verstrekken van het krediet. Materieel gezien is er tussen deze twee verantwoordelijkheden geen verschil. Beide verantwoordelijkheden houden in dat de consument niet meer krediet geadviseerd of verstrekt krijgt dan hij, gezien zijn financiële positie, redelijkerwijs aan kan. In dit hoofdstuk wordt daarom in het kader van de leesbaarheid zowel voor de bemiddelaar als de aanbieder gesproken over het verantwoord verstrekken of adviseren van krediet. Ook wordt in dit hoofdstuk gesproken over verantwoorde woonlast. Met deze term wordt zowel het voorkomen van overkreditering door de aanbieder bedoeld, als een advies dat past bij de financiële positie van de consument.

Om te voorkomen dat de financiële dienstverlener elk hypotheekadvies op basis van subjectieve factoren toetst op verantwoorde woonlast, is het belangrijk een toetsnorm vast te stellen. De AFM heeft wat de toetsnorm betreft, overwogen welke criteria van belang zijn voor het verantwoord verlenen van en het adviseren over de hoogte van het hypothecaire krediet. De AFM is van mening dat bij het bepalen van een norm voor verantwoorde woonlast de “gemiddelde consument” als uitgangspunt kan worden genomen. Dit betekent dat bij de vaststelling van de norm ervaringscijfers met betrekking tot landelijk gemiddeld inkomen, gezinssamenstelling en uitgaven een rol spelen. Bij het opstellen van een toetsnorm moet in ieder geval rekening worden gehouden met het inkomen en de uitgaven van de consument.

Aangezien een dergelijke norm gebaseerd is op de gemiddelde consument, kan het in individuele gevallen mogelijk zijn af te wijken van de toetsnorm. Hierbij is het echter wel van belang dat de financiële dienstverlener adequaat kan onderbouwen dat het afwijken van de norm in deze specifieke situatie verantwoord is.

Aanbieders van hypothecair krediet hebben per 1 januari 2007 een Gedragscode Hypothecaire Financieringen (Gedragscode) opgesteld waarmee ze een norm stellen voor verantwoorde woonlasten. De AFM is positief over de ontwikkeling waarbij marktpartijen in de vorm van een gedragscode tot een vorm van zelfregulering komen ter voorkoming van overkreditering. Doordat het merendeel van de aanbieders de gedragscode heeft ondertekend, hebben de aanbieders daarmee een norm gezet in de markt.

De norm uit de Gedragscode (de CHF-norm³³) is gebaseerd op een reeds bekende norm, de NHG-norm (Nationale Hypotheek Garantie). In de Gedragscode is bepaald wat bij een bepaald inkomen verantwoorde woonlasten zijn. De verantwoorde woonlasten worden in financieringslastpercentages van het inkomen in tabelvorm weergegeven. Deze zijn onder andere gebaseerd op het cijfermateriaal van het NIBUD. Naast de woonlasten zijn er nog tal van andere uitgaven die in een huishouden gedaan moeten worden. Deze andere uitgaven dienen ook na het afsluiten van een hypotheek betaalbaar te blijven.

Het NIBUD maakt een onderscheid in basisbedragen en voorbeeldbedragen. De basisbedragen zijn de uitgaven die minimaal voor een bepaalde uitgavenpost nodig zijn en afhankelijk zijn van de huishoudsamenstelling maar onafhankelijk van het inkomen. De voorbeeldbedragen zijn uitgaven die een vergelijkbaar huishouden met een vergelijkbaar inkomen zou doen aan de verschillende uitgavenposten waarbij geen tekorten optreden. Deze bedragen zijn dus zowel afhankelijk van de huishoudsamenstelling als van het inkomen.

Het uitgangspunt voor de financieringslasttabel van de NHG is dat bij een maximale hypotheeklast bij de laagste inkomens de basisbedragen beschikbaar moeten zijn voor de overige uitgaven; bij de hogere inkomens moeten de overige uitgaven precies tussen de basisbedragen en de voorbeeldbedragen uitkomen. Ook wordt in de tabel rekening gehouden met een fictief bedrag voor aflossing en de hoogte van het rentepercentage.

Gelet op het voorgaande beschouwt de AFM de CHF-norm voor het doel van dit onderzoek een redelijk uitgangspunt om te toetsen of de woonlasten, die de consument wil aangaan, verantwoord zijn. De AFM toetst het adviseren en verstrekken van een verantwoorde woonlast in beginsel aan de hand van de CHF-norm. Uiteraard is het mogelijk dat financiële dienstverleners een andere norm hanteren voor het vaststellen van een verantwoorde woonlast, mits hiermee adequaat invulling wordt gegeven aan bovenstaande eis van verantwoorde woonlasten. Het betekent overigens niet dat de AFM de CHF-norm volledig onderschrijft. De AFM onderzoekt nog of de CHF-norm in alle opzichten adequaat is, bijvoorbeeld met betrekking tot consumptieve aanwending van hypothecair krediet. De AFM is inmiddels in gesprek met het CHF over de norm. Tot deze gesprekken afgerond zijn, acht de AFM de CHF-norm toereikend om te bepalen of het advies past bij de financiële positie van de consument en overkreditering is voorkomen.

Als aanbieders en bemiddelaars de percentages voor de hypotheeklast hanteren uit de Gedragscode en daarbij de relevante financiële verplichtingen van de consument op een juiste wijze meenemen in de berekening, is er naar het oordeel van de AFM sprake van een passend advies en is er ten aanzien van verantwoorde woonlasten overkreditering voorkomen.

Hierna wordt met behulp van voorbeelden die gebaseerd zijn op goede en niet toereikende adviespraktijken³⁴ het oordeel van de AFM toegelicht.

³⁴ *Onder adviespraktijk verstaat de AFM zowel het hypotheekadviesproces als het gegeven advies en de informatie die de adviseur daarbij verstrekt.*

Voorbeeld 5.1 gebaseerd op een goede adviespraktijk m.b.t. financiering binnen de norm

Betreft	man, 27 jaar en vrouw, 29 jaar
Bruto jaarinkomen vrouw	€ 24.170
Bruto jaarinkomen man	€ 42.687
Verstekte hypotheek	€ 260.700
Hypotheekrente	4,7 %, 20 jaar vast
Factor ten tijde verstrekking	3,9
Maximale factor volgens Gedragscode	4,8

Uitwerking:

De AFM is van mening dat hier sprake is van een voorbeeld gebaseerd op een goede adviespraktijk. Het verstekte hypothecaire krediet blijft ruim binnen de CHF-norm, omdat in deze berekening (uitgaande van een gemiddelde consument) er voldoende ruimte is naast de woonlasten om de overige uitgaven te blijven voldoen. De woonlast is daarmee verantwoord en past binnen de financiële positie van de consument.

Voorbeeld 5.2 gebaseerd op een niet toereikende adviespraktijk m.b.t. financiering boven normbedrag

Betreft	man, 38 jaar en vrouw, 37 jaar
Doelstelling	minimaal 80% van de hoofdsom aflossen
Bruto jaarinkomen man	€ 19.417
Bruto jaarinkomen vrouw	€ 70.466
Verstekte hypotheek	€ 665.000
Hypotheekrente	4,6 %, 10 jaar vast
Factor ten tijde verstrekking	7,4
Maximale factor volgens gedragscode	5,6
Deze financiering is zonder nadere toelichting verstrekt aan deze consumenten	

Uitwerking:

In deze casus is sprake van een overschrijding van de norm voor verantwoorde woonlasten. Op basis van het opgegeven inkomen kan zonder aanvullende gegevens niet aangenomen worden dat het financieren van 7,4 keer het inkomen verantwoord is. Er is niet onderbouwd waarom deze financiering toch verantwoord is. Op basis van deze gegevens is de AFM van mening dat deze financiering niet verantwoord is voor de consument en dat dit hypothecair krediet niet past bij de financiële positie van de consument. De aanbieder die dit hypothecair krediet heeft verstrekt heeft overkreditering niet voorkomen.

5.2.2 *Toelichting op overschrijding van de norm*

Als de financiering niet past binnen de CHF-norm hoeft dat niet per definitie te betekenen dat verstrekking van het hypothecaire krediet onverantwoord is. De norm is gebaseerd op gemiddelde huishoudens. De situatie van de consument kan afwijken van de gemiddelde situatie. De financiële dienstverlener kan bij overschrijding van het normbedrag aan de hand van de specifieke omstandigheden bepalen of de financiering toch verantwoord is. Er kunnen goede redenen zijn om van de norm af te wijken. De Gedragscode kent een mogelijkheid om onder omstandigheden af te wijken van de CHF-norm. De aan deze overschrijding ten grondslag liggende motivering zal hierbij door de financiële dienstverlener moeten worden vastgelegd³⁵.

De AFM is van mening dat een onderbouwing van het afwijken van de norm belangrijk is. Niet alleen voor de financiële dienstverlener om te bepalen of een financiering verantwoord is, maar ook als middel om de consument te informeren. De consument moet op de hoogte zijn van de wijze waarop, en de motivering waarmee, de financiële dienstverlener tot het oordeel is gekomen dat de hoogte van het geadviseerde hypothecaire krediet verantwoord is.

Een cijfermatige onderbouwing acht de AFM noodzakelijk voor een goed inzicht in verantwoorde woonlasten en kan afhankelijk van de specifieke situatie van de consument de volgende onderdelen bevatten:

- het cijfermatig weergeven van de huidige woonlasten;
- berekening van het netto besteedbaar inkomen (inkomsten minus vaste lasten);
- het cijfermatig weergeven van het toekomstperspectief;
- het cijfermatig weergeven van de bezittingen (zoals spaargeld, etc.).

Een algemene beschrijvingen als “klant verwacht inkomensgroei” of “goede carrièreperspectieven” vindt de AFM weinig concreet en geven geen adequaat beeld over de betaalbaarheid van de maandlast.

Overigens heeft de AFM vastgesteld dat het verstrekken van een hypotheek binnen de CHF-norm niet altijd hoeft te leiden tot een verantwoorde financiering. Een aantal financiële dienstverleners besteedt bijvoorbeeld onvoldoende aandacht aan de stabiliteit van het inkomen. Bij de berekening van de leencapaciteit wordt in een aantal gevallen uitgegaan van beide inkomens voor de resterende duur van de hypotheek, terwijl een daling van het inkomen te voorzien is.

Aan de hand van onderstaande op de praktijk gebaseerde voorbeelden wordt inzicht verschaft in de wijze waarop financiële dienstverleners de motivatie van afwijkingen voor nu en voor op de langere termijn vaststellen.

Voorbeeld 5.3 gebaseerd op een goede adviespraktijk bij overschrijding van de norm met voldoende motivering

Betreft	vrouw, alleenstaand, 41 jaar
Bruto jaarinkomen	€ 81.743
Verstrekke hypotheek	€ 515.000
Hypotheekrente	4,6 %, 10 jaar vast
Factor ten tijde verstrekking	6,3
Maximale factor volgens gedragscode	5,7
Motivering financiële dienstverlener	klant heeft vrij vermogen in de vorm van een spaarrekening met € 125.000.

Uitwerking:

De financiële dienstverlener geeft bij dit advies aan waarom hij vindt dat het verantwoord is dat de door hem gehanteerde norm voor verantwoorde woonlasten wordt overschreden. De AFM is van mening dat een onderbouwing van de overschrijding tenminste cijfermatig moet zijn om aan te kunnen tonen dat het geadviseerde hypothecaire krediet aansluit bij de financiële positie van de consument. In deze casus is de cijfermatige onderbouwing weliswaar summier, maar als het vermogen fictief in mindering wordt gebracht op het hypothecaire krediet ontstaat een krediet dat met een factor 4,7 als verantwoord kan worden aangemerkt. Een advies dat op deze wijze gemotiveerd is, beschouwt de AFM als een voorbeeld van een goede adviespraktijk.

Voorbeeld 5.4 gebaseerd op een niet toereikende adviespraktijk bij overschrijding van de norm met onvoldoende motivering

Betreft	man, 43 jaar (partner geen inkomen)
Doelstelling	op einddatum minimaal 75% van de hoofdsom kunnen aflossen
Bruto jaarinkomen	€ 30.362
Verstrekke hypotheek	€ 179.000
Hypotheekrente	4,25 %, 5 jaar vast
Factor ten tijde verstrekking	5,9
Maximale factor volgens Gedragscode	4,8
Motivering	<ul style="list-style-type: none"> - financiering kan alleen buiten reguliere traject om en wordt maatwerk - consumptieve deel is te hoog, zou wel passen als het voor de woning bedoeld was - nieuwe klant, wordt totaalrelatie - klant wil consumptieve deel op spaarrekening bij ons zetten - waarde onderpand hoog genoeg, risico nihil
Benoeming risico's	<ul style="list-style-type: none"> - maandlast is hoger dan Gedragscode Hypothecaire Financieringen toelaat - betaalbaarheid van hypotheeklast kan daarom gevoeliger zijn voor inkomens- of vermogenswijzigingen.

Uitwerking:

De AFM heeft bij een aantal hypotheekadviezen, waarbij de CHF-norm is overschreden, een verklaring aangetroffen die betrekking heeft op de waarde van het onderpand. Een lage hypotheekschuld in verhouding tot de executiewaarde kent minder risico's voor de geldverstrekker. Het is echter vanuit het klantbelang geen adequate reden om aan te tonen dat deze hypotheek verantwoord is. Het advies dient gebaseerd te zijn op de financiële positie van de consument, zoals het inkomen. Uit de onderbouwing zou moeten blijken waarom de consument de maandlast kan dragen. De AFM beoordeelt dit advies voor wat betreft de geadviseerde hoogte van het krediet als niet passend bij de financiële positie van de consument.³⁶

Voorbeeld 5.5 gebaseerd op een niet toereikende adviespraktijk bij overschrijding van de norm met onvoldoende motivering

Betreft	vrouw, 23 jaar (starter, 4 maanden in dienst)
Doelstelling	geen stijging in woonlasten, minimale opbouw - wil dit in box 3 sparen
Bruto jaarinkomen	€ 27.089
Verstrekke hypotheek	€ 197.750
Hypotheekrente	5 %, 20 jaar vast
Factor ten tijde verstrekking	7,3
Maximale factor volgens Gedragscode	4,6
Motivering	Er is om nadere informatie bij de werkgever gevraagd, die heeft verklaard dat klant na 24 maanden een hoger salaris zal ontvangen van € 35.000.
Factor na verwachte salarisstijging	5,7
Maximale factor volgens gedragscode na salarisstijging	4,8
In de adviessamenvatting is alleen op de overschrijding gewezen, risico's zijn niet inhoudelijk benoemd.	

Uitwerking:

In dit advies geeft de financiële dienstverlener op basis van de concrete verwachte groei in inkomen de argumenten aan voor de overschrijding van de norm. Hij gaat echter voorbij aan het feit dat met die voorziene groei over twee jaren er nog steeds een substantiële overschrijding van de CHF-norm is. Daarnaast blijkt uit het dossier dat de consument een hypotheek wenst met minimale lasten en zo laag mogelijke opbouw, omdat ze dit zelf wenst te sparen. Uit de financiële positie van deze consument blijkt echter niet dat zij ook in staat is dat bedrag te sparen. Ook niet als haar inkomen over twee jaar mogelijk groeit. Uit het dossier blijkt tevens dat deze consument geen toename van de maandlasten wenst, maar de huidige maandlasten zijn niet bekend bij de financiële dienstverlener. Onduidelijk is op welke wijze het advies aansluit bij de doelstelling van deze consument.

Aangezien de financiële dienstverlener niet aannemelijk heeft gemaakt, dat deze consument de maandlasten van de financiering kan dragen en dat deze lasten passen bij de financiële positie en de wensen van deze consument, is de AFM van mening dat in

36 Zie artikel 4:23, eerste lid, Wft in de bijlage.

dit advies de woonlast niet verantwoord is en dat het advies niet past bij het profiel van deze consument.

Voorbeeld 5.6 gebaseerd op een niet toereikende adviespraktijk bij overschrijding norm

Betreft	man, 22 jaar en vrouw, 22 jaar
Doelstelling	groot deel aflossen op einddatum
Bruto jaarinkomen man	€ 21.342
Bruto jaarinkomen vrouw	€ 0
Verstekte hypotheek	€ 110.950
Hypotheekrente	4,9 %, 10 jaar vast
Factor ten tijde verstrekking	5,2
Maximale factor volgens Gedragscode	4,5
Motivering	<ul style="list-style-type: none"> - volgens BKR loopt er een krediet, systeem geeft geen akkoord - klant heeft flexibel inkomen van gemiddeld € 21.342, o.b.v. jaarpogaven 2004 t/m 2005 en salarisstrook december - huidig inkomen ligt op € 26.500 - goede vooruitzichten op vaste baan - hoogte hypotheek = gedragscode + 10%, dus maatwerk
Verklaring consument + ondertekening consument	<ul style="list-style-type: none"> - uw lasten zijn hoger dan op grond van de Gedragscode Hypothecaire Financieringen is toegestaan - volgens deze Gedragscode kunt u maximaal € 96.039 lenen - u bent gewezen op de afwijking van de Gedragscode en u accepteert en begrijpt de risico's - u verklaart dit door ondertekening van de offerte

Uitwerking:

In dit adviesdossier onderbouwt de financiële dienstverlener de overschrijding van de norm. Hij informeert de consument schriftelijk dat er risico's zijn verbonden aan deze hypotheek. Daarbij informeert hij de consument echter niet over de aard van de risico's, zoals:

- het niet meer kunnen betalen van de hypotheeklasten;
- het hierdoor gedwongen moeten verkopen van de woning; en
- de schuld die resteert na gedwongen verkoop van de woning.

Op grond van de wet is de financiële dienstverlener verantwoordelijk voor een passend advies, waar de woonlasten een onderdeel van uitmaken. Deze verantwoordelijkheid kan hij niet overdragen aan de consument. Het kan zijn dat de financiële dienstverlener een goede onderbouwing heeft voor een financiering boven de CHF-norm en de financiering daarmee verantwoord acht, maar dat er wel meer risico gelopen wordt dan wanneer de hoogte van het krediet voldoet aan de norm. De AFM is van mening dat het belangrijk is dat bij overschrijding van de norm voor een verantwoorde woonlast de financiële dienstverlener niet alleen aan de consument meedeelt dat er risico's zijn, maar dat hij ook aangeeft welke risico's dat zijn. Wil de con-

sument goed begrijpen wat de risico's zijn, dan is het van belang de consument te informeren wat de risico's in zijn specifieke situatie zijn.

In geval van overschrijding van de norm voor een verantwoorde woonlast beschouwt de AFM het als een goede adviespraktijk indien de financiële dienstverlener de consument tevens informeert over de risico's die hij daarmee loopt.

5.3 Bevindingen

Deelaspect	Aantal dossiers	Proces goed	Uitkomst informatie-verstrekking	Uitkomst advies passend bij klantprofiel
Verantwoorde woonlasten	408*	+/-	+	+

* 233 beoordeelde adviezen uit 2006 en 175 adviezen uit 2007

In haar onderzoek heeft de AFM 408 dossiers beoordeeld, daarvan volgt tweederde van de beoordeelde dossiers een goed adviesproces, in ruim driekwart van de gevallen wordt bij deze adviezen de juiste en relevante informatie verstrekt en in bijna driekwart van de dossiers een passend advies gegeven. De resultaten van passend advies zijn voor de dossiers van 2007 vergelijkbaar met die van de dossiers van vóór 1 januari 2007.

Daar waar de adviespraktijk niet toereikend is, heeft de AFM vastgesteld dat financiële dienstverleners:

- een advies uitbrengen c.q. krediet verstrekken dat de CHF-norm substantieel te boven gaat en deze overschrijding niet of onvoldoende toelichten;
- onvoldoende rekening houden met te verwachten ontwikkelingen in de financiële positie van de consument.

5.4 Conclusies

5.4.1 Adviesproces

Voor het vaststellen van de hoogte van het hypothecaire product winnen de financiële dienstverleners informatie in over het inkomen, de schulden, de lasten, en het vermogen van de consument. De mate waarin de gegevens worden uitgediept, hangt af van de verhouding tussen het inkomen en de woonlast die de consument aangaat.

Een cijfermatige onderbouwing is noodzakelijk wanneer de woonlast volgens toetsing aan de CHF-norm niet meer passend is. Deze onderbouwing kan de volgende onderdelen bevatten:

- het cijfermatig weergeven van de huidige woonlasten;
- berekening van het netto besteedbaar inkomen (inkomsten minus vaste lasten);
- het cijfermatig weergeven van het toekomstperspectief;
- het cijfermatig weergeven van de bezittingen.

Een algemene beschrijvingen als “klant verwacht inkomensgroei” of “goede carrièreperspectieven” vindt de AFM weinig concreet en geven geen adequaat beeld over de betaalbaarheid van de maandlast. Een verdieping van de financiële gegevens is bij overschrijding van de norm relevant.

5.4.2 *Uitkomsten van het adviesproces*

Passendheid

De CHF-norm is in de markt de algemeen geaccepteerde norm voor aanbieders en bemiddelaars van hypothecair krediet om te toetsen of het adviseren of het verstrekken van het hypothecaire krediet verantwoord is. De CHF-norm is gebaseerd op een reeds bekende norm, de NHG-norm. De AFM heeft in dit onderzoek getoetst aan de CHF-norm of de hoogte van het geadviseerde hypothecaire krediet aansluit bij de financiële positie van de consument. Wel wordt nog door de AFM bezien of deze norm in alle gevallen toereikend is om overkreditering te voorkomen.

De AFM is positief over de ontwikkeling waarbij marktpartijen in de vorm van een Gedragscode tot een vorm van zelfregulering komen ter voorkoming van overkreditering. Doordat het merendeel van de aanbieders de gedragscode heeft ondertekend, hebben de aanbieders daarmee een norm gezet voor de markt. Een aantal aanbieders onderschrijft de code wel, maar handelt er niet naar. Zij baseren zich op de norm en passen vervolgens een criterium van de norm aan om meer te kunnen financieren. Zij toetsen bijvoorbeeld de hoogte van het hypothecaire krediet aan de woonlasten van een aflossingsvrije hypotheek in plaats van aan de woonlast van een annuïtaire hypotheek. Daardoor verlenen zij meer krediet dan in de gegeven situatie volgens de CHF-norm verantwoord wordt geacht.

Een hypotheek, die de norm ter voorkoming van overkreditering overschrijdt, kan in uitzonderingssituaties verantwoord zijn. Wel is het van belang dat de overschrijding dan met een kwantitatieve onderbouwing wordt gemotiveerd.

Om een overschrijding van de CHF-norm aan te tonen gebruiken financiële dienstverleners vaak algemene argumenten, zoals ‘carrièreperspectief’ of ‘inkomensstijging.’ De onderbouwing is echter zo algemeen en onspecifiek dat deze niet toereikend is. De AFM is van mening dat een goede toelichting minimaal cijfermatig kwantificeerbare gegevens bevat. Een afdoende motivering van de overschrijding bevat onder andere een analyse van het netto besteedbaar inkomen en een inventarisatie van toekomstige inkomsten en huidige en toekomstige woonlasten.

De AFM heeft echter ook in een aantal gevallen vastgesteld dat het verstrekken van een hypotheek binnen de norm niet altijd hoeft te leiden tot een verantwoorde financiering. Een aantal financiële dienstverleners besteedt onvoldoende aandacht aan de stabiliteit van het inkomen. Bij de berekening van de leencapaciteit wordt in een

aantal gevallen uitgegaan van beide inkomens voor de resterende duur van de hypotheek, terwijl een daling van het toekomstig inkomen te voorzien is.

Zowel de bemiddelaar als de aanbieder hebben hun eigen verantwoordelijkheid bij het voorkomen van overkreditering. De bemiddelaar en de aanbieder, wanneer hij adviseert, hebben de verantwoordelijkheid om te zorgen dat de hoogte van de hypotheeklast past bij de (toekomstige) financiële positie van de consument. De aanbieder, in zijn rol van kredietverstrekker, heeft een specifieke verantwoordelijkheid bij het voorkomen van overkreditering. Dit betekent niet, dat als de aanbieder het hypothecaire krediet accepteert, de bemiddelaar ervan uit kan gaan dat hij geen verantwoording heeft voor de geadviseerde hoogte van het hypothecair krediet. De bemiddelaar is er immers verantwoordelijk voor dat het advies aansluit op het klantprofiel van de consument, waar de financiële positie onderdeel van uitmaakt. De bemiddelaar moet daar zelfstandig een oordeel over vellen. Hoewel de aanbieder hier ook verantwoordelijkheid heeft, betekent dit niet dat de bemiddelaar zijn eigen verantwoordelijkheid kan doorschuiven naar de aanbieder.

De AFM is van mening dat aanbieders, gezien hun wettelijke verplichting overkreditering te voorkomen, bemiddelaars moeten aanspreken als deze regelmatig kredieten adviseren die de door hen gehanteerde norm van verantwoorde woonlast overschrijden zonder adequate motivering. Bemiddelaars die stelselmatig een hypothecair krediet adviseren dat niet past bij de financiële positie van de consument dienen door de aanbieder bij de AFM gemeld te worden³⁷.

Informatievoorziening

In gevallen waarbij de norm uit de Gedragscode wordt overschreden kan toch sprake zijn van verantwoorde woonlasten als de overschrijding afdoende wordt gemotiveerd. De AFM heeft vastgesteld dat het overschrijden van de norm van verantwoorde woonlasten niet altijd hoeft te leiden tot onverantwoorde kredietverstrekking. Er kan in individuele gevallen gemotiveerd aangetoond worden waarom afgeweken kan worden op de norm. In die gevallen acht de AFM het echter wel noodzakelijk dat de consument op de hoogte wordt gebracht van het feit dat er afgeweken wordt van de norm en dat extra risico's verbonden kunnen zijn aan deze hypotheek. De Gedragscode eist dat de consument tekent voor het feit dat hij gewezen is op de risico's en deze begrijpt. De AFM heeft echter vastgesteld dat het merendeel van de aanbieders deze bepaling uit de Gedragscode niet naleeft. Consumenten worden niet aantoonbaar gewezen op de extra risico's verbonden aan de verstrekking van de hypotheek. De meeste schriftelijke vastleggingen die de AFM heeft aangetroffen bevatten vaak geen inhoudelijke uitleg van de risico's.

5.5 Aanbevelingen

Om beter te waarborgen dat consumenten geen hypotheekverstrekking krijgen die leiden tot onverantwoorde woonlasten, heeft de AFM de volgende aanbevelingen voor de diverse partijen.

Aanbevelingen voor aanbieders

In de samenwerkingsovereenkomst tussen de aanbieder en de bemiddelaar, nemen aanbieders vaak op dat de bemiddelaar zich dient te houden aan de toepasselijke wet- en regelgeving.

Deze algemeen geformuleerde bepaling is niet altijd expliciet gecommuniceerd. In de Gedragscode is onder artikel 18 opgenomen dat aanbieders met bemiddelaars overeenkomen dat zij de Gedragscode naleven. In de praktijk is hier veelal onvoldoende invulling aan gegeven. Uit het onderzoek van de AFM komt naar voren dat een aantal bemiddelaars niet op de hoogte is van alle bepalingen uit de Gedragscode. De AFM heeft daarom de volgende suggestie:

Om naleving van wet- en regelgeving en Gedragscode te verbeteren kunnen aanbieders in de samenwerkingsovereenkomst met de bemiddelaar het voorkomen van overkreditering benoemen als voorwaarde voor de samenwerking. Hiermee geven de aanbieders explicieter vorm aan hun verantwoordelijkheid en die van de bemiddelaar.

Aanbevelingen voor bemiddelaars

De bemiddelaars hebben een eigen verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de hoogte van het hypothecaire krediet aansluit bij de financiële positie van de consument. De AFM heeft voor bemiddelaars de volgende suggestie:

- Deze verantwoordelijkheid kan de bemiddelaar nemen door consumenten bewust te maken van het risico van een te hoge woonlast en te zorgen dat de consument de aard van de risico's kent en de risico's begrijpt.
- Door in de bedrijfsvoering een toetsingsproces op te nemen en naleving hiervan te borgen, kan de bemiddelaar waarborgen dat de financiële positie van de consument aansluit op de hoogte van het geadviseerde hypothecaire krediet.

Vanzelfsprekend is het niet verplicht deze specifieke suggesties op te volgen, wanneer zij niet rechtstreeks voortvloeien uit de eisen van de wet. De financieel dienstverlener is vrij op een andere adequate wijze invulling te geven aan de open normen van de wet.

6 Aflossen hypothecair krediet

6.1 Adviesissues

Perspectief consument

De consument gaat met de hypotheek een omvangrijke lening aan. Deze lening wil de consument op enig moment aflossen. Voor de consument spelen dan vragen als:

- “op welke manier kan ik aflossen en wat betekent dat voor mijn maandlast?”;
- “op welke manier kan de aflossing zo min mogelijk op mijn maandlast drukken?”;
- “kan ik ook niet aflossen en wat betekent dat dan voor de toekomst?”.

De consument wil onder meer geadviseerd worden over de mogelijkheden met betrekking tot de aflossing en de financiële en fiscale consequenties van de geadviseerde aflossingsvorm gedurende de looptijd van de hypotheek.

Perspectief financiële dienstverlener

Het opbouwen van vermogen om de hypotheek mee af te lossen is een omvangrijk en complex onderdeel van het hypotheekadvies. In het advies over de vermogensopbouw zal de financiële dienstverlener de financiële positie, de risicobereidheid, de doelstellingen en de kennis en ervaring van de consument betrekken. De financiële dienstverlener zal een balans moeten zien te vinden tussen:

- wat de consument aan risico's kan en wil dragen;
- welke wensen de consument heeft;
- wat de consument wil aflossen en wat hij daar voor over heeft of kan hebben.

Om de juiste balans te vinden zal de financiële dienstverlener het beeld moeten uitdiepen dat hij van de consument heeft ten aanzien van deze aspecten. De financiële dienstverlener moet ook toetsen of de consument van gedachten verandert door de uitleg die hij geeft over de verschillende mogelijkheden die er zijn. Aan de hand van scenario's kan de financiële dienstverlener aan de consument tonen op welke wijze de doelstellingen van de consument gerealiseerd kunnen worden en hoe deze zich verhouden tot de risicobereidheid en de financiële positie van de consument. De financiële dienstverlener zal daarbij zijn advisering afstemmen op de kennis en ervaring die de consument heeft.

6.2 Adviespraktijk

In paragraaf 6.2.1 wordt het deel van het hypotheekadviestraject besproken wat betreft het adviseren van de hoogte en de wijze van opbouw van het doelvermogen.³⁸ Dit deel van het hypotheekadviesproces eindigt in principe wanneer de financiële dienstverlener bepaald heeft hoeveel de consument gaat aflossen en welk opbouwproduct aansluit bij het klantprofiel. Als geadviseerd wordt om het doelvermogen op te bouwen door middel van beleggingen is het adviestraject nog niet beëindigd. De financiële dienstverlener zal dan een verdiepingsslag met betrekking tot de risicobereidheid moeten maken en een aantal specifieke adviesaspecten ten aanzien van het

³⁸ Voor het vermogen dat de consument wil opbouwen om zijn hypothecair krediet af te lossen, hanteert de AFM de term “doelvermogen”.

beleggen doorlopen. De specifieke adviesonderwerpen bij het opbouwen van doelvermogen door middel van beleggen worden nader uitgewerkt in de paragrafen 6.2.1.1 tot en met 6.2.1.4.

6.2.1 Aflossen hypotheek: hoogte en wijze van opbouw

Om te komen tot een advies voor het opbouwen van doelvermogen stelt de financiële dienstverlener bij het doorlopen van de stappen van het adviesproces een aantal specifieke vragen. Aan de hand van de antwoorden op die vragen kan de financiële dienstverlener bepalen wat zijn advies voor het aflossen van de hypotheek zal zijn. Deze vragen zijn:

- 1 hoeveel wil de consument aflossen?
- 2 kan de consument het risico lopen dat er geen of gedeeltelijk doelvermogen wordt opgebouwd?
- 3 wil de consument het risico lopen dat het gewenste doelvermogen niet (volledig) opgebouwd wordt?

Bij het beantwoorden van die vragen wisselen het proces van het inwinnen van relevante informatie en het verstrekken van informatie elkaar af. De financiële dienstverlener werkt hierbij steeds meer toe naar het passend maken van zijn advies.

6.2.1.1 Hoeveel wil de consument aflossen?

In de voorbeelden van een goede adviespraktijk bouwt de financiële dienstverlener eerst een compleet beeld van de consument op waar het gaat om de financiële positie, doelstellingen, risicobereidheid en kennis en ervaring. Bij het inventariseren van de doelstellingen komt de vraag aan de orde hoeveel de consument wil aflossen. De consument is zich daarbij vaak niet van bewust in welke mate zijn aflossingswens de hoogte van zijn maandelijkse woonlast beïnvloedt.

Na uitleg over de opbouwproducten en een cijfermatig overzicht ten aanzien van de maandelijkse lasten, kan blijken dat de consument zijn aflossingswens bijstelt. De financiële dienstverlener wijst daarbij de consument op de samenhang tussen de aflossingswens en andere aspecten van het klantprofiel. Die samenhang kan er onder andere zijn met overige doelstellingen van de consument zoals lage maandlasten en de financiële positie bij pensionering.

6.2.1.2 Kan de consument risico lopen?

Wanneer de consument de wens heeft niet af te lossen, zal de financiële dienstverlener deze doelstelling relateren aan de vraag of de consument het risico kan lopen, geen doelvermogen op te bouwen. Hoeveel risico de consument kan lopen, wordt bepaald door zijn financiële positie op het moment van vrijkomen van het opgebouwde doelvermogen. Op dat moment moet de financiële positie van de consument het mogelijk maken de lasten die voortvloeien uit de overblijvende schuldpositie te dragen. Een financiële dienstverlener brengt dus ook de toekomstige financiële positie van de consument in kaart. Hoe ouder de consument is op het moment van afsluiten van de hypotheek, des te nauwkeuriger brengt de financiële dienstverlener deze financiële positie in beeld.

De financiële dienstverlener kan aanbevelen geen of zo min mogelijk doelvermogen op te bouwen wanneer de consument bijvoorbeeld aangeeft zo laag mogelijke maandlasten te wensen. Dan kan hij een volledig aflossingsvrij hypothecair krediet adviseren. In deze gevallen geldt dat het advies om een hypothecair krediet niet af te lossen moet aansluiten bij het gehele klantprofiel. De financiële dienstverlener betreft hierbij de voorzienbare wijzigingen in de financiële positie van de consument, zoals bij pensionering of de gevolgen van het aflopen van de termijn waarover fiscale aftrek kan worden genoten.

6.2.1.3 Wil de consument risico lopen?

Ook kan de vraag wat de consument wil aflossen samenhangen met de bereidheid van de consument om risico te lopen op het niet volledig opbouwen van het gewenste doelvermogen.

Op basis van de mate waarin de consument risico wil lopen op het opbouwen van het doelvermogen, bepaalt de financiële dienstverlener de aard van het product waarmee het doelvermogen kan worden opgebouwd. De mate van risicobereidheid en de daarbij behorende productvormen kennen ter illustratie de volgende variaties:

- de consument wil volledige zekerheid over de hoogte van het op te bouwen doelvermogen:
 - o een lineaire of annuïtaire hypotheek
 - o een spaarhypotheek
- de consument wil volledige zekerheid over een deel van de hoogte van het op te bouwen doelvermogen:
 - o een hypotheek op basis van een levensverzekering met garantiekapitaal en winstdeling (traditioneel)
 - o combinatie van bovenstaande hypotheekvormen met bijvoorbeeld aflossingsvrij

De consument wil tot een bepaalde hoogte volledige zekerheid over de opbrengst op einddatum van het op te bouwen doelvermogen. Door de (mogelijke) meeropbrengst in verband met winstdeling, kan het doelvermogen hoger uitkomen dan het garantiekapitaal. Over deze mogelijke meeropbrengst verlangt de consument geen volledige zekerheid van uitkering.

- de consument wil de keuze gedurende de looptijd tussen volledige zekerheid en een bepaalde mate van risico:
 - o een hybride hypotheek

De consument wil de mogelijkheid hebben om gedurende de opbouwperiode van het kapitaal te kunnen kiezen voor volledige zekerheid, maar ook wil hij kunnen kiezen voor kapitaalopbouw door middel van beleggingen waarmee hij mogelijk, met een groter risico, een hoger doelvermogen opbouwt.

- de consument wil wel risico lopen op de opbouw van het doelvermogen:
 - o een hypotheek op basis van een beleggingsverzekering (box 1 als Kapitaalverzekering Eigen Woning (KEW) en/of box 3)
 - o een hypotheek op basis van een beleggingsrekening met losse overlijdensrisicoverzekering gekoppeld aan de hypotheek

De consument bouwt het volledige doelvermogen op door middel van beleggingen, heeft geen behoefte aan zekerheid met betrekking tot het opgebouwde doelvermogen op einddatum en is bereid hierbij risico te lopen.

Op 5 juli 2007 heeft de overgrote meerderheid van de Tweede Kamer voor het wetsvoorstel gestemd dat sparen voor de oude dag met belastingvoordeel ook via bankproducten mogelijk maakt. De Tweede Kamer heeft bij dit wetsvoorstel tevens een wijziging voorgesteld waardoor het ook mogelijk wordt om met belastingvoordeel te sparen of te beleggen voor het aflossen van (een deel) van de hypotheek. Zo ontstaat er naast de Kapitaalverzekering Eigen Woning (KEW), ook de Spaarrekening Eigen Woning (SEW) en de Beleggingsrecht Eigen Woning (BEW).

De Tweede Kamer heeft het wetsontwerp ter goedkeuring doorgestuurd naar de Eerste Kamer. De behandeling daarvan zal in het najaar plaatsvinden, waarna – naar verwachting – het wetsvoorstel op 1 januari 2008 in werking zal treden.

Het is belangrijk vast te stellen of de consument zich bewust is van de mate van zekerheid die hij wenst voor het opbouwen van het doelvermogen waarmee hij zijn hypotheek wil aflossen. Voor veel consumenten geldt dat dit niet adequaat is vast te stellen op basis van één vraag.

Er zijn financiële dienstverleners die de mate van financiële zekerheid, die de consument wenst, onderbouwen door meerdere vragen te stellen en scenario's aan de consument voor te leggen. Het vaststellen hiervan staat los van, en komt eerder aan de orde in het proces dan de advisering over het opbouwproduct. De financiële dienstverlener verdiept zich dus eerst in de consument, voordat hij gaat nadenken over het product dat bij de consument past.

Deze werkwijze beschouwt de AFM als een voorbeeld van een goed adviesproces waar het gaat om het adequaat vaststellen van de risicobereidheid van de consument bij het opbouwen van zijn doelvermogen.

Om de wijze waarop het opbouwen van het doelvermogen zal plaatsvinden adequaat te kunnen adviseren, is het van belang de doelstelling ten aanzien van de flexibiliteit van het op te bouwen doelvermogen goed uit te diepen. De hypotheek brengt financiële consequenties voor een lange periode met zich mee. Het is daarom opportuun te inventariseren welke verwachtingen de aanvragers ten aanzien van hun toekomst hebben en of er voorzienbare veranderingen in het bestaan van de aanvragers zullen zijn.

Veel financiële dienstverleners leggen aan de consument een hypotheekscenario voor dat de volledige looptijd (meestal 30 jaar) van de hypotheek bestrijkt. Er zijn ook financiële dienstverleners die aan de hand van gewenste en/of voorzienbare ingrijpende wijzigingen in het bestaan van de aanvrager, scenario's maken die rekening houden met die veranderingen. Zo leggen zij bijvoorbeeld een scenario voor met een looptijd van zeven jaar, omdat een huizenbezitter gemiddeld om de zeven jaar, verhuist. Zij laten de consument daarmee zien wat na zeven jaar de stand van zaken is

van de hypotheek en bespreken wat bij de aankoop van een andere woning of bij verhuizing naar het buitenland de mogelijkheden en onmogelijkheden zijn van de diverse opbouwproducten.

In de voorbeelden van een goed adviesproces voor het bepalen van de hoogte van het doelvermogen en de wijze waarop dat doelvermogen kan worden opgebouwd, verdiept de financiële dienstverlener zich eerst in de consument en wint hij op alle relevante aspecten van het klantprofiel informatie in, voordat hij gaan nadenken over het product, dat bij de consument past. Hiermee waarborgt de financiële dienstverlener dat hij de consument kan informeren over:

- de noodzaak van de prioritering van de doelstellingen en risicobereidheid van de consument en
- de balans tussen de verschillende klantprofielaspecten die nodig is om een passend advies te kunnen geven.

Voorbeeld 6.1 gebaseerd op een goede adviespraktijk m.b.t. hoogte en wijze van opbouw doelvermogen

Betreft	man, 41 jaar en vrouw, 39 jaar
Doelstelling	zo laag mogelijke lasten
Bruto jaarinkomen man (vrouw geen inkomen)	€ 68.521
Hypotheek	€ 280.500, waarvan: € 168.300 aflossingsvrij € 112.200 spaarhypotheek
Hypotheekrente	5,9 %, 15 jaar vast
Risicobereidheid	100% zekerheid m.b.t. opbouw doelvermogen langdurige zekerheid m.b.t. rentevastperiode
Kennis en ervaring	eerste koopwoning, geen beleggingservaring
Advies	<ul style="list-style-type: none"> - klant komt vanuit huursituatie en wil voor zijn nieuwe woning lage lasten en weinig risico. - klant heeft met betrekking tot de kapitaalopbouw aangegeven niet meer te willen opbouwen dan strikt noodzakelijk is, maar dat hij met betrekking tot het eindkapitaal wél 100% zekerheid wil. - klant wil absoluut geen renterisico lopen gedurende de komende 15 jaar in verband met dure jaren (kinderen, studie etc.). - klant verwacht op lange termijn voldoende vermogen om de restschuld te kunnen aflossen (erfenis), maar klant wil niet de verplichting om het aflossingsvrij deel af te lossen. - geadviseerd om, conform eis aanbieder, 75% van de executiewaarde aflossingsvrij te financieren en de rest op basis van een spaarhypotheek. - looptijd spaarhypotheekdeel 24 jaar aangezien klant op 65-jarige leeftijd dan schuldeel afgelost wil hebben. Rente 15 jaar vast.

Uitwerking:

De consument geeft aan een combinatie van “lage lasten en zo min mogelijk risico” te willen. Deze doelstellingen staan op gespannen voet met elkaar. Aan zekerheid zijn kosten verbonden, terwijl de consument lage lasten wil. De financiële dienstverlener heeft hier de taak op zich genomen om het verband tussen risico en lasten te verduidelijken en goed door te vragen waar de prioriteit van de consument ligt. Ligt deze bij lage maandlasten of bij zo min mogelijk risico? En wat bedoelt de consument met “zo min mogelijk risico”? Risico met betrekking tot de opbouw van het doelvermogen, met betrekking tot de rentevastperiode, met betrekking tot de betaalbaarheid van de lasten na pensioendatum of nog iets heel anders? De financiële dienstverlener vraagt in dit voorbeeld naar de specifieke doelstellingen met betrekking tot “lage lasten” en “zo min mogelijk risico” bij de opbouw van het doelvermogen en komt tot het volgende profiel met betrekking tot deze vragen:

Lage lasten	Zo min mogelijk risico
<ul style="list-style-type: none">• Alleen aflossen wat vereist wordt door de bank• Geen verplichting om af te lossen van de rest in verband met erfenis die consument verwacht	<ul style="list-style-type: none">• 100% zekerheid met betrekking tot het op te bouwen kapitaal• geen renteschommelingen de komende 15 jaar in verband met dure periode met de kinderen i.v.m. studie etc.• op 65-jarige leeftijd spaardeel aflossen

De financiële dienstverlener bepaalt door afweging en prioritering van de doelstellingen, risicobereidheid en financiële positie van de consument dat de hoogte van het doelvermogen gemaximeerd wordt tot het door de aanbieder verplichte “alles boven de 75% van de executiewaarde” en adviseert dit kapitaal in 24 jaar op te bouwen om aan de doelstelling “op 65-jarige leeftijd spaardeel aflossen” te voldoen.

De financiële dienstverlener heeft in zijn advies ook rekening gehouden met de zekerheidseisen van de bank. In dit geval heeft de financiële dienstverlener op adequate wijze vastgesteld wat de hoogte van het op te bouwen doelvermogen moet zijn. Daarnaast heeft hij ook vastgesteld dat de consument geen risico wil lopen met betrekking tot het op te bouwen doelvermogen. Deze risicobereidheid met betrekking tot de aflossingswens van de consument wordt ingevuld door voor de opbouw van het doelvermogen een product te kiezen met een garantie voor het op te bouwen doelvermogen.

Gezien de relatief lange rentevastperiode en de daaraan gekoppelde relatief hoge rente is het advies een spaarhypotheek te sluiten. De consument bouwt met 100% zekerheid het doelvermogen op. Door deze advieswijze zorgt de financiële dienstverlener ervoor dat zijn advies niet slechts aansluit bij bepaalde aspecten van de consument, maar dat het past bij, en in evenwicht is met, het volledige klantprofiel. De AFM beschouwt een dergelijk advies als voorbeeld van een goede adviespraktijk.

Voorbeeld 6.2 gebaseerd op een niet toereikende adviespraktijk m.b.t. hoogte doelvermogen

Betreft	man, 38 jaar en vrouw, 38 jaar
Doelstelling	einde looptijd 25%-50% aflossen
Hypotheek	€ 550.000, waarvan: € 450.000 o.b.v. traditioneel leven met garantie € 80.000 € 100.000 o.b.v. traditioneel leven met garantie € 27.331
Risicobereidheid	- vermijdt risico/zoekt zekerheid - eindkapitaal mag volledig afhankelijk zijn van rendement op aandelen
Kennis en ervaring	derde koopwoning, geen ervaring met beleggen
Advies	- hypotheek splitsen in 2 levendelen - een deel van € 450.000 met een traditioneel levenpolis die € 80.000 garantiekapitaal (en o.b.v. 7,3% € 140.000 prognosekapitaal) opbouwt, uit te keren in 2023 - het andere deel van € 100.000 sluiten met een traditioneel levenpolis die € 28.530 garantiekapitaal (en o.b.v. 7,3% € 67.235) opbouwt, uit te keren in 2032. - rente 25 jaar vast

Uitwerking:

In bovenstaand voorbeeld noemt de consument doelstellingen die elkaar tegenspreken: “zekerheidzoekend én risicomijdend” in combinatie met “rendement mag afhankelijk zijn van aandelen”. In dit geval zou de financiële dienstverlener door moeten vragen naar waar de prioriteiten van de consument liggen met betrekking tot het halen van deze doelstellingen. De consument krijgt een hypotheek geadviseerd waarbij het totaal op te bouwen garantiekapitaal niet voldoet aan de doelstelling om op de einddatum 25%-50% van de hoofdsom af te lossen. Indien de prognoserendementen gehaald worden, dan wordt wel voldaan aan deze doelstelling. Aangezien er geen garantie bestaat dat het prognoserendement ook daadwerkelijk wordt behaald, wordt niet voldaan aan de doelstelling “zoekt zekerheid”. De geadviseerde zekerheid is wel terug te vinden in de rentevastperiode van 25 jaar. Het is niet duidelijk hoe bovenstaand advies aansluit op de tegenstrijdige doelstellingen van de consument. Een prioritering van de doelstellingen en risicobereidheid is noodzakelijk om in deze situatie een passend advies te kunnen geven. De AFM beschouwt een dergelijk advies als een voorbeeld van een niet toereikende adviespraktijk.

Om te kunnen beoordelen of het aanbevolen opbouwproduct bij hem past, is het voor de consument relevant op de hoogte te zijn van de verschillende mogelijkheden die er zijn om het doelvermogen op te bouwen. Bij een goede adviespraktijk informeert de financiële dienstverlener de consument over de verschillende opbouw mogelijkheden. Daarbij informeert hij de consument over de risico’s die er kunnen zijn bij het niet of slechts gedeeltelijk aflossen van de hypotheekschuld. Indien de opbouw van het doelvermogen plaats vindt door te beleggen verstrekt de financiële dienstverlener de consument ook de relevante informatie ten aanzien van risico en rendement.

Wanneer met het geadviseerde opbouwproduct een doelvermogen kan worden opgebouwd dat past bij de doelstellingen, de risicobereidheid, de financiële positie en kennis en ervaring van de consument en de consument daarbij alle relevante en juiste informatie heeft ontvangen, is er sprake van een voorbeeld van een goede adviespraktijk. Dit houdt ook in dat daarbij alle relevante informatie is ingewonnen en vastgelegd.

6.2.2 Opbouw doelvermogen: beleggen

Wanneer de financiële dienstverlener aanbeveelt het doelvermogen op te bouwen door te beleggen, zal hij een aantal extra vragen moeten stellen om het klantprofiel compleet te maken en het advies te kunnen laten aansluiten bij dat klantprofiel. Deze vragen zijn:

- 1 in welke mate wil de consument risico lopen bij de opbouw van het doelvermogen?
- 2 welke keuze past bij het klantprofiel: beleggingsverzekering of los beleggingsproduct samen met losse overlijdensrisicoverzekering?
- 3 welke beleggingsmix en welke soort fondsen sluiten aan bij de vastgestelde risicobereidheid van de consument?
- 4 welk rekenrendement moet gehanteerd worden voor het vaststellen van de maandelijkse inleg voor de beleggingen?

Deze vragen worden achtereenvolgens behandeld in de paragrafen 6.2.2.1 t/m 6.2.2.4.

6.2.2.1 Verdieping risicobereidheid bij beleggen

In die gevallen dat de financiële dienstverlener aanbeveelt het doelvermogen op te bouwen door middel van beleggen, is het noodzakelijk dat hij zich verder verdiept in de risicobereidheid van de consument.³⁹ De financiële dienstverlener heeft eerst vastgesteld dat de consument risico kan en wil lopen. Nu is van belang te bepalen in welke mate de consument risico wil lopen. Het verdiepen van het inzicht in de risicobereidheid is onderdeel van het adviesproces om relevante informatie in te winnen.

De verdieping van de risicobereidheid wordt meestal aangeduid als het vastleggen van het beleggersprofiel. Om het beleggersprofiel vast te stellen legt de financiële dienstverlener aan de consument een aantal vragen voor, die relevant zijn voor de vaststelling van het risico dat de klant bereid is te lopen met beleggen. Aan deze vragen verbindt hij punten en een weging die tezamen resulteren in de risicobereidheid van de consument. De vier categorieën waarop de financiële dienstverlener de consument bevraagt zijn:

1. de beleggingshorizon van de consument;
2. het risico dat de consument wil lopen met betrekking tot fluctuaties in rendement;
3. de afhankelijkheid van de consument van het doelvermogen;
4. de kennis en ervaring van de consument met beleggingsproducten.

Bij een goede adviespraktijk:

- zijn deze vragen eenduidig, neutraal en begrijpelijk geformuleerd;
- kan de afweging een uitkomst hebben die varieert van (zeer) defensief tot en met (zeer) offensief;
- worden alle vier de categorieën gewogen, daarbij rekening houdend met het gewicht dat aan elke categorie is toegekend;
- wordt het gewicht in de vier de categorieën in evenwicht met hun belang vastgesteld.

De financiële dienstverlener kan zelf een vragenlijst opstellen om het beleggersprofiel te inventariseren. Hij kan voor de verdieping van de risicobereidheid ook gebruik maken van een gestandaardiseerd beleggersprofiel waarbij meerkeuzevragen gesteld worden. Aanbieders werken over het algemeen met zo'n gestandaardiseerd beleggersprofiel. De financiële dienstverlener gebruikt in veel gevallen de standaard beleggersprofielen van aanbieders. Met het gebruik maken van een standaard beleggersprofiel van de aanbieder om het beleggersprofiel van een consument vast te stellen, is de financiële dienstverlener niet gevrijwaard van de verantwoordelijkheid voor de juiste vaststelling van de risicobereidheid

Voorbeeld 6.3 gebaseerd op een goede adviespraktijk m.b.t. het beleggingsproduct

Betreft	man, 32 jaar en vrouw, 30 jaar
Doelstelling	lage lasten en zo min mogelijk aflossingsverplichtingen
Inkomen man	€ 47.000 bruto per jaar
Inkomen vrouw	€ 32.000 bruto per jaar
Hypotheek	€ 252.500
Risicobereidheid	- geen problemen met renteschommelingen - aflossing d.m.v. beleggingen geen probleem
Advies	- klant wil lage lasten - klant komt uit een huurhuis en heeft 30 jaar renteaftrek, de beleggingshorizon is tevens 30 jaar. - de hypotheekhoogte is laag ten opzichte van het inkomen en de klant wil en kan het risico van variabele rente dragen. Bij rentestijging neemt de klant zelf het initiatief de rente vast te zetten - de klant wil niet meer kapitaal opbouwen dan verplicht. Hierom wordt ca. 70% van de hoofdsom aflossingsvrij gefinancierd (dit is gelijk aan 100% van de executiewaarde conform eis aanbieder). Tegenover het meerdere wordt een kapitaalopbouw verpand en een ORV op leven vrouw gesloten. ORV op leven man € 110.000. - klant heeft op de HEAO een beleggingsclubje opgericht en belegt voor zijn plezier in eigen beheer en wil het aflossingsvrije deel zelf, buiten de hypotheek om, bij elkaar sparen - uit het beleggersprofiel volgt dat de klant er geen probleem mee heeft om afhankelijk zijn van beleggingsopbrengsten en hij vindt het niet erg als het eindkapitaal lager uitkomt dan het prognosekapitaal door tegenvallende beleggingsopbrengsten. De klant slaapt er volgens eigen zeggen geen nacht minder door als gedurende de looptijd van de hypotheek de rendementen fluctuaties van meer dan 10% vertonen. - klant wil een fonds met een hoog historisch rendement op basis van een historie die langer is dan 10 jaar. Gezien de verpanding, geeft de klant de voorkeur aan een beleggingsfonds. - op basis van de inventarisatie valt de klant in de categorie "offensief". - geadviseerd om beleggingsrekening te openen en te verpanden met 100% inleg in het aandelenfonds van de aanbieder. Historisch fondsrendement van 9,8% is hoger dan het rekenrendement van 8% en het fonds heeft een historie van meer dan 20 jaar.

Uitwerking:

In dit voorbeeld gebruikt de financiële dienstverlener een standaard inventarisatie-model om de risicobereidheid van de consument met betrekking tot beleggingen te inventariseren. Hierbij wordt gevraagd naar alle vier de categorieën die van belang zijn voor de verdieping van de risicobereidheid. Bij de vraag “in welke mate” de consument risico wil lopen, krijgt de consument verschillende meerkeuzevragen voorgelegd, waarbij een keuze gemaakt moet worden uit:

- verschillende opbrengsten na één jaar bij een inleg van €1000;
- verschillende reacties bij plotselinge forse tussentijdse koersdalingen;
- verschillende gradaties met betrekking tot de risicotolerantie op einddatum;
- verschillende rendement- en risicoverhoudingen.

De consument krijgt bij iedere vraag meerkeuze antwoorden. Op basis van de antwoorden die de consument heeft gegeven (zie ook bovenstaande adviesomschrijving), komt de financiële dienstverlener uit op een offensief profiel, waarbij het advies om te beleggen in een 100% aandelenfonds past bij het beleggersprofiel van de consument. De overlijdensrisicoverzekering bestaat uit twee losse polissen. Op het leven van de man wordt een hoger verzekeringsbedrag gesloten dan op het leven van de vrouw in verband met het verschil in inkomen. De financiële dienstverlener heeft met voldoende diepgang uitgezocht wat de risicobereidheid is van de consument door alle vier de hiervoor genoemde categorieën mee te nemen in de analyse. De AFM beschouwt een dergelijke advieswijze als een goede adviespraktijk.

Voorbeeld 6.4 gebaseerd op een niet toereikende adviespraktijk m.b.t. beleggingsproduct

Betreft	man, 26 jaar en vrouw, 28 jaar
Doelstelling	zo veel mogelijk aflossen, beleggingselement mag
Advies	- klant heeft “neutraal” profiel (score 3) - geadviseerd om te kiezen voor inleg in 100% mixfonds in een beleggingsverzekering - op basis van prognose 8% premie berekend voor prognosekapitaal ter grootte van de schuld

Uitwerking:

De financiële dienstverlener hanteert bij het vaststellen van de risicobereidheid met betrekking tot het beleggingsrisico het volgende model:

Beleggingshorizon?

Jaren	Score
< 5 jaar	5
> 5 jaar	4
> 10 jaar	3
> 15 jaar	2
> 20 jaar	1

Rendement/risicoverhouding?

Beoogd Rendement	Bandbreedte jaarlijks rendement (risico)	Bandbreedte jaarlijks rendement bij € 1.000 inleg	Score
3,0%	1 tot 5 %	€ 1.010 – 1.050	5
5,0%	-5 tot 15%	€ 950 – 1.150	4
6,0%	-10 tot 25%	€ 900 – 1.250	3
7,0%	-20 tot 35%	€ 800 – 1.350	2
8,0%	-30 tot 45%	€ 700 – 1.450	1

Om tot het advies te komen moet de consument beide vragen beantwoorden. De vraag die de hoogste score oplevert, bepaalt het risicoprofiel van de consument.

Scoreoverzicht bij vaststellen risicobereidheid bij voorbeeld 6.4:

Score	Profiel	Liquiditeiten	Obligaties	Vastgoed	Aandelen
5	zeer defensief	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
4	defensief	0 – 25 %	50 – 80%	0 – 10%	10 – 20%
3	neutraal	0 – 5%	45 – 85%	0 – 10%	30 – 45%
2	offensief	0 – 5%	15 – 35%	5 – 15%	60 – 70%
1	zeer offensief	0 – 2,5%	0 – 7,5%	5 – 20%	80 – 95%

In voorbeeld 6.4 heeft de consument een lange beleggingshorizon. Dit is bij de meeste hypotheekadviezen het geval. De risicobereidheid wordt in dit geval bepaald door de gewenste rendement/risicoverhouding, waarbij de consument heeft gekozen voor de optie met score 3. Op basis van de gegevens in het dossier blijven veel vragen open staan, zoals:

- hoe groot is de kans dat de consument het prognosekapitaal op einddatum niet haalt?
 - de consument heeft aangegeven dat “een beleggingselement mag”, maar betekent dit dat het advies om het volledige kapitaal op te bouwen door middel van beleggingen past bij deze doelstelling? Of bedoelde de consument met een “beleggingselement” dat een deel van het prognosekapitaal gebaseerd mag worden op een beleggingsuitkomst?
 - heeft de consument kennis en ervaring met beleggen? Begrijpt de consument wat bedoeld wordt met de term “beleggingshorizon”?
 - begrijpt de consument welke risico’s hij gaat lopen en wil de consument dat wel?
- De financiële dienstverlener heeft in dit geval onvoldoende informatie ingewonnen om een adequate beoordeling te kunnen maken van de doelstellingen en de risicobereidheid om een beleggersprofiel vast te stellen. De AFM acht een dergelijk advies een voorbeeld van een niet toereikende adviespraktijk.

6.2.2.2 Combinatie beleggen en overlijdensrisicoverzekering

Nu de relevante informatie ten aanzien van de risicobereidheid is ingewonnen, kan de financiële dienstverlener hiermee rekening houden bij het passend maken van het

advies. Wanneer de consument zijn vermogen wil opbouwen met behulp van beleggingen en tevens zijn overlijdensrisico wil afdekken, zal de financiële dienstverlener bepalen of beide wensen het beste in een gecombineerd product (de beleggingsverzekering) of in twee aparte producten gerealiseerd kunnen worden. De beleggingsverzekering is zo'n gecombineerd product, het alternatief is de combinatie van het openen van een beleggersrekening en het sluiten van een losse overlijdensrisicoverzekering.

Of een gecombineerd product dan wel twee gescheiden producten passend zijn bij het klantprofiel van de consument, hangt onder andere af van:

- de doelstellingen ten aanzien van de flexibiliteit;
- de risicobereidheid van de consument.

Financiële dienstverleners inventariseren dit door de consument onder andere scenario's voor te leggen en informatie te verschaffen over de verschillende productsoorten.

Een belangrijk verschil tussen de beleggingsverzekering enerzijds en het beleggen via een effectenrekening in combinatie met een losse overlijdensrisicoverzekering anderzijds is het verschil in de risico's die de consument loopt ten aanzien van de overlijdensdekking en de opbouw van het doelvermogen.

Beleggingsverzekering

Bij een beleggingsverzekering heeft de consument de mogelijkheid te kiezen voor zekerheid over de hoogte van de uitkering bij overlijden gedurende de hele looptijd. Het risico bij overlijden is dan in de meeste gevallen met een gegarandeerd bedrag afgedekt. De uitkering in geval van overlijden bestaat uit het bedrag dat is opgebouwd met de beleggingen. Dit bedrag wordt aangevuld tot het gegarandeerde bedrag bij overlijden. De premie van de overlijdensrisicodekking hangt daarmee af van de hoogte van het opgebouwde kapitaal uit de beleggingen.

Bij aanvang van de verzekering wordt op basis van het prognoserendement bepaald hoe hoog de inleg voor de beleggingen moet zijn om het geprognosticeerde kapitaal te realiseren. De inleg voor de premie van de risicoverzekering wordt hiervan afgeleid. Valt, gedurende de looptijd van de beleggingsverzekering, het gerealiseerde rendement op de beleggingen tegen ten opzichte van het geprognosticeerde rendement, dan zal de opbouw van het doelvermogen ten opzichte van de prognose achterblijven. De lagere opgebouwde waarde van de beleggingen maakt dan een grotere aanvulling voor de dekking van de overlijdensrisicoverzekering nodig dan was voorzien, waardoor een groter deel van de maandelijkse inleg nodig is om de overlijdensdekking te realiseren en er minder overblijft voor de opbouw van het doelvermogen. De consument loopt dus niet alleen risico dat zijn doelstelling met betrekking tot het gewenste doelvermogen niet gehaald wordt omdat het prognoserendement niet wordt gerealiseerd. Aangezien daardoor de premie van het overlijdensrisico omhoog gaat, zal het opbouwen van het doelvermogen extra achterblijven bij de prognose.

Het is ook mogelijk dat de hoogte van de ingebouwde overlijdensdekking wordt gekoppeld aan de waarde van het opgebouwde kapitaal. In die gevallen wordt 90% of 110% van de opgebouwde waarde uitgekeerd bij voortijdig overlijden van een van de verzekeringsnemers.

Beleggingsrekening met losse overlijdensrisicoverzekering

Wanneer de consument minder waarde hecht aan een volledige afdekking van het overlijdensrisico kan de financiële dienstverlener adviseren een losse beleggingsrekening te openen en separaat een annuïtair dalende overlijdensrisicoverzekering af te sluiten. De inleg voor de beleggingen en de premie voor de overlijdensrisicoverzekering staan hier los van elkaar. De inleg voor de beleggingen blijft gedurende de gehele looptijd dus gelijk.

De uitkering van de overlijdensrisicoverzekering daalt elk jaar. Dit hoeft geen probleem te zijn aangezien elk jaar kapitaal wordt opgebouwd door middel van de beleggingen. Bij tegenvallende rendementen op de beleggingen loopt de consument dan het risico dat de uitkering bij overlijden tezamen met de opbrengst van de beleggingen niet voldoende is om de terugval in inkomen zo op te vangen dat de woonlast gedragen kan worden. Daar staat tegenover dat de consument in het geval van tegenvallende rendementen wel meer doelvermogen opbouwt dan bij een beleggingsverzekering doordat de inleg is losgekoppeld van de premie voor risicodekking. Het neerwaartse effect van de opbouw van doelvermogen wordt niet versterkt door een verminderde inleg voor de beleggingen.

In dit geval loopt de consument dus minder risico op het niet behalen van zijn doelstelling ten aanzien van het doelvermogen. Hij heeft geen gegarandeerd bedrag als dekking van het overlijdensrisico.

Ook in het geval van een losse beleggingsrekening kan de consument kiezen voor 100% zekerheid ten aanzien van de uitkering bij overlijden, door een gelijkblijvende overlijdensrisicoverzekering te sluiten. Indien de consument komt te overlijden gedurende de looptijd van de hypotheek, wordt de overlijdensdekking uitgekeerd naast het opgebouwde saldo op de beleggingsrekening.

Naast een afweging ten aanzien van een voorkeur voor het volledig afdekken van het overlijdensrisico of minder risico lopen op het opbouwen van doelvermogen, speelt ook de gewenste flexibiliteit een rol bij de keuze tussen een beleggingsverzekering enerzijds en een beleggersrekening met losse overlijdensrisicoverzekering. Ook de fiscaliteit speelt een rol. Op dit moment is de kapitaalopbouw in een beleggingsverzekering, onder voorwaarden, niet belast en de uitkering is, als voldaan is aan de voorwaarden, vrijgesteld van belasting. Deze fiscale mogelijkheden gaan naar verwachting ook per 1 januari 2008 gelden voor spaarrekeningen en beleggingsrekeningen⁴⁰.

⁴⁰ Zie paragraaf 6.2.1.3..

Bij een goed adviesproces legt de financiële dienstverlener bijvoorbeeld in scenario-vorm de verschillende mogelijke situaties aan de consument voor en stelt hij vast of de consument dan wel gelijkblijvende dekking van het overlijdensrisico dan wel minder risico op het opbouwen van het doelvermogen belangrijker vindt.

6.2.2.3 Aansluiting beleggingsmix op risicobereidheid

Wanneer duidelijk is hoe de consument zijn vermogen wil opbouwen kan het advies verder passend worden gemaakt door de consument aan te bevelen waar in te beleggen. Dit beleggingsadvies dient aan te sluiten bij de risicobereidheid van de consument. Daarbij kan de financiële dienstverlener de consument ook van de informatie voorzien, die voor de consument relevant is om te kunnen beoordelen of datgene wat de financiële dienstverlener aanbeveelt ook bij hem past. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan productinformatie.

Nadat de financiële dienstverlener de risicobereidheid van de consument in voldoende mate heeft verdiept, maakt hij op basis hiervan een vertaling naar een bijpassende mix van financiële instrumenten. Op basis van deze zogenaamde beleggingsmix bepaalt de financiële dienstverlener welke beleggingsfondsen hierop aansluiten.

Een voorbeeld van een goede adviespraktijk is als de financiële dienstverlener de geadviseerde beleggingsmix herleidbaar laat aansluiten bij de risicobereidheid van de consument. Vervolgens laat deze financiële dienstverlener de geadviseerde beleggingsfondsen of financiële instrumenten herleidbaar aansluiten bij de beleggingsmix. Op deze wijze zorgt de financiële dienstverlener er voor dat de consument niet meer of niet minder risico loopt dan hij wenst bij de opbouw van zijn vermogen om de hypotheek af te lossen.

Voorbeeld 6.5 gebaseerd op een goede adviespraktijk m.b.t. aansluiting fondskeuze

Betreft	man, 37 jaar
Profiel	<ul style="list-style-type: none"> - beleggingshorizon 28 jaar - geen beleggingservaring - tussentijdse dalingen tot ca. 20% zijn acceptabel - vindt de kans op hoger rendement (en risico) van aandelen op de langere termijn belangrijker dan de zekerheid die sparen biedt - heeft geen moeite met een minder stabiele ontwikkeling, met een mogelijk iets hogere uitkering en met meer risico dat deze uitkering naar beneden bijgesteld gaat worden. - kan en wil een tegenvallende eindopbrengst compenseren met ander vermogen - wil flexibel zijn - werken/wonen
Advies	<ul style="list-style-type: none"> - klant heeft neutraal profiel (26 punten) op het randje met defensief - controlevragen leiden beide ook tot neutraal profiel. Gezien de risicohouding, de lange beleggingshorizon en het aanwezige eigen vermogen is de kwalificatie "neutraal" hier op zijn plaats - inleg wordt daarom volledig belegd in het bijbehorende Mixfonds (50% vastrentende waarden en 50% aandelen) - opbouw doelkapitaal in 28 jaar aangezien klant op 65-jarige (pensioen)leeftijd geen opbouwverplichtingen wenst - beleggingsrekening geadviseerd in verband met gewenste flexibiliteit

Uitwerking:

De financiële dienstverlener maakt in dit voorbeeld bij het vaststellen van het beleggersprofiel gebruik van een standaard inventarisatieformulier. Dit formulier bevat onder andere vragen die informatie geven over de beleggingshorizon en de risicobereidheid van de consument met betrekking tot tussentijdse schommelingen en het niet halen van het doelvermogen. De antwoorden van de consument leiden tot een neutraal beleggersprofiel. Een tweetal controlevragen geven de financiële dienstverlener een nadere onderbouwing voor zijn advies. Deze eerste controlevraag is gerelateerd aan de twee meest cruciale antwoorden uit het inventarisatieformulier, waarbij de antwoorden bepalend zijn voor het beleggersprofiel. De tweede controlevraag is gerelateerd aan de beleggingshorizon. Hoe korter de beleggingshorizon, des te defensiever het beleggersprofiel. Als op basis van de punten een zeer offensief beleggersprofiel de uitkomst is, wordt dit bij controlevraag 2 gecorrigeerd naar een neutraal beleggersprofiel bij een korte beleggingshorizon.

Controlevragen in het standaard beleggersprofiel bij voorbeeld 6.5:

Vraag 1 Hoe groot mag de daling van de uitkering van uw beleggingspolis na één jaar bedragen?

- A dalingen mogen slechts in kleine mate voorkomen
- B dalingen tot ca. 20% zijn acceptabel
- C dalingen tot ca. 40% zijn acceptabel
- D dalingen tot ca. 50% zijn acceptabel

Vraag 2 Stel dat de opbrengst uit de beleggingspolis lager uitkomt dan verwacht. Hoe makkelijk kunt u het tekort dan opvangen met andere inkomsten en/of vermogensbestanddelen?

- A erg moeilijk, tegenvallers kan ik zeer moeilijk opvangen
- B ik kan deze tegenvaller (deels) compenseren met ander vermogen
- C ik kan deze tegenvaller voor het grootste deel compenseren met andere inkomsten
- D dit vormt voor mij niet of nauwelijks een probleem

Controlevraag 1, indien vraag 1 of 2 beantwoord is met:

- Antwoord A: Uw profiel kan nooit hoger zijn dan defensief
- Antwoord B: Uw profiel kan nooit hoger zijn dan neutraal
- Antwoord C: Uw profiel kan nooit hoger zijn dan offensief
- Antwoord D: U heeft een vrije profielkeuze

Controlevraag 2:

Jaren:	tot 8	8 tot 10	langer dan 10
Profiel:			
Zeer defensief	Sparen	Zeer defensief	Zeer defensief
Defensief	Zeer defensief	Defensief	Defensief
Neutraal	Defensief	Neutraal	Neutraal
Offensief	Neutraal	Offensief	Offensief
Zeer offensief	Neutraal	Offensief	Zeer offensief

Uitwerking:

In bovenstaand voorbeeld komt zowel uit de puntentelling als uit de controlevragen een neutraal profiel. De omschrijving die bij een neutraal profiel hoort luidt:

Een neutraal profiel houdt in dat u als verzekeringnemer een evenwicht nastreeft tussen risico en rendement en dat ook in uw beleggingen wilt terugzien in de vorm van een evenwichtige verdeling tussen aandelen (50%) en obligaties (50%). U wilt een redelijk rendement behalen en u bent zich ervan bewust dat u hiermee een zekere mate van risico loopt. Op korte termijn kan de waarde van uw uitkering fluctueren, maar op de middellange tot lange termijn staat daar de kans op een hogere uitkering tegenover.

De omschrijving van het neutrale profiel sluit aan op het beleggersprofiel van de consument en de antwoorden op de controlevragen. De bijbehorende portefeuille is te kwalificeren als neutraal en sluit hiermee ook aan op het profiel van de consument. De financiële dienstverlener laat de beleggingshorizon aansluiten op de doelstelling van de consument om na pensioendatum geen opbouwverplichting meer te hebben. Ook houdt hij rekening met de doelstelling om op middellange termijn in het buitenland te gaan werken en wonen. Deze doelstelling is door de financiële dienstverlener gekoppeld aan de flexibiliteit van het geadviseerde product. Door een beleggingsrekening te adviseren in plaats van een beleggingsverzekering wordt de consument bij vertrek naar het buitenland niet geconfronteerd met een polis die mogelijk premievrij gemaakt moet worden of afgekocht moet worden. Bij een beleggingsrekening heeft de consument na verkoop van de woning de mogelijkheid de beleggingsfondsen te verkopen en daardoor vrije beschikking over het opgebouwde kapitaal te verkrijgen. Bovenstaand voorbeeld beschouwt de AFM als een goede adviespraktijk.

Voorbeeld 6.6 gebaseerd op een niet toereikende adviespraktijk m.b.t. aansluiting fondskeuze

Betreft	man, 31 jaar
Profiel	- geen ervaring met beleggingen, - beleggingshorizon 30 jaar - vindt tussentijdse daling met 10% zeer vervelend, - vindt een gestage groei van het vermogen belangrijker dan de kans op hoge rendementen die flinke fluctuaties met zich mee kunnen brengen.
Advies	- klant heeft een offensief profiel (71 punten). - geadviseerd om de inleg in de kapitaalverzekering te koppelen aan het bijbehorende offensieve fonds

Uitwerking:

Bij bovenstaand voorbeeld maakt de financiële dienstverlener voor het bepalen van het beleggersprofiel gebruik van een standaard inventarisatieformulier van de aanbieder. Dit hulpmiddel waarmee het beleggersprofiel wordt vastgesteld, werkt met standaard meerkeuzevragen en punten per gegeven antwoord. De punten worden bij elkaar opgeteld en de som resulteert in de volgende uitkomsten:

Puntentabel bij beleggersprofiel bij voorbeeld 6.6:

< 70 punten	Matig offensief	50% liquiditeiten/obligaties, 50% aandelen
71 t/m 85 punten	Offensief	30% liquiditeiten/obligaties, 70% aandelen
> 85 punten	Zeer offensief	10% liquiditeiten/obligaties, 90% aandelen

Uitwerking:

De puntentelling kent geen score die leidt tot een (zeer) defensief of neutraal profiel. De consument heeft een “score” van 71 punten en wordt daarmee gekwalificeerd als “offensief”. In de toelichting bij offensief profiel, behorende bij een score tussen de 71 en 85 punten, staat:

De consument:

- heeft ervaring op het gebied van beleggen en weet dat de financiële markten grillig kunnen bewegen;
- richt zich vooral op vermogensgroei en minder op het genereren van inkomen. Om toch enige zekerheid in het vermogen in te bouwen, kiest hij er bewust voor een deel in liquiditeiten/obligaties te beleggen.

Met betrekking tot het beleggersprofiel en het belegd vermogen:

- de waarde van het belegde vermogen kan, gezien het bovengemiddelde percentage aandelen, sterk fluctueren;
- bij dit beleggersprofiel hoort een minimale beleggingshorizon van 10 tot 15 jaar;
- het historische rendement van dit profiel bedroeg over de afgelopen 10 jaar gemiddeld per jaar 8,6%. Gedurende deze tijdspanne daalde de portefeuille tijdens de meest negatieve 12-maandsperiode met 22,5%. Tijdens de meest positieve 12-maandsperiode gedurende deze tijdspanne steeg de portefeuille met 47,5%.

De omschrijving van een offensief profiel komt in onvoldoende mate overeen met de antwoorden die de consument heeft gegeven op de meerkeuzevragen. De beleggingshorizon van de consument en de beleggersprofielomschrijving hebben als enige een raakvlak. Door gebruik te maken van een standaard hulpmiddel om een beleggersprofiel van een consument vast te stellen, is de financiële dienstverlener niet gevrijwaard van het uitvoeren van een marginale toetsing op passendheid van de uitkomst op het beleggersprofiel van de consument. In dit specifieke voorbeeld kan zonder al te veel inspanning door de financiële dienstverlener vastgesteld worden dat het beleggersprofiel van de consument niet past bij de uitkomst en de beleggersprofielomschrijving. Opvallend in dit voorbeeld is dat een consument, ongeacht het aantal punten, altijd in een offensieve beleggersprofielvorm zal vallen. Een defensieve en neutrale beleggersprofielvorm komen niet voor in de uitkomsten. De AFM ziet een dergelijk advies als een niet toereikende adviespraktijk.

6.2.2.4 Premie-inleg en rekenrendement

Het sluitstuk van het passend maken van een advies voor een beleggingsproduct vormt het berekenen van de maandelijkse premie-inleg. Om de inleg te bepalen voor het (de) geadviseerde beleggingsfonds(en) moet de financiële dienstverlener weten welk doelvermogen de consument wil opbouwen en wat het rekenrendement is waarmee dat vermogen opgebouwd kan worden. Bij voorbeelden van een goed adviesproces heeft de financiële dienstverlener bij het vaststellen van het klantprofiel in kaart gebracht wat het gewenste doelvermogen is. Na het vaststellen van de beleggingsfondskeuze op basis van de risicobereidheid bepaalt de financiële dienstverlener welk bijbehorend rendement hij kan hanteren om de maandelijkse inleg voor het beleggingsfonds te berekenen. Dit rekenrendement vraagt de financiële dienstverlener op bij de aanbieder. Wanneer de financiële dienstverlener kan vermoeden dat het opgegeven rekenrendement niet correct is, wordt de financiële dienstverlener geacht het opgegeven rendement te verifiëren. Als de financiële dienstverlener geen zekerheid kan verkrijgen dat het rekenrendement correct is, kan het betreffende beleggingsfonds niet geadviseerd worden.

Voorbeeld 6.7 gebaseerd op een goede adviespraktijk m.b.t. rekenrendement

Betreft	man, 27 jaar en vrouw, 23 jaar
Profiel	neutraal
Doelvermogen	€ 102.500
Einddatum	2036
Fonds	100% Mixfonds
Samenstelling fonds	45-65% aandelen wereldwijd 0 -20% vastgoed 25-45% liquiditeiten/obligaties
Gemiddeld historisch rendement	9,72% > prognosekapitaal € 158.169
Rekenrendement bruto	8,00% > prognosekapitaal € 102.500
Premie per maand	€ 132

Uitwerking:

Nadat de financiële dienstverlener in bovenstaand voorbeeld heeft vastgesteld dat de consument een doelvermogen wil opbouwen van € 102.500, een neutraal beleggersprofiel heeft en een mixfonds hierop aansluit, heeft hij vastgesteld dat bij dit specifieke mixfonds een gemiddeld historisch rendement hoort van 9,72%.

Nadat de financiële dienstverlener de consument heeft geïnformeerd over de verhouding van het historisch rendement ten opzichte van het pessimistisch en vergelijkingsrendement, berekent de financiële dienstverlener de maandelijkse inleg op basis van een rekenrendement dat lager is dan 9,72%. De consument heeft een neutraal beleggersprofiel en is bereid enig beleggingsrisico te lopen, maar wil dit risico beperken door het rekenrendement naar beneden bij te stellen. De AFM beschouwt een dergelijke advieswijze als een goede adviespraktijk.

Voorbeeld 6.8 gebaseerd op een niet toereikende adviespraktijk m.b.t. rekenrendement

Betreft	man, 26 jaar en vrouw, 24 jaar
Profiel	gematigd defensief
Doelvermogen	€ 83.750
Einddatum	2037
Fonds	100% aandelenmixfonds
Samenstelling fonds	100% in diverse aandelenfondsen
Netto historisch rendement	6,59% > prognosekapitaal € 66.434
Rekenrendement bruto	8,00% > prognosekapitaal € 85.196
Premie per maand	€ 109

Uitwerking:

In bovenstaand voorbeeld heeft de financiële dienstverlener vastgesteld dat de consument een doelvermogen van € 83.750 wil opbouwen. De consument is door de financiële dienstverlener gekwalificeerd als “gematigd defensief” belegger. Het geadviseerde aandelenfonds sluit niet aan op een het gematigd defensieve beleggersprofiel van de consument. Het door de financiële dienstverlener gehanteerde rekenrendement van 8% is hoger dan het historisch rendement van 6,59% dat bij dit aandelenmixfonds hoort. De financiële dienstverlener had moeten zien dat hanteren van het rekenrendement van 8% wettelijk niet toegestaan is bij het geadviseerde aandelenmixfonds. Op basis van het historisch rendement van 6,59% bouwt de consument een lager prognosekapitaal op. De AFM acht een dergelijke adviespraktijk ontoereikend.

6.3 Bevindingen

Deelaspect	Aantal dossiers	Proces goed	Uitkomst informatie-verstrekking	Uitkomst advies passend bij klantprofiel
Aflossen hypotheicaire krediet	408	+/-	+	-/+

In haar onderzoek heeft de AFM 408 dossiers beoordeeld. Bijna tweederde van de beoordeelde dossiers volgt een goed adviesproces, in ruim driekwart van de gevallen wordt bij deze adviezen de juiste en relevante informatie verstrekt en er is in bijna de helft van de dossiers een passend advies gegeven ten aanzien van het aflossen van de hypotheek.

Daar waar de organisaties niet aan de wettelijke eisen voldoen, is er bijvoorbeeld sprake van een opbouwproduct waarmee de gewenste hoogte van het doelkapitaal niet gegarandeerd gehaald kan worden, terwijl de consument die garantie wel wenst, sluit de risicobereidheid niet aan bij het geadviseerde product of is de mate van gewenste financiële zekerheid niet of slechts beperkt weergegeven.

Deelaspect	Aantal dossiers	Proces goed	Uitkomst informatie-verstrekking	Uitkomst advies passend bij klantprofiel
Aflossen hypotheek d.m.v. beleggingen	217	+/-	+	-/+

In haar onderzoek heeft de AFM 217 dossiers beoordeeld waarbij sprake is van op te bouwen doelvermogen door middel van beleggingen. Daarvan volgt de helft van de beoordeelde dossiers een goed adviesproces, in driekwart van de gevallen wordt bij deze adviezen de juiste en relevante informatie verstrekt en er is in éénderde van de dossiers een passend advies gegeven ten aanzien van het opbouwen van doelvermogen door middel van beleggen.

Daar waar de adviezen op de beoordeelde aspecten niet voldoen aan de eisen van de wet, is dit onder andere toe te schrijven aan het volgende:

- bij deze adviezen is bij het vaststellen van de risicobereidheid de weging van de antwoorden zodanig dat de consument niet bij een defensief beleggersprofiel uit kan komen, terwijl de antwoorden op de vragen daar wel aanleiding toe geven;
- het komt voor dat de systematiek om de beleggingsmix en de bijbehorende fondsen te koppelen aan de risicobereidheid geen goede aansluiting kan geven. Een consument met een defensief beleggersprofiel wordt dan bijvoorbeeld altijd gekoppeld aan een gematigd offensief fonds, dat bestaat uit een beleggingsmix van 50% aandelen, 50% obligaties;
- het gehanteerde rekenrendement is hoger dan het historisch rendement van het geadviseerde fonds.

6.4 Conclusies

6.4.1 Adviesproces

De financiële dienstverlener doorloopt bij zijn advisering over de hoogte en de wijze waarop het doelvermogen wordt opgebouwd een aantal stappen. Hij dient hierbij te inventariseren:

- 1 hoeveel de consument wil aflossen;
- 2 of de consument risico wil én kan lopen dat het gewenste doelvermogen niet wordt opgebouwd;
- 3 indien een beleggingsproduct in aanmerking komt: in welke mate de consument risico wil lopen bij de opbouw van het doelvermogen. Dit is een verdieping van de risicobereidheid binnen het klantprofiel;
- 4 of een los beleggingsproduct samen met overlijdensrisicoverzekering of combinatieproduct past bij het profiel van de consument;
- 5 welke beleggingsmix en welke soort fondsen sluiten aan bij de vastgestelde risicobereidheid van de consument;
- 6 welk rekenrendement moet gehanteerd worden voor het vaststellen van de maandelijks inleg voor de beleggingen.

De hoogte en de wijze waarop het doelvermogen wordt opgebouwd is passend door aan te sluiten op meerdere aspecten binnen het klantprofiel. Een verdieping van het klantprofiel is hierbij noodzakelijk. De vier categorieën waarop de financiële dienstverlener de consument bevrucht om de risicobereidheid binnen het klantprofiel te verdiepen, zijn:

- de beleggingshorizon van de consument;
- het risico dat de consument wil lopen met betrekking tot fluctuaties in rendement;
- de afhankelijkheid van de consument van het doelvermogen;
- de kennis en ervaring van de consument met beleggingsproducten.

De vragen in deze categorieën zijn eenduidig, neutraal en begrijpelijk geformuleerd. De afweging kan een uitkomst hebben die varieert van (zeer) defensief tot en met (zeer) offensief.

Met het gebruik maken van een standaard inventarisatieformulier om het beleggersprofiel van een consument vast te stellen, is de financiële dienstverlener niet gevrijwaard van het uitvoeren van een toetsing op correctheid van het standaard inventarisatieformulier. De financiële dienstverlener toetst onder andere of:

- alle relevante informatie wordt geïnventariseerd;
- de puntentelling/score aansluit op de antwoorden en
- de einduitkomst aansluit op de geïnventariseerde informatie.

De vergelijking tussen combinatieproduct in de zin van een beleggingsverzekering met geïntegreerde overlijdensrisicoverzekering en een losse beleggingsrekening met een losse overlijdensdekking kan een relevant verschil maken voor de consument. Of een gecombineerd product dan wel twee gescheiden producten passend zijn bij het klantprofiel van de consument, hangt af van:

- de doelstellingen ten aanzien van de flexibiliteit;
- de risicobereidheid van de consument.

De financiële dienstverlener inventariseert dit door de consument onder andere scenario's voor te leggen en informatie te verschaffen over de verschillende hypotheeksoorten.

6.4.2 Uitkomsten van het adviesproces

Passendheid

De financiële dienstverlener weegt alle onderdelen van het klantprofiel ten opzichte van elkaar af. Aan de hand daarvan beveelt hij aan al dan niet doelvermogen op te bouwen. Op deze wijze zorgt de financiële dienstverlener ervoor dat zijn advies niet slechts aansluit bij bepaalde aspecten van het klantprofiel, maar dat het past bij en in evenwicht is met het volledige klantprofiel van de consument.

Wanneer de consument zijn vermogen wil opbouwen op basis van beleggingen en tevens zijn overlijdensrisico wil afdekken, dient geadviseerd te worden over de keuze tussen het combineren in één product en het kiezen voor losse producten.

Een voorbeeld van een goede adviespraktijk is als de financiële dienstverlener de geadviseerde beleggingsmix herleidbaar laat aansluiten bij de risicobereidheid van de consument. Vervolgens laat deze financiële dienstverlener de geadviseerde fondsen of financiële instrumenten herleidbaar aansluiten bij de beleggingsmix. Op deze wijze zorgt de financiële dienstverlener ervoor dat de consument niet meer of niet minder risico loopt dan hij wenst bij de opbouw van zijn doelvermogen om de hypotheek af te lossen.

Om de maandelijkse inleg te bepalen voor het/de geadviseerde fonds(en) moet de financiële dienstverlener weten welk doelvermogen de consument wil opbouwen en wat het rekenrendement is waarmee dat doelvermogen opgebouwd kan worden. De financiële dienstverlener heeft bij het vaststellen van het klantprofiel in kaart gebracht wat het gewenste doelvermogen is. Na het vaststellen van de fondskeuze op basis van de beleggingsmix die aansluit op de risicobereidheid weet de financiële dienstverlener welk bijbehorend rendement hij kan hanteren om de maandelijkse inleg voor het beleggingsfonds te berekenen. Op deze wijze waarborgt de financiële dienstverlener dat de consument een zo reëel mogelijke kans maakt om het doelvermogen op te bouwen waarmee hij zijn hypotheek wil aflossen.

Informatievoorziening

Om te kunnen beoordelen of het aanbevolen opbouwproduct bij hem past, is het voor de consument relevant op de hoogte te zijn van de verschillende mogelijkheden die er zijn om het doelvermogen op te bouwen. Bij een goede adviespraktijk informeert de financiële dienstverlener de consument over de verschillende opbouw mogelijkheden. Daarbij informeert hij de consument over de risico's die er kunnen zijn bij het niet of slechts gedeeltelijk aflossen van de hypotheekschuld. Indien de opbouw van het doelvermogen plaats vindt door te beleggen verstrekt de financiële dienstverlener de consument ook de relevante informatie ten aanzien van risico en rendement.

6.5 Aanbevelingen

Op basis van de bevindingen over de advisering over het doelvermogen heeft de AFM een aantal verbeterpunten geïdentificeerd. Bepaalde punten betreffen specifiek de bedrijfsvoering van de aanbieders en andere punten betreffen de advisering van zowel bemiddelaars als aanbieders die adviseren.

Aanbevelingen voor aanbieders

Bemiddelaars maken bij het vaststellen van het beleggersprofiel van een consument in veel gevallen gebruik van standaard inventarisatiemodellen die door aanbieders beschikbaar worden gesteld. In deze modellen wordt in veel gevallen gebruik

gemaakt van meerkeuzevragen die de consument moet invullen. De AFM heeft voor de aanbieders van deze inventarisatieformulieren de volgende suggesties om de kwaliteit van de uitkomsten te verbeteren:

- 1 Formuleer de vragen in het profiel eenduidig, neutraal en begrijpelijk formuleren;
- 2 Stel de afweging zodanig op dat de inventarisatie een uitkomst heeft die varieert van (zeer) defensief tot en met (zeer) offensief;
- 3 Laat bij de afweging tenminste de beleggingshorizon, het risico dat de consument wil lopen met betrekking tot fluctuaties in rendement, de afhankelijkheid van de consument van het doelvermogen en de kennis en ervaring van de consument met beleggingsproducten meewegen.

Door de antwoorden op de meerkeuzevragen een verschillende gewichting mee te geven, kan het mogelijk zijn dat een consument met een relatief korte beleggingshorizon of een relatief risico averse houding toch een te risicovolle kwalificatie heeft. De AFM heeft daarom de volgende suggestie:

- 4 het komt de kwaliteit van de vaststelling van de risicobereidheid ten goede als bij de inventarisatie controlevragen (zoals genoemd bij voorbeeld 6.5) gesteld worden die de risicokwalificatie in het standaard beleggersprofiel maximaliseren, waardoor de risicokwalificatie van de consument nooit te hoog kan uitvallen.

Aanbevelingen voor bemiddelaars en aanbieders die adviseren

Nadat de risicokwalificatie van de consument bekend is, kan het advies over de passende fondskeuze uitgebracht worden. Hiervoor heeft de AFM de volgende suggesties:

- 5 Verbreed de kennis van fondsen, die onderdeel uitmaken van het beleggingsproduct, zodat de financiële dienstverlener een goede basis krijgt om de consument te informeren over de risico's en rendementen van het geadviseerde product.
- 6 Laat het standaard-inventarisatieformulier op kwaliteit toetsen door de financiële dienstverlener. Dit houdt in dat de financiële dienstverlener vaststelt of het inventarisatieformulier voldoet aan de bij de punten 1 t/m 4 benoemde zaken.

Vanzelfsprekend is het niet verplicht deze specifieke suggesties op te volgen, wanneer zij niet rechtstreeks voortvloeien uit de eisen van de wet. De financieel dienstverlener is vrij op een andere adequate wijze invulling te geven aan de open normen van de wet.

7 Afdekken risico's: ORV, AO- en WW-verzekering⁴¹

7.1 Adviesissues

Perspectief consument

Een hypothecair krediet heeft voor een lange periode een behoorlijke impact op de financiële positie van de consument. De consument zal zich realiseren dat de afgesproken maandlast gedurende 30 jaren wordt aangegaan. Dit betekent dat dit eisen stelt aan de stabiliteit van het inkomen. De financiële dienstverlener zal de consument wijzen op de (financiële) gevolgen van werkloosheid, arbeidsongeschiktheid en overlijden. Het intreden van de gevolgen van deze risico's kan leiden tot een behoorlijke daling van het inkomen. De consument zal zich afvragen of hij dan nog in staat is de lasten van de hypotheek te dragen. Het merendeel van de consumenten wil toch graag in het huis kunnen blijven wonen. De vraag die de consument zich zal stellen, is: 'hoe kan ik er voor zorgen dat ik in het huis kan blijven wonen bij ingrijpende gewijzigde omstandigheden?' En 'wat is hiervoor nodig'?

Perspectief financiële dienstverlener

Het is niet eenvoudig de vraag wat er nodig is om in het huis te kunnen blijven wonen, goed te beantwoorden. De financiële dienstverlener moet inzicht hebben in de huidige financiële positie van de consument. Maar belangrijker is te weten wat de financiële positie van de consument en zijn partner zou zijn, als één van beide komt te overlijden, of als één van beide of beide partners arbeidsongeschikt of werkloos wordt/worden. Het is noodzakelijk om inzicht te hebben in de hoogte van alle voorzieningen die de consument reeds heeft. Vervolgens kan de financiële dienstverlener aan de hand van deze gegevens een financiële analyse maken van de gevolgen van het intreden van bijvoorbeeld werkloosheid. Tenslotte kan aan de hand van de geïdentificeerde risico's en de bereidheid van de consument om de gevolgen van het intreden van die risico's te dragen, een advies opgesteld worden dat voorziet in de behoeftes van de consument.

7.2 Adviespraktijk

De risico's waarvan het intreden van grote invloed kan zijn op de financiële positie zijn in ieder geval:

- het risico van overlijden;
- het risico van werkloosheid;
- het risico van arbeidsongeschiktheid.

Op dit moment zijn niet op alle risicoverzekeringen die in combinatie met een krediet gesloten worden, de adviesregels van toepassing.⁴² Deze regels zijn wel van toepassing op de advisering over de dekking van het overlijdensrisico in producten die een

⁴¹ Overlijdensrisicoverzekering en arbeidsongeschiktheid- en/of werkloosheidsdekking.

⁴² Met adviesregels worden alle leden van artikel 4:23 van de Wft aangeduid. Op grond van artikel 41 Vrijstellingsregeling Wft zijn financiële dienstverleners ten aanzien van andere dan de in lid 2 van dat artikel genoemde financiële producten vrijgesteld van de adviesregels.

hypothecair krediet combineren met een gemengde verzekering, zoals o.a. beleggingshypotheken, spaarhypotheken, de hybride hypotheek en traditioneel levenshypotheken.

Voor een advies voor losse overlijdensrisicoverzekering, een arbeidsongeschiktheidsverzekering of een werkloosheidsverzekering die bij een hypothecair krediet worden geadviseerd, zijn de adviesregels op dit moment niet van toepassing.

De AFM heeft geconstateerd dat de gangbare adviespraktijk bij hypotheken ziet op de volgende drie onderdelen:

- een geldlening;
- aflossen geldlening;
- afdekken risico's.

De financiële dienstverlener informeert de consument dat het advies inzake de hypotheek uit die onderdelen kan bestaan en adviseert vervolgens ten aanzien van alle drie de onderdelen. Dit betekent dat in ieder geval de relevante gegevens geïnventariseerd moeten worden ten behoeve van het advies ten aanzien van het hypothecaire krediet en het aflossen van de hypotheek. Bij een hypothecair krediet in combinatie met een levensverzekering, die een gemengd karakter heeft, is het ook een wettelijke vereiste om de relevante gegevens te inventariseren ten aanzien van het klantprofiel. Deze gegevens heeft de financiële dienstverlener nodig voor de bepaling van de dekking van het overlijdensrisico van de aanvragers. Deze gegevens moet hij ook vast leggen. Vervolgens draagt de financiële dienstverlener er zorg voor dat de ingewonnen gegevens ook voor het overlijdensrisico deel van de verzekering, aansluiten bij het profiel van de klant.

Gezien het feit dat een hypotheek is opgebouwd uit bovengenoemde aan elkaar gerelateerde elementen, ligt het voor de hand dat de financiële dienstverlener de financiële positie en de risicobereidheid inventariseert voor alle drie hiervoor genoemde risico's die zich gedurende de looptijd van de hypotheek kunnen voordoen en dat hij daarmee in zijn advies rekening houdt.

De AFM vindt het zeer onwenselijk dat op dit moment de adviesregels op een onderdeel van de advisering van een hypotheek niet van toepassing zijn. De consument mag verwachten dat hij een hypotheekadvies krijgt dat bij hem past, ook ten aanzien van de juiste en gewenste afdekking van de genoemde risico's. Dit is relevant, omdat het risico bestaat dat de consument onderverzekerd is, zonder dat hij dit weet. Een risicoverzekering kan ook geadviseerd worden terwijl de noodzaak ervan noch de wijze waarop de hoogte van de dekking tot stand is gekomen, duidelijk is. De financiële dienstverlener kan er niet standaard van uitgaan dat de consument op de hoogte is van alle, bijvoorbeeld via de werkgever, lopende dekkingen.

Omdat de AFM het niet wenselijk acht dat de adviesregels niet van toepassing zijn op voornoemde verzekeringen, heeft de AFM het Ministerie verzocht deze Vrijstellings-

regeling Wft op dit punt aan te passen. In de bijlage bij de brief⁴³ “Voorkomen overkreditering en schulden” die op 19 oktober 2007 door het kabinet aan de Tweede kamer is gestuurd, is het advies opgenomen de Vrijstellingsregeling Wft aan te passen in de zin dat verzekeringen ter dekking van een risico dat verband houdt met de nakoming van betalingsverplichtingen uit hoofde van een overeenkomst inzake krediet niet langer zijn vrijgesteld. Wanneer de Tweede Kamer bij de bespreking instemt met dit advies, zal naar verwachting binnen afzienbare tijd de vrijstelling worden ingetrokken.

In dit hoofdstuk wordt de adviespraktijk ten aanzien van overlijdensrisicodekking bij een hypothecair krediet, dat deel uitmaakt van een verzekering met kapitaalopbouw besproken in § 7.2.1, in de vorm van voorbeelden van een goede adviespraktijk. Dit is de adviespraktijk die voldoet aan de wettelijke eisen. In § 7.2.2 wordt de wenselijke adviespraktijk ten aanzien van de eerdergenoemde niet-adviesplichtige verzekeringen besproken. De term “wenselijk” duidt op het feit dat deze adviespraktijk nu nog niet is gebaseerd op wettelijke eisen van de adviesregels.

7.2.1 Adviespraktijk bij overlijdensdekking in de gemengde verzekering

Om een passend advies te kunnen geven over de dekking van het overlijdensrisico is het in de eerste plaats voor de financiële dienstverlener belangrijk om over voldoende informatie van de consument te beschikken. De financiële dienstverlener brengt daarom de financiële positie en de risicobereidheid met betrekking tot de betaalbaarheid van de hypotheeklasten in geval de consument of de partner komt te overlijden in kaart om te kunnen bepalen of de consument risico's loopt. Indien de consument het risico loopt de woonlast in die situatie niet te kunnen dragen, brengt de financiële dienstverlener in kaart in welke mate de consument dit risico wil lopen.

Om goed te kunnen bepalen welk risico de consument loopt om zijn woonlasten niet meer te kunnen dragen in het geval zijn partner komt te overlijden, is het noodzakelijk dit risico te kwantificeren, zodat de consument kan bepalen wat de consequenties zijn van het accepteren van dit risico.

Uit de beoordeelde adviezen blijkt dat financiële dienstverleners ter advisering van het al dan niet afdekken van het overlijdensrisico, bij de consument informatie inwinnen over diens financiële positie en die van zijn partner wanneer dit risico zich zou voordoen. Het betreft hier informatie als het (nabestaanden)pensioen en de voorzieningen die reeds bestaan ten aanzien van de gevolgen van overlijden.

⁴³ Kenmerk W&B/B&K/07/34268. In de bijlage “Evaluatie Kredietregels” bij de brief van het kabinet aan de Tweede Kamer is op pagina's 11 en 12 de volgende tekst opgenomen: “Op grond van artikel 41, tweede lid, van de Vrijstellingsregeling Wft zijn financiële dienstverleners voor diverse producten vrijgesteld van de adviesregels op grond van artikel 4:23 van de Wft. Deze vrijstelling strekt zich onder andere uit tot verzekeringen ter dekking van een risico dat verband houdt met de nakoming van betalingsverplichtingen uit hoofde van een krediet. Reden voor deze vrijstelling is dat de toegevoegde waarde van de adviesverplichtingen te gering zou zijn. Er is aanleiding de vrijstelling op dit onderdeel te laten vervallen. Overweging hierbij is dat een grondig advies noodzakelijk is als voordelen en kosten van een verzekering zorgvuldig moeten worden afgewogen in relatie tot de risico's en kosten van het krediet. Hierbij geldt in elk geval dat de dienstverlener in het uiteindelijke advies de overwegingen moet vastleggen alsmede de kosten en voordelen van het krediet met en zonder verzekering naast elkaar aan de consument moet presenteren, waarbij alle voor de consument relevante aspecten moeten worden meegenomen.”

Op basis van de huidige financiële positie van de consument en de voorzieningen waarover hij voor het afdekken van de gevolgen van dit overlijdensrisico al beschikt, is een analyse te maken van het feitelijke risico dat de consument loopt. Bekend is welke woonlast de consument heeft. Ook kan door de financiële dienstverlener berekend worden wat het inkomen zal zijn als de consument of zijn partner komt te overlijden.

Aan de hand van deze gegevens kan de financiële dienstverlener bepalen wat de hoogte van het verzekerde bedrag moet zijn voor het afdekken van de gevolgen van het mogelijke overlijden van één van de aanvragers.

De AFM heeft tijdens het onderzoek op dit gebied een aantal voorbeelden van een goede adviespraktijk aangetroffen.

Voorbeeld 7.1 gebaseerd op een goede adviespraktijk m.b.t. overlijdensrisicoverzekering

Betreft	man, 25 jaar en vrouw, 22 jaar
Risico van overlijden, wensen consument	u vindt het belangrijk om na overlijden van uw partner in de woning te kunnen blijven wonen, u bent bereid het risico te accepteren dat u hiervoor uw uitgavenpatroon moet aanpassen.
Hypotheek	€ 180.000
Bruto jaarinkomen man	€ 30.632
Bruto jaarinkomen vrouw	€ 14.308
Spaargeld	Niet aanwezig
Financiële positie bij overlijden man	
Inkomen vrouw	€ 29.211 bruto per jaar
Advies	verantwoorde hoogte hypothecair krediet bedraagt afgerond € 137.250. Dit betekent een te verzekeren overlijdensrisicodekking op het leven van de man van € 42.750 (€ 180.000 -/- € 137.250), waarmee de hypotheek verlaagd kan worden.
Financiële positie bij overlijden vrouw	
Inkomen man	€ 28.914 bruto per jaar (man gaat minder werken als vrouw zou komen te overlijden i.v.m. zorg voor de kinderen).
Advies	verantwoorde hoogte hypothecair krediet bedraagt afgerond € 135.750,-. Dit betekent een te verzekeren overlijdensrisicodekking op het leven van de vrouw van € 44.250,- (€ 180.000 -/- € 135.750), waarmee de hypotheek verlaagd kan worden.
Risico van overlijden, adviesmotivatie	u wilt na overlijden partner met acceptabele maandlasten in de woning blijven wonen, u heeft afgezien van het advies van de adviseur en gaat akkoord met de financiële gevolgen hiervan. U komt hier op een later tijdstip op terug.

Uitwerking:

In de adviespraktijk in voorbeeld 7.1 is door de financiële dienstverlener de risicobereidheid geïnventariseerd ten aanzien van het risico dat de aanvragers lopen bij overlijden van één van hen beiden, dat de woonlast niet meer kan worden opgebracht door de achterblijvende partner. Er is door de financiële dienstverlener veel aandacht geschonken aan de analyse van de inkomenspositie op het moment dat één van beiden komt te overlijden. Daarbij is aan de hand van het nabestaandenpensioen en het

inkomen van de achterblijvende partner vastgesteld wat het inkomen van deze partner is. Vervolgens is bepaald hoe hoog de uitkering bij overlijden van een van beiden moet zijn om in de maandlasten te kunnen blijven voorzien.

Deze wijze van adviseren waarborgt een passend advies op dit onderdeel. De financiële dienstverlener heeft voldoende kennis van de mogelijkheden en de wensen van de consument. Daarbij gebruikt de financiële dienstverlener zijn kennis om een grondige analyse te maken van de financiële positie van de consument teneinde, zover mogelijk, te voorkomen dat de consument door ongewilde omstandigheden in financiële problemen komt.

Het advies is door de financiële dienstverlener voorgelegd aan de consumenten, waarbij tevens inzicht is gegeven in de kosten en voorwaarden van de geadviseerde overlijdensrisicoverzekering. De consumenten hebben aangegeven af te zien van het advies en op een later tijdstip op dit risico terug te willen komen. De financiële dienstverlener heeft dit vastgelegd in het dossier.

7.2.2 *Wenselijke adviespraktijk bij losse ORV, AO- en WW-verzekering*

De adviesregels zijn (nog) niet van toepassing op losse overlijdens- of AO- en WW-verzekeringen die geadviseerd worden bij een hypothecair krediet. Bij haar onderzoek heeft de AFM vastgesteld dat er financiële dienstverleners zijn die deze producten bij een hypotheek adviseren alsof de adviesregels wel van toepassing zijn. Deze adviespraktijk beschouwt de AFM als een voorbeeld van een wenselijke adviespraktijk. Wanneer de Tweede Kamer instemt met het advies van het Kabinet zal deze praktijk beschouwd worden als een voorbeeld van een goede adviespraktijk.

Voor de betreffende verzekeringen inventariseren de financiële dienstverleners dezelfde soort gegevens als hiervoor beschreven voor de overlijdensdekking in een verzekering met kapitaalopbouw, maar dan gerelateerd aan arbeidsongeschiktheid en werkloosheid. Zij inventariseren de reeds bestaande voorzieningen, waaronder ook de wettelijke voorzieningen zoals de wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA), en de risicobereidheid van de consument ten aanzien van het geconstateerde risico en laten het advies hierop aansluiten.

7.3 Bevindingen

Deelaspect	Aantal dossiers	Proces goed	Uitkomst informatie-verstrekking	Uitkomst advies passend bij klantprofiel
Overlijdensdekking in een gemengde verzekering	229	-/+	-/+	-

In haar onderzoek heeft de AFM 229 dossiers beoordeeld waarbij sprake is van dekking van het overlijdensrisico in een gemengde verzekering. Daarvan is in iets meer dan éénderde van de beoordeelde dossiers een goed adviesproces gevolgd, in bijna de helft van de gevallen wordt bij deze adviezen de juiste en relevante informatie verstrekt en is er in éénderde van de dossiers een passend advies gegeven ten aanzien van de overlijdensdekking in een gemengde verzekering.

Daar waar de adviezen ten aanzien van de overlijdensrisicoverzekering niet voldoen aan de wettelijke eisen, komt dit doordat de financiële positie in geval van overlijden van één van de aanvragers niet is geïnventariseerd. Dit is in de helft van de beoordeelde adviezen het geval. De financiële dienstverlener heeft daardoor niet kunnen berekenen in hoeverre de financiële positie na overlijden van één van de aanvragers ontoereikend is.

In haar onderzoek heeft de AFM 102 dossiers beoordeeld waarbij sprake is van bijproducten met een AO/WW-dekking. Ondanks dat het nog geen wettelijke plicht is heeft de AFM bij een kwart van de beoordeelde dossiers geconstateerd dat een proces is gevolgd conform de adviesregels. Ook is in éénderde van de gevallen bij deze adviezen de juiste en relevante informatie verstrekt en heeft de AFM kunnen vaststellen dat er in een kwart van de dossiers een passend advies ten aanzien van de AO/WW-verzekering is gegeven.

7.4 Conclusies

7.4.1 Adviesproces

Om adequaat te kunnen adviseren of een risicoverzekering nodig is om de woonlasten te kunnen blijven dragen, is het noodzakelijk dat de financiële dienstverlener beschikt over de volgende gegevens:

- 1 de financiële positie van de consument wanneer het risico zich heeft voorgedaan
- 2 de risicobereidheid van de consument ten aanzien van de betaalbaarheid van de woonlasten wanneer de gevolgen van het risico zich voordoen.

Uit de beoordeelde adviezen blijkt, dat financiële dienstverleners ter advisering van het al dan niet afdekken van het de gevolgen van het overlijdensrisico, bij de consument informatie inwinnen over diens financiële positie en die van zijn partner wanneer de gevolgen van dit risico zich zouden voordoen. Het betreft hier informatie als:

- het nabestaandenpensioen;
- het pensioen;
- de voorzieningen die reeds bestaan ten aanzien van overlijden.

Financiële dienstverleners brengen op basis van deze informatie in kaart wat de financiële positie van de consument is, in de situatie dat het risico zich zal voordoen. De financiële dienstverleners die op de hoogte zijn van de financiële positie bij overlijden, werkloosheid en arbeidsongeschiktheid zijn in staat adequaat te adviseren. Dit is bekend voor de consument dat over- of onderverzekering wordt voorkomen.

7.4.2 *Uitkomsten van het adviesproces*

Passendheid

In de goede adviespraktijk baseren financiële dienstverleners op de ingewonnen informatie hun analyse over de gewenste dekking van de gevolgen van het gesignaleerde risico. Hierbij houden zij rekening met de risicobereidheid van de consument wanneer die situatie zich zou voordoen. Kan en wil de consument het risico lopen dat hij de woonlasten niet kan dragen wanneer de bedoelde situatie zich voordoet. En in welke mate wil de consument dit risico lopen. Wanneer de financiële dienstverlener een financieel product adviseert, moet dit risico ook adequaat zijn afgedekt en passen bij de risicobereidheid.

Informatieverstrekking

Bij het passend maken van de dekking van de risicoverzekering maken financiële dienstverleners berekeningen die het risico cijfermatig inzichtelijk maken. Deze informatie is voor de consument van belang. Op basis van de informatie welk risico hij loopt, kan de consument een afweging maken of en in hoeverre hij dit risico wil afdekken. Op basis van deze informatie en de informatie over hoe de geadviseerde dekking berekend is, kan de consument een adequate beoordeling maken van het geadviseerde risicoproduct.

7.5 Aanbevelingen

De AFM heeft voor financiële dienstverleners die adviseren de volgende suggesties:

- 1 Win alle relevante informatie in over gegevens van bestaande voorzieningen van de consument (zoals, onder andere, nabestaandenpensioen);
- 2 Vorm een oordeel over de financiële positie en de risicobereidheid van de consument op het gebied van de risico's van arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en overlijden door deze risico's cijfermatig in kaart te brengen en af te wegen tegen de woonlast die de consument aangaat;
- 3 Stem op basis van deze gegevens met de consument af of de consument de risico's op het gebied van arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en overlijden kwantificeerbaar wenst af te dekken en zo ja, in welke mate;
- 4 Verstrek de consument de cijfermatige analyse en de gegevens op basis waarvan de consument kan begrijpen hoe de geadviseerde dekking berekend is.

Vanzelfsprekend is het niet verplicht deze specifieke suggesties op te volgen, wanneer zij niet rechtstreeks voortvloeien uit de eisen van de wet. Daarnaast is de financiële dienstverlener vrij op een andere adequate wijze invulling te geven aan de open normen van de wet.

8 Fiscaliteit

8.1 Adviesissues

Perspectief consument

Voor een consument is het van belang om te weten of hij de lasten van zijn hypotheek nu en in de toekomst kan dragen. Ook is het voor hem belangrijk te weten welke impact de hypotheeklast op zijn overige uitgaven zal hebben. De consument vergelijkt daarbij wat hij elke maand aan inkomen ontvangt en wat hij elke maand in ieder geval moet betalen. Een consument heeft dus inzicht nodig in wat hij netto moet betalen voor de hypotheek gedurende de hele looptijd. Verder wil de consument weten welke delen van de hypotheek wel en welke delen niet fiscaal aftrekbaar zijn.

Perspectief financiële dienstverlener

Om vast te kunnen stellen wat de netto maandlast van het geadviseerde hypothecaire krediet is, zal de financiële dienstverlener de persoonlijke situatie van de consument in kaart moeten brengen. Hierbij inventariseert hij, indien van toepassing, ook de gegevens met betrekking tot de vorige hypotheek, zoals de hoogte ten opzichte van de verkoopwaarde, de resterende rentevast periode en alle bestaande (aan de hypotheek gekoppelde) levensverzekeringen.

De berekening van een hypotheekadvies wordt over het algemeen in adviessoftware uitgevoerd. In de meeste gevallen zijn de fiscale aspecten meegenomen in de berekeningsmodule van de adviessoftware. De financiële dienstverlener kan door het invoeren van de juiste gegevens een beeld van de fiscale consequenties tonen aan de consument.

8.2 Adviespraktijk

8.2.1 Adequate beoordeling en passend advies

Het is voor een adequate beoordeling van het geadviseerde product voor de consument van belang dat hij alle relevante informatie van de financiële dienstverlener krijgt om deze beoordeling te kunnen maken⁴⁴. Een goede adviespraktijk vindt plaats als een financiële dienstverlener de consument hierbij in ieder geval schriftelijk, en toegespitst op de persoonlijke situatie, informeert over:

- de bruto en netto maandlasten en
- het op te bouwen doelvermogen gedurende de looptijd van het krediet;

Om de consument adequaat te kunnen informeren, is het voor de financiële dienstverlener noodzakelijk dat hij alle relevante informatie bij de consument inwint en meeneemt in zijn advies.

Als het gaat om ingewikkelde klantspecifieke fiscale vraagstukken is bij de advisering geen primaire rol weggelegd voor de hypotheekadviseur. De financiële dienstverlener laat bij advisering over hypothecair krediet wel altijd een aantal fiscale

basisprincipes aan de orde komen. De AFM heeft over de fiscale aspecten die de financiële dienstverlener bij de advisering betreft, de volgende onderwerpen nader uitgewerkt:

- weergave van de bruto en netto maandlasten;
- bijleenregeling;
- fiscale aftrekbaarheid gedurende maximaal 30 jaar;
- consumptief krediet; en
- KEW⁴⁵.

8.2.2 *Weergave van de bruto en netto maandlasten*

Door het maken van berekeningen bij het adviseren geeft de financiële dienstverlener de consument inzicht in de bruto en netto hypotheeklasten en de fiscale consequenties van het geadviseerde product.

Om de consument te kunnen informeren over de hoogte van de maandlasten, beschikken financiële dienstverleners over software die inzicht geeft in de bruto en netto lasten van het geadviseerde krediet. Financiële dienstverleners geven de consument inzicht in deze bruto en netto maandlast gedurende minimaal de rentevastperiode van het krediet en informeren de consument over wijzigingen in de netto lasten gedurende de looptijd van krediet. Voordat tot invoer van de gegevens kan worden overgegaan, wint de financiële dienstverlener de relevante gegevens in met betrekking tot de fiscale aspecten die verband houden met de hypotheek. Deze gegevens beperken zich niet tot inventarisatie van de hoogte van de inkomens, de gekozen rentevastperiode en de hoogte en vorm van het krediet. De financiële dienstverlener houdt in een voorbeeld van een goede adviespraktijk bij de advisering en het maken van zijn berekeningen om de fiscale consequenties zichtbaar te maken, o.a. ook rekening met:

- de vorige hypotheek (looptijd, hoogte, overwaarde, vorm);
- eventuele bestaande en nieuwe aan de hypotheek te koppelen levensverzekeringen
- te verwachten wijzigingen in de financiële positie van de consument (bijvoorbeeld het wegvallen van inkomen in verband met pensioen of de wens om minder te gaan werken)
- consumptieve delen binnen de hypotheek (bijvoorbeeld door oversluiting); en
- het eigen woningforfait.

Voorbeeld 8.1 gebaseerd op een goede adviespraktijk m.b.t. bruto/netto berekening:

Betreft	man, 44 jaar en vrouw, 40 jaar
Hypotheek verstrekt in 2006	€ 195.500
Rentevastperiode	10 jaar*
Genoten hypotheekrenteaftrek vanaf 2001	5 jaar over het volledige hypotheekbedrag
Bruto en netto lastenberekening	ja, weergegeven over een periode van 30 jaar

Lastenoverzicht	Bruto maandlast	Netto maandlast
Jaar 1 t/m 10	€ 823	€ 613
Jaar 17 (uitkering polis € 60.000)	€ 508	€ 393
Jaar 21 (man 65 jaar)	€ 508	€ 443
Jaar 25 (einde aftrekbaarheid rente)	€ 508	€ 508

*op het overzicht is aangegeven dat het overzicht indicatief is na het eindigen van de rentevastperiode

Uitwerking:

In bovenstaand voorbeeld houdt de financiële dienstverlener rekening met alle relevante variabelen die gedurende de looptijd van de hypotheek gevolgen hebben voor de fiscale aftrekbaarheid. Hij heeft bij de inventarisatie van de relevante gegevens hieromtrent ook meegenomen:

- wanneer de polis met een eindkapitaal van € 60.000 tot uitkering komt;
- wat de wijzigingen in de financiële positie gedurende de looptijd van het krediet zijn, die gedurende de looptijd zijn te voorzien (man gaat met pensioen en krijgt een lager inkomen en daardoor minder fiscaal voordeel); en
- wanneer de renteaftrek eindigt in verband met het verstrijken van de 30-jaars termijn (de consument had reeds 5 jaar renteaftrek genoten vanaf 2001).

De AFM beschouwt deze advieswijze als een voorbeeld van een goede adviespraktijk.

Voorbeeld 8.2 gebaseerd op een niet toereikende adviespraktijk m.b.t. bruto/netto berekening:

Betreft	man, 57 jaar en vrouw (geen inkomen), 49 jaar
Hypotheek verstrekt in 2007	€ 176.975
Rentevastperiode	5 jaar
Genoten hypotheekrenteaftrek vanaf 2001	6 jaar
Terugval fiscaal voordeel na pensionering	Ja
Bruto en netto lastenberekening	ja, weergegeven over een periode van 30 jaar

Lastenoverzicht	Bruto maandlast	Netto maandlast
Jaar 1	€ 588	€ 203
Jaar 2 t/m 5	€ 679	€ 434
Jaar 8 (man 65 jaar)	€ 679	€ 434
Jaar 24-30 (einde aftrekbaarheid rente)	€ 679	€ 434

Op het overzicht is aangegeven dat het overzicht indicatief is na het eindigen van de rentevastperiode.

Uitwerking:

In tegenstelling tot voorbeeld 8.1, houdt de financiële dienstverlener in dit voorbeeld geen rekening met de relevante gegevens die gevolgen hebben voor de bruto en netto maandlasten. In het eerste jaar is wel rekening gehouden met een looptijd van de

hypotheek die korter is dan 12 maanden, maar gedurende de resterende jaren blijven de bruto en netto maandlasten gelijk. Dit geeft geen reëel beeld voor de consument aangezien te verwachten valt dat na 6 jaar de financiële positie van de consument wijzigt in verband met het behalen van de pensioengerechtigde leeftijd van de man. Het fiscale voordeel over de betaalde hypotheekrente daalt dan waardoor de netto maandlast stijgt. Ook vervalt in het jaar 2031 de renteaftrek, waardoor de netto maandlast in werkelijkheid gelijk is aan de bruto maandlast.

Het niet betrekken van de relevante gegevens bij het berekenen van de bruto en netto maandlasten beschouwt de AFM als een niet toereikende adviespraktijk.

8.2.3 Bijleenregeling

Met ingang van 1 januari 2004 is een regeling van kracht die de hypotheekrenteaftrek beperkt. Deze regeling wordt de "bijleenregeling" genoemd. De bijleenregeling heeft consequenties voor consumenten die een eigen woning verkopen en binnen 5 jaar opnieuw een woning kopen. De bijleenregeling houdt in dat de hypotheekrenteaftrek mogelijk beperkt is als een nieuwe eigen woning gekocht wordt en bij de oude woning die verkocht is, overwaarde gerealiseerd is. De financiële dienstverlener houdt bij het maken van berekeningen en bij de advisering rekening met deze bijleenregeling.

Voorbeeld 8.3 gebaseerd op een goede adviespraktijk m.b.t. bijleenregeling:

Betreft	man, 38 jaar en vrouw, 37 jaar		
Historie	Klant is van het noorden naar de Randstad verhuisd en eerst kleiner gaan wonen als overbrugging naar een nieuw te bouwen vrije sector woning, waarvan de grond nog vrijgegeven moest worden.		
	Woning 1	Woning 2	Woning 3
Afsluitjaar	1998, mei	2005, januari	2007, maart
Aankoopprijs	€ 425.000	€ 214.000	€ 829.500
Benodigde financiering	€ 445.500	€ 230.750	€ 829.500
Hoogte hypotheek	€ 445.500	€ 230.750	€ 630.750
Kapitaalopbouw	polis € 445.500 einddatum 2028	polis (bestaand) € 445.500 einddatum 2028 in box 3	KEW € 185.250 einddatum 2037
Fiscaal aftrekbaar	€ 445.500	€ 230.750	€ 630.750
Verkoopprijs*	€ 550.000	€ 325.000	n.v.t.
Ingebrachte Eigen woning reserve bij financiering aankoop	n.v.t.	€ 0	€ 198.750
Eigen woning reserve bij verkoop	€ 104.500	€ 198.750	n.v.t.

* verkoopkosten zijn buiten beschouwen gelaten

De fiscale aftrekbaarheid is in de berekeningen als volgt meegenomen:

Vanaf jaar	Hypotheekschuld	Fiscaal aftrekbaar	Bijzonderheden
2001	€ 445.500	€ 445.500	Betreft woning 1
2005	€ 230.750	€ 230.750	Betreft woning 2
2007	€ 630.750	€ 630.750	Betreft woning 3
2028	€ 630.750	€ 630.750	Vrijval polis € 445.500 box 3
2031	€ 400.000	€ 400.000	Aflossing € 230.750 uit box 3 vermogen
2033	€ 185.250	€ 185.250	Aflossing € 214.750 uit box 3 vermogen
2037	€ 0	€ 0	Aflossing € 185.250 uit KEW uitkering

Uitwerking:

In bovenstaand voorbeeld is de hypotheekconstructie afgestemd op de fiscale wijzigingen gedurende de looptijd van de hypotheek van woning 3. De financiële dienstverlener heeft rekening gehouden bij het adviseren over de hoogte van de nieuwe hypotheek met de bijleenregeling. De aflossingsvorm is zo geadviseerd dat deze aansluit op de reeds benutte renteaftrek in vorige hypotheeken. Er is bewust gekozen om de kapitaalverzekering die was gesloten bij de eerste hypotheek in box 3 te plaatsen, zodat bij vrijval in 2028 geen aflossingsplicht zou ontstaan en de consument maximaal fiscaal voordeel kon hebben.

De AFM beschouwt deze wijze van advisering als een goede adviespraktijk.

Voorbeeld 8.4 gebaseerd op een niet toereikende adviespraktijk m.b.t. bijleenregeling

Betreft	man, 63 jaar en vrouw, 62 jaar		
Doelstelling consument	Zo laag mogelijke maandlasten en fiscaal zo gunstig mogelijk.		
Dit echtpaar is in de periode 2005/2006 in bezit geweest van de volgende drie woningen:			
	Woning 1	Woning 2	Woning 3
Afsluitjaar	2000, februari	2005, juni	2006, juni
Aankoopprijs	n.v.t.	€ 317.020	€ 630.322
Verkoopprijs	€ 687.500	€ 350.000	€ n.v.t.
Hoogte hypotheek	€ 422.066	€ 354.975	€ 587.056
Bijzonderheden	n.v.t.	€ 33.500 van de hypotheek is gestort op een beleggingsrekening	bruto rente per maand € 2.036,53
De financiële dienstverlener heeft voor de aankoop van de laatste woning (hypotheek van woning 3) eerst een uitvoerige berekening laten maken door deskundigen van de consequenties van de bijleenregeling voor de aftrekbaarheid van de rentelasten. Deze berekening, waarvan de consument een kopie heeft ontvangen, is samengevat in het volgende overzicht:			
Woning	Hypotheek	Fiscaal aftrekbaar	Eigen woning reserve
Woning 1	€ 422.066	€ 422.066	€ 265.434
Woning 2	€ 354.975	€ 321.475	€ 293.959
Woning 3	€ 587.059	€ 323.995	

Hypotheek	Hypotheekdelen		Totaal
Hoofdsommen	€ 327.372	€ 259.684	€ 587.059
Rentevaste periode	11 jaar	variabel	
Rentetarieven	4,3%	3,99%	
Rente nieuwe hypotheek	€ 1.220,58	€ 863,46	€ 2.036,53
Belastingvoordeel box I hypotheekrente	€ 592,90	€ 449,--	€ 1.059,-- -/-
Nieuwe netto maandlast	€ 627,67	€ 414,46	€ 1.042,13
Hierna heeft de financiële dienstverlener de volgende berekening met betrekking tot hypotheek woning 3 voor de consument gemaakt van de bruto en netto lasten.			

Uitwerking:

In bovenstaand voorbeeld is voor een periode van één jaar berekend: een netto rente van €1.042,13 per maand bij een maandelijkse bruto hypotheekrente van € 2.036,53. Er is dus gerekend met een belastingvoordeel van 52% (€ 1.059 /€ 2.036,53) over de volledige hypotheekrente van € 587.059 terwijl er slechts fiscale aftrek was over € 323.995. Er is ook geen rekening gehouden met het eigen woningforfait. De berekende consequenties van de bijleenregeling zijn niet verwerkt in het overzicht van de bruto en netto lasten. Het werkelijke belastingvoordeel is aanzienlijk lager dan de berekende € 1.059, waardoor de netto maandlast uiteindelijk aanzienlijk hoger uitkomt.

Er is door de financiële dienstverlener ook geen berekening van de lasten gedurende de looptijd van het krediet opgesteld. Hiermee is niet inzichtelijk gemaakt wanneer de renteaftrek eindigt.

De uitgangspunten van de berekening van de netto lasten, op verzoek van de financiële dienstverlener door deskundigen opgesteld, zijn niet correct overgenomen. Dat de consument een kopie heeft ontvangen van de berekening van de consequenties van de bijleenregeling voor de aftrekbaarheid van de rentelasten, vrijwaart de financiële dienstverlener niet om de juiste uitgangspunten bij zijn berekening te hanteren.

Tevens is niet duidelijk hoe de geadviseerde constructie aansluit bij de doelstellingen van de consument “zo laag mogelijke maandlasten en fiscaal zo gunstig mogelijk”. De AFM beschouwt een dergelijk advies als een voorbeeld van een niet toereikende adviespraktijk.

8.2.4 Fiscale aftrekbaarheid gedurende maximaal 30 jaar

De hypotheekrente is gedurende maximaal 30 jaar fiscaal aftrekbaar. Voor bestaande hypotheek geldt die termijn vanaf 1 januari 2001. De periode komt overeen met de standaardlooptijd van een hypotheek.

De financiële dienstverlener dient daarom niet alleen rekening te houden met de looptijd van de nieuwe hypotheek, maar ook met de reeds genoten renteaftrek in bestaande hypotheek.

Voorbeeld 8.5 gebaseerd op een goede adviespraktijk m.b.t. fiscale aftrekbaarheid 30 jaar:

Betreft	man, 57 jaar en vrouw, 52 jaar
Woning 1 in 1996	hypotheek € 120.250, aflossingsvrij
Woning 2 in 2006	hypotheek € 355.000, aflossingsvrij rente 4,7% eigen woning forfait € 1.632
Bruto en netto lastenberekening	ja, weergegeven over een periode van 30 jaar

Lastenoverzicht	Bruto maandlast	Netto maandlast
Jaar 1	€ 1.390	€ 907
Jaar 8 (man 65 jaar)	€ 1.390	€ 934
Jaar 13 (vrouw 65 jaar)	€ 1.390	€ 1.000
Jaar 25 (einde aftrek hypotheek 1)	€ 1.390	€ 1.132
Jaar 30 (einde aftrek hypotheek 2)	€ 1.390	€ 1.390

Uitwerking:

In bovenstaand voorbeeld houdt de financiële dienstverlener rekening met de reeds genoten renteaftrek van de hypotheek die in 1996 was gesloten. De renteaftrek over dit hypotheekdeel (€120.250) vervalt in 2031. Behalve dat de financiële dienstverlener rekening houdt met de reeds genoten renteaftrek, heeft de financiële dienstverlener tevens de aanpassing van de financiële positie van de consument in de berekening meegenomen, die gedurende de looptijd is te verwachten. In jaar 8 wordt, in verband met het bereiken van de 65-jarige leeftijd van de aanvrager, het inkomen verlaagd en wordt het fiscale voordeel hierdoor verkleind. Het jaar daarna gebeurt hetzelfde in verband met het bereiken van de 65-jarige leeftijd van de partner. Ook heeft de financiële dienstverlener rekening gehouden met het eigen woningforfait. De consument heeft goed in beeld wat de gevolgen voor de aftrekbaarheid van de hypotheekrente gedurende de looptijd is.

De AFM beschouwt deze wijze van advisering als een voorbeeld van een goede adviespraktijk.

Voorbeeld 8.6 gebaseerd op een niet toereikende adviespraktijk m.b.t. fiscale aftrekbaarheid 30 jaar

Betreft	man, 56 jaar en vrouw, 58 jaar
Woning 1 in 1998	hypotheek € 189.395, aflossingsvrij
Woning 2 in 2002	hypotheek € 380.000, aflossingsvrij
Woning 2 in 2006 (zie doelstelling)	hypotheek € 525.000, aflossingsvrij waarvan € 120.450 consumptief rente 5,3%, 15 jaar vast eigen woningforfait € 2.200
Doelstelling	herfinanciering woning met de zekerheid van lange vaste rente en extra financiële ruimte
Bruto en netto lastenberekening	ja, weergegeven over een periode van 30 jaar

Lastenoverzicht	Bruto maandlast	Netto maandlast
Jaar 1 t/m jaar 30	€ 2.319	€ 2.073

Uitwerking:

In bovenstaand voorbeeld houdt de financiële dienstverlener wel rekening met het eigen woning forfait en het consumptieve deel van de hypotheek, maar gaat hij bij de berekening van de lasten voorbij aan:

- de reeds genoten fiscale renteaftrek van de voorgaande hypotheeken; en
- de gevolgen voor de financiële positie in verband met het bereiken van de 65-jarige leeftijd van de consumenten.

Ondanks dat de gegevens wel geïnventariseerd zijn, heeft de financiële dienstverlener ze niet meegenomen bij het inzichtelijk maken van de lasten gedurende de looptijd van de hypotheek. De consument krijgt hierdoor onterecht de indruk dat de netto maandlast gedurende de volledige 30 jarige looptijd gelijk blijft.

De AFM beschouwt een dergelijk advies als een niet toereikende adviespraktijk.

8.2.5 Consumptief krediet en fiscaliteiten

De hypotheekrente is vanaf 2001 alleen nog aftrekbaar als deze betrekking heeft op de financiering in verband met de aanschaf, het onderhoud of de verbetering van de eigen woning (tevens hoofdverblijf zijnde). De rente op consumptief krediet is fiscaal niet aftrekbaar.

De financiële dienstverlener houdt hieromtrent bij het inzichtelijk maken van de netto lasten onder andere rekening met:

- de in de hypotheek (over)gesloten consumptieve kredieten;
- de meegefinancierde boeterente en andere soortgelijke (oversluit)kosten;
- de meegefinancierde koopsom voor een woonlastenverzekering; en
- het gedurende de looptijd van de hypotheek verstrijken van de 30-jaars termijn van een of meerdere hypotheekdelen (zie paragraaf Fiscale aftrekbaarheid gedurende maximaal 30 jaar).

Voorbeeld 8.7 gebaseerd op een goede adviespraktijk m.b.t. consumptief krediet

Betreft	man, 26 jaar en vrouw, 24 jaar	
Rentevastperiode	20 jaar	
Financieringsbehoefte	Aankoop eerste woning	€ 192.250
	Kosten koper	€ 12.514
	Oversluiten consumptief krediet	€ 10.290
	Afsluitprovisie	€ 2.080
	Taxatie	€ 500
	Notariskosten	€ 656 +
	Financieringsbehoefte	€ 218.290
Hypothecair krediet	€ 218.290	
Fiscaal aftrekbaar in advies	€ 208.000	
Rente	5%	
Lastenoverzicht	Bruto maandlast	Netto maandlast
Jaar 1 t/m jaar 30	€ 910	€ 624

Op het overzicht is aangegeven dat het overzicht indicatief is na het eindigen van de rentevastperiode.

Uitwerking:

In voorbeeld 8.7 heeft de financiële dienstverlener rekening gehouden met het consumptieve gedeelte in de hypotheek van €0.290. De berekende netto maandlasten geven de consument een goed beeld van de werkelijke netto rentelast. De AFM beschouwt deze wijze van advisering als een goede adviespraktijk.

Voorbeeld 8.8 gebaseerd op een niet toereikende adviespraktijk m.b.t. consumptief krediet

Betreft	man, 21 jaar (alleenstaand)	
Financieringsbehoefte	Aankoop eerste woning	€ 73.500
	Overdrachtsbelasting	€ 4.410
	Oversluiten consumptief krediet	€ 2.000
	Afsluitprovisie	€ 888
	Taxatie	€ 271
	Koopsom AOV*	€ 4.793
	Notariskosten	€ 550
	Financieringsbehoefte	€ 86.412
Hypothecair krediet	€ 88.875	
Fiscaal aftrekbaar in advies	€ 88.875	
Rente	4,6%	

Lastenoverzicht	Bruto maandlast	Netto maandlast
Jaar 1 t/m jaar 30	€ 341	€ 239

*Arbeidsongeschiktheidsverzekering: koopsom niet aftrekbaar, uitkering AOV is onbelast.

Uitwerking:

De financiële dienstverlener heeft een overzicht gemaakt van de bruto en netto maandlast gedurende de 30-jarige looptijd van de hypotheek. Deze maandlast is gebaseerd op een hypotheek van €8.875 waarvan het volledige bedrag als fiscaal aftrekbaar is beschouwd. De financiële dienstverlener heeft geen rekening gehouden met het niet aftrekbaar zijn van de hypotheekrente van:

- het overgesloten consumptief krediet;
- de meegefinancierde koopsom voor de woonlastenverzekering of AOV; en
- het bedrag van €463 (88.875 -/ 86.412) dat mogelijk een consumptief karakter heeft.

De consument heeft in werkelijkheid hogere netto maandlasten dan de berekende €39. Aangezien de rente over de hypotheek niet volledig fiscaal aftrekbaar is vanwege de niet aftrekbare koopsom voor de AOV en vanwege het consumptief krediet. De AFM beschouwt een dergelijk advies als een niet toereikende adviespraktijk.

8.2.6 Fiscaliteit en KEW

Behalve dat de financiële dienstverlener de consument cijfermatig inzicht geeft in de hoogte van de bruto en netto maandlasten, informeert de financiële dienstverlener de consument over de fiscale consequenties van het geadviseerde opbouwproduct. Hierbij adviseert hij de consument onder andere over:

- welke hypotheekdeel gedurende welke periode fiscaal aftrekbaar is;
- of, indien van toepassing, gekozen moet worden voor een KEW of plaatsing in box 3 van een kapitaalverzekering;
- de fiscale gevolgen van het plaatsen in box 3 van een kapitaalverzekering (vermogensrendementsheffing);
- de (fiscale) vereisten van een KEW (premieverhouding, vrijstelling, minimum en maximum looptijd, etc.);
- de mogelijkheid van premiesplitsing; en
- de mogelijkheid om overlijdensrisicoverzekeringsdelen in box 3 te plaatsen.

Voorbeeld 8.9 gebaseerd op een goede adviespraktijk m.b.t. KEW

Betreft	man, 42 jaar (alleenstaand)	
Inkomen	€ 64.583	
Doelstelling	fiscaal optimale constructie en geen restschuld op einddatum	
Hypotheek	Oud	Nieuw
Afsluitjaar	1997	2006
Bedrag	€ 111.000	€ 312.000 (aankoop nieuwe woning)
Kapitaalopbouw	kapitaalverzekering A	kapitaalverzekering A (bestaand) box 3,
	doelkapitaal € 111.000	kapitaalverzekering B (nieuw) box 1
	looptijd 30 jaar	doelkapitaal € 201.000, looptijd 30 jaar

Uitwerking:

De kapitaalverzekering die aan de eerste hypotheek gekoppeld is, is als box 3-polis verbonden aan de nieuwe hypotheek. Zodra deze kapitaalverzekering in 2029 uitkeert, kan gewacht worden met aflossen tot 2031 zodat optimaal van de fiscale aftrekmogelijkheden gebruik gemaakt kan worden. De financiële dienstverlener heeft rekening gehouden met de reeds genoten fiscale aftrek in de eerste hypotheek. De financiële dienstverlener heeft ook aangegeven dat de consument er in 2029 voor kan kiezen om de uitkering aan te wenden om af te lossen in verband met het behalen van de pensioengerechtigde leeftijd. De financiële positie wijzigt op dat moment. Aangezien de consument op dit moment nog behoorlijke carrièreperspectieven in het vooruitzicht heeft en daardoor niet kan voorspellen hoe haar financiële positie op pensioendatum eruit ziet, wil zij de vrijheid houden om af te lossen. De restschuld in 2031 van € 201.000 wordt in 2036 afgelost met de uitkering uit de KEW.

De AFM beschouwt een dergelijke adviespraktijk als een voorbeeld van een goede adviespraktijk.

Voorbeeld 8.10 gebaseerd op een goede adviespraktijk m.b.t. KEW:

Een echtpaar koopt in 1999 een woning en laat deze in 2006 voor € 100.000 verbouwen.

Hypotheek	Oud	Nieuw
Afsluitjaar	1999	2006
Bedrag	€ 150.000	€ 250.000 (i.v.m. verbouwing € 100.000)
Kapitaalopbouw	aflossingsvrij	KEW, opbouw € 250.000 in 30 jaar
	Periode 2001-2031	Periode 2031-2036
Box 1 schuld	€ 250.000	€ 100.000
Box 3 schuld	-	€ 150.000

Uitwerking:

Het doelvermogen van de in 2006 gesloten KEW is met een bedrag van €2 50.000 gelijk aan de hoogte van de hypotheek. De consument wil de uitkering gebruiken om de schuld in het jaar 2036 af te lossen.

In het jaar 2031 zal het schuldeel van €150.000 dat in 1999 is afgesloten naar box 3 verhuizen, aangezien dat leningdeel de maximale fiscale looptijd van 30 jaar dan is gepasseerd.

Aan de klant wordt cijfermatig inzichtelijk gemaakt wat de stijging van de nettolast is, ten gevolge van het feit dat vanaf 2031 over € 150.000 geen renteaftrek meer wordt genoten in box 1. In 2036 komt vervolgens een bedrag van € 250.000 vrij door de uitkering van de KEW. Deze opbrengst wordt aangewend voor aflossing van de gehele hypotheek. De gehele uitkering is belastingvrij, ook al dient de uitkering voor € 150.000 ter aflossing van de box 3 hypotheekschuld. Er moet dan wel voldaan zijn aan alle overige fiscale voorwaarden verbonden aan een KEW.

De AFM beschouwt een dergelijk advies als een adequate adviespraktijk.

8.3 Bevindingen

Deelaspect	Aantal dossiers	Proces goed	Uitkomst informatie-verstrekking	Uitkomst advies passend bij klantprofiel
Fiscaliteit	408	+	+/-	nvt ⁴⁷

In haar onderzoek heeft de AFM 408 dossiers beoordeeld, daarvan volgt bijna driekwart van de beoordeelde dossiers een goed adviesproces, in bijna tweederde van de gevallen wordt bij deze adviezen de juiste en relevante informatie verstrekt.

Daar waar het advies niet voldoet aan de wettelijke eisen, komt dat bijvoorbeeld doordat:

- de financiële dienstverlener onjuiste informatie verstrekt ten aanzien van het feit dat de fiscale aftrekbaarheid van de hypotheek sinds 2001 een maximale termijn van 30 jaar kent⁴⁸;

⁴⁷ De fiscale consequenties van het advies hebben primair betrekking op informatieverstrekking.

⁴⁸ Dit kan extra (grote) problemen opleveren indien de polis die aan het krediet is gekoppeld, uitkeert na de datum dat de fiscale aftrek is beëindigd.

- de financiële dienstverlener geen rekening houdt met de lagere fiscale aftrek bij 65-jarige leeftijd bij consumenten die binnen de economische looptijd van de hypotheek met pensioen gaan;
- de financiële dienstverlener de bijleenregeling en de eigen woningreserve niet (goed) verwerkt; en
- de financiële dienstverlener consumptief krediet of de koopsom van een woonlastenverzekering meefinanciert en de bedragen hiervoor als fiscaal aftrekbaar aanmerkt.

In alle gevallen waar onjuiste informatie aan de consument wordt verstrekt, blijken de gepresenteerde netto lasten lager dan deze in werkelijkheid zijn.

Wat de implicaties van de fiscale regelingen voor de netto maandlasten inhouden, weet de consument op basis van de informatie die de financiële dienstverlener hierover verstrekt. Het kan zijn dat in bepaalde situaties een consument besluit zijn doelstellingen of risicobereidheid bij te stellen naar aanleiding van deze informatie. Om die reden is het in die situaties niet vast te stellen of, daar waar de consument niet juist geïnformeerd is over de netto maandlast, het advies passend is.

8.4 Conclusies

8.4.1. Adviesproces

Financiële dienstverleners winnen wat de fiscaliteit betreft informatie in om de consument juist te kunnen informeren en hun advies goed te kunnen afstemmen op de financiële positie en de doelstellingen van de consument. Deze informatie winnen zij onder andere in met betrekking tot:

- de vorige hypotheek (looptijd, hoogte, overwaarde, vorm);
- bestaande en nieuwe aan de hypotheek te koppelen levensverzekeringen;
- te verwachten wijzigingen in de financiële positie van de consument (bijvoorbeeld het wegvallen van inkomen in verband met pensioen of de wens om minder te gaan werken);
- consumptieve delen binnen de hypotheek (bijvoorbeeld door oversluiting);
- het eigen woningforfait.

8.4.2. Uitkomsten van het adviesproces

Passendheid

De financiële dienstverlener zorgt voor aansluiting van de geïnventariseerde gegevens in het klantprofiel op het advies, waarbij hij op adequate wijze rekening houdt met zaken als:

- de bijleenregeling;
- de fiscale aftrekbaarheid gedurende maximaal 30 jaar;
- consumptief krediet dat in de hypotheek wordt gesloten; en
- KEW en/of box 3 kapitaalverzekering.

Wat de implicaties van de fiscale regelingen voor de netto maandlasten inhouden, weet de consument op basis van de informatie die de financiële dienstverlener hierover verstrekt. Het kan zijn dat in bepaalde situaties een consument besluit zijn doelstellingen of risicobereidheid bij te stellen naar aanleiding van deze informatie. Om die reden is het in die situaties niet vast te stellen of, daar waar de consument niet juist geïnformeerd is over de netto maandlast, het advies passend is.

Informatieverstrekking

Voor de meeste consumenten geldt dat zij te maken kunnen krijgen met fiscale aspecten. Deze aspecten beïnvloeden de hoogte van de netto maandlast. Wanneer de financiële dienstverlener deze aspecten verkeerd verwerkt in het advies, levert dit een te positief beeld op van de netto maandlast. De AFM beschouwt het advies waarbij de fiscale aspecten op juiste wijze meegenomen worden als een voorbeeld van een goede adviespraktijk.

Binnen een goede adviespraktijk hoeven financiële dienstverleners niet een gedetailleerd inzicht te verschaffen over alle fiscale aspecten voor de consument. De AFM vindt wel dat financiële dienstverleners de consument correct dienen te informeren over de specifieke basisprincipes⁴⁹ van de fiscale regelgeving, die voor de consument in zijn situatie van belang zijn. Daarbij is het ook belangrijk dat de financiële dienstverleners bijvoorbeeld in hun advieswijzer aangeven waarover zij wel en niet kunnen adviseren.

8.5 Aanbevelingen

De financiële dienstverleners worden geacht op basis van de eisen van de wet juiste informatie te verstrekken. De AFM kan hiervoor dus geen aanvullende aanbevelingen formuleren.

⁴⁹ Bedoeld zijn hier de bijleenregeling, fiscale aftrekbaarheid gedurende maximaal 30 jaar, consumptief krediet, KEW.

9 Bevindingen en aanbevelingen

Bij het beoordelen van de dossiers heeft de AFM onderscheid gemaakt tussen het correcte verloop van het proces van advisering, wat betreft informatie inwinnen en vastleggen, en de uitkomst van het proces, wat betreft informatieverstrekking en rekening houden met het klantprofiel. Het kan immers zo zijn dat er fouten zijn gemaakt in het proces van advisering, maar dat er wel een advies is gegeven dat passend is bij het klantprofiel van de consument. Bovengenoemd onderscheid wordt duidelijk gemaakt in onderstaande tabel.

Eisen aan het adviesproces	Uitkomst van het adviesproces
<i>Informatie inwinnen (art. 4:23, lid 1, onder a Wft):</i> Informatie inwinnen over financiële positie, doelstellingen, risicobereidheid en kennis en ervaring, voor zover die redelijkerwijs relevant is voor het advies (klantprofiel)	<i>Informatieverstrekking (art. 4:19 Wft, lid 2 en 4:20, lid 1 Wft):</i> Consument dient alle verplichte informatie te ontvangen en voorts alle informatie die redelijkerwijs relevant is om dienst of product adequaat te beoordelen. Die informatie moet feitelijk juist, begrijpelijk en niet misleidend zijn.
<i>Informatie vastleggen (art. 4:15 Wft en 32 BGfo):</i> Klantprofiel en productgegevens vastleggen en gedurende 1 jaar bewaren (reconstrueerbaarheid)	<i>Rekening houden met klantprofiel en financiële dienstverlener licht overwegingen advies toe (art. 4:23, lid 1, onder b Wft en 4:23, lid 1, onder c Wft):</i> Consument krijgt passend advies

In de tabel hieronder wordt een samenvatting gegeven van de bevindingen over de kwaliteit van de advisering op de deelaspecten die in het onderzoek beoordeeld zijn.

Deelaspect	Aantal dossiers	Proces goed	Uitkomst informatieverstrekking	Uitkomst advies passend bij klantprofiel
Oversluiten	152	+/-	+/-	+/-
Verantwoorde woonlasten	408	+/-	+	+
Aflossen hypothecair krediet	408	+/-	+	-/+
Opbouw doelvermogen d.m.v. beleggingen	217	+/-	+	-/+
Overlijdensdekking in gemengde verzekering	229	-/+	-/+	-
Fiscaliteit totaal	408	+	+/-	nvt ⁵⁰
Fiscaliteit excl. starters	288	+/-	+/-	nvt

De mate waarin wordt voldaan aan de eisen van de wet wordt weergegeven met “+” en “-” tekens. De kwalificaties zijn aldus te duiden:

In paragraaf 9.1 tot en met 9.6 zijn de bevindingen en aanbevelingen (doorgenummerd in het hele hoofdstuk) uit de voorgaande hoofdstukken samengevoegd.

Kwalificatie	Omschrijving
+	Meer dan tweederde van de financiële dienstverleners hebben dit aspect goed geïmplementeerd. In een redelijk aantal dossiers komen afwijkingen van een goede adviespraktijk voor.
+/-	Meer dan de helft tot ruim tweederde van de financiële dienstverleners hebben dit aspect goed geïmplementeerd. In een aanzienlijk aantal dossiers komen afwijkingen van een goede adviespraktijk voor.
-/+	Meer dan eenderde tot de helft van de financiële dienstverleners hebben dit aspect goed geïmplementeerd. In een groot aantal dossiers komen afwijkingen van een goede adviespraktijk voor.
-	Minder dan eenderde van de financiële dienstverleners hebben dit aspect goed geïmplementeerd. In een zeer groot aantal dossiers komen afwijkingen van een goede adviespraktijk voor.

9.1 Adviesproces

1 Toets de de hypotheekadviespraktijk aan de voorbeelden in deze rapportage.

De financiële dienstverleners kunnen hun hypotheekadviespraktijk toetsen aan de voorbeelden in deze rapportage, die gebaseerd zijn op goede praktijkvoorbeelden. Indien een financiële dienstverlener constateert dat zijn advisering hiervan negatief afwijkt én dat zijn adviespraktijk niet op een alternatieve wijze adequate invulling geeft aan de open normen, dan dient deze financiële dienstverlener zijn advisering te verbeteren. Dit kan de financiële dienstverlener doen door bijvoorbeeld de aanbevelingen te implementeren die de AFM heeft geformuleerd op de betreffende deelaspecten die in de hierna volgende hoofdstukken worden behandeld. Uiteraard kan de financiële dienstverlener ook eigen manieren en modellen gebruiken, waarmee hij kan voldoen aan de open normen van de wet.

9.2 Oversluiten

Deelaspect	Aantal dossiers	Proces goed	Uitkomst informatieverstrekking	Uitkomst advies passend bij klantprofiel
Oversluiten	152	+/-	+/-	+/-

Van de 152 oversluitadviesdossiers volgt bijna tweederde van de beoordeelde dossiers een goed adviesproces; in bijna tweederde van de gevallen wordt bij deze adviezen de juiste en relevante informatie verstrekt en wordt in bijna tweederde van de dossiers een passend oversluitadvies gegeven.

Daar waar de adviespraktijk niet toereikend is, heeft de AFM vastgesteld dat financiële dienstverleners in veel gevallen niet alle relevante informatie van de huidige hypotheek of de daaraan verbonden polis inwinnen. Daarnaast betrekken de financiële dienstverleners de financiële consequenties van het oversluiten niet in het advies.

Op basis van de bevindingen over de adviespraktijk bij het oversluiten van hypotheek heeft de AFM een aantal verbeterpunten benoemd. Bepaalde punten betreffen

specifiek de bedrijfsvoering van de aanbieders en andere punten betreffen de advisering van zowel aanbieders als bemiddelaars.

Om beter te kunnen waarborgen dat er terecht en op de juiste wijze wordt overgesloten heeft de AFM de volgende aanbevelingen voor de diverse partijen.

Aanbevelingen voor financiële dienstverleners die aanbieden

Consumenten gaan een hypothecaire overeenkomst op enig moment aan op basis van de huidige stand van zaken in hun bestaan. Dat consumenten gedurende de economische looptijd van de overeenkomst er behoefte aan hebben hun hypotheek nader af te stemmen op hun veranderde bestaanssituatie is zeer waarschijnlijk. De AFM is van mening dat het daarom voor de hand ligt, dat aanbieders van polissen waarmee vermogen wordt opgebouwd ter aflossing van de hypotheek hiermee rekening houden. De AFM beveelt aanbieders van deze polissen aan te onderzoeken hoe het volgende gerealiseerd kan worden:

2 *Accepteer levenspolissen van andere aanbieders als zekerheidsstelling bij de kredietverstrekking.*

Daarnaast komt het voor dat aanbieders hypothecair krediet aanbieden waarvan de algemene voorwaarden en/of productvoorwaarden qua inhoud afwijken van de gangbare inhoud die deze voorwaarden meestal hebben. Zo zijn er aanbieders die hypothecair krediet aanbieden waarbij de consument niet, zoals te doen gebruikelijk, boetevrij kan aflossen bij verkoop van het onderpand. In de praktijk blijken consumenten niet altijd op de hoogte te zijn van deze afwijking ook al staat de voorwaarde uiteraard vermeld in de algemene voorwaarden behorende bij het hypothecaire krediet.⁵¹ De AFM heeft daarom de volgende aanbevelingen voor aanbieders:

3 *Wijs de consument op die voorwaarden die afwijken van wat te doen gebruikelijk is in de markt. Geef deze voorwaarden behalve in de algemene voorwaarden ook een duidelijke plek in andere schriftelijke uitingen ten aanzien van de overeenkomst.*

Aanbevelingen voor financiële dienstverleners die adviseren

Bij het oversluiten van hypotheek heeft de AFM voor financiële dienstverleners die adviseren de volgende drie aanbevelingen:

4 *Verzamel alle relevante gegevens: in ieder geval altijd de relevante gegevens, die de bestaande, lopende hypotheek, betreffen. Inventariseer zowel de gegevens van het leningdeel als van de eventueel bijbehorende polis(sen).*

5 *Breng alle financiële consequenties in kaart, onderbouw deze cijfermatig en betrek deze in de oversluitanalyse.*

⁵¹ Dit is niet vastgesteld op basis van dit onderzoek. Deze constatering is gebaseerd op meldingen die consumenten bij de AFM doen.

6 *Informeer de consument schriftelijk over alle financiële consequenties van het oversluiten.*

Vanzelfsprekend is het niet verplicht deze specifieke suggesties op te volgen, wanneer zij niet rechtstreeks voortvloeien uit de eisen van de wet. De financieel dienstverlener is vrij op een andere adequate wijze invulling te geven aan de open normen van de wet.

9.3 Verantwoorde woonlasten

Deelaspect	Aantal dossiers	Proces goed	Uitkomst informatie-verstrekking	Uitkomst advies passend bij klantprofiel
Verantwoorde woonlasten	408*	+/-	+	+

In haar onderzoek heeft de AFM 408 dossiers beoordeeld. Bijna tweederde van de beoordeelde dossiers volgt een goed adviesproces. In ruim driekwart van de gevallen wordt bij deze adviezen de juiste en relevante informatie verstrekt en in bijna driekwart van de dossiers een passend advies gegeven. De resultaten van passend advies zijn voor de dossiers van 2007 vergelijkbaar met de resultaten van de dossiers van vóór 1 januari 2007.

Daar waar de adviespraktijk niet toereikend is, heeft de AFM vastgesteld dat financiële dienstverleners:

- een advies uitbrengen, c.q. krediet verstrekken, dat de CHF-norm substantieel te boven gaat en deze overschrijding niet of onvoldoende toelichten;
- onvoldoende rekening houden met te verwachten ontwikkelingen in de financiële positie van de consument.

Om beter te waarborgen dat consumenten geen hypotheek verstrekking krijgen die leiden tot onverantwoorde woonlasten, heeft de AFM de volgende aanbevelingen voor de diverse partijen.

Aanbevelingen voor financiële dienstverleners die aanbieden

In de samenwerkingsovereenkomst tussen de aanbieder en de bemiddelaar, nemen aanbieders vaak op dat de bemiddelaar zich dient te houden aan de toepasselijke wet- en regelgeving.

Deze algemeen geformuleerde bepaling is niet altijd expliciet gecommuniceerd. In de Gedragscode is onder artikel 18 opgenomen dat aanbieders met bemiddelaars overeenkomen dat zij de Gedragscode naleven. In de praktijk is hier veelal onvoldoende invulling aangegeven. Uit het onderzoek van de AFM komt naar voren dat een aantal bemiddelaars niet op de hoogte is van alle bepalingen uit de Gedragscode. De AFM heeft daarom de volgende suggestie:

- 7 ***Benoem het voorkomen van overkreditering als voorwaarde voor de samenwerking in de samenwerkingsovereenkomst met de bemiddelaar om de naleving van wet- en regelgeving en de Gedragscode te verbeteren. Hiermee geven de aanbieders explicietere vorm aan hun verantwoordelijkheid en de verantwoordelijkheid van de bemiddelaar.***

Aanbevelingen voor bemiddelaars

De bemiddelaars hebben een eigen verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de hoogte van het hypothecaire krediet aansluit bij de financiële positie van de consument. De AFM heeft voor bemiddelaars de volgende suggestie:

- 8 ***Deze verantwoordelijkheid kan de bemiddelaar nemen door consumenten bewust te maken van het risico van een te hoge woonlast en te zorgen dat de consument de aard van de risico's kent en de risico's begrijpt.***
- 9 ***Door in de bedrijfsvoering een toetsingsproces op te nemen en naleving hiervan te borgen, kan de bemiddelaar waarborgen dat de financiële positie van de consument aansluit op de hoogte van het geadviseerde hypothecair krediet.***

Vanzelfsprekend is het niet verplicht deze specifieke suggesties op te volgen, wanneer zij niet rechtstreeks voortvloeien uit de eisen van de wet. De financieel dienstverlener is vrij op een andere adequate wijze invulling te geven aan de open normen van de wet.

9.4 Aflossen hypothecair krediet

Deelaspect	Aantal dossiers	Proces goed	Uitkomst informatie-verstrekking	Uitkomst advies passend bij klantprofiel
Aflossen hypothecair krediet	408	+/-	+	-/+

In haar onderzoek heeft de AFM 408 dossiers beoordeeld. Bijna tweederde van de beoordeelde dossiers volgt een goed adviesproces, in ruim driekwart van de gevallen wordt bij deze adviezen de juiste en relevante informatie verstrekt en er is in bijna de helft van de dossiers een passend advies gegeven ten aanzien van het aflossen van de hypotheek.

Daar waar de organisaties niet aan de wettelijke eisen voldoen, is bijvoorbeeld sprake van een opbouwproduct waarmee de gewenste hoogte van het doelkapitaal niet gegarandeerd behaald kan worden, terwijl de consument die garantie wel wenst, sluit de risicobereidheid niet aan bij het geadviseerde product of is de mate van gewenste financiële zekerheid niet of slechts beperkt weergegeven.

Deelaspect	Aantal dossiers	Proces goed	Uitkomst informatie-verstrekking	Uitkomst advies passend bij klantprofiel
Aflossen hypotheek door middel van beleggen	217	+/-	+	-/+

In haar onderzoek heeft de AFM 217 dossiers beoordeeld waarbij sprake is van op te bouwen doelvermogen door middel van beleggen. Daarvan volgt de helft van de beoordeelde dossiers een goed adviesproces, in driekwart van de gevallen wordt bij deze adviezen de juiste en relevante informatie verstrekt en is in éénderde van de dossiers een passend advies gegeven ten aanzien van het opbouwen van doelvermogen door middel van beleggen.

Daar waar de adviezen op de beoordeelde aspecten niet voldoen aan de eisen van de wet, is dit onder andere toe te schrijven aan het volgende:

- de weging van de antwoorden bij het vaststellen van de risicobereidheid is zodanig dat de consument niet bij een defensief beleggersprofiel uit kan komen, terwijl de antwoorden op de vragen daar wel aanleiding toe geven;
- de systematiek om de beleggingsmix en de bijbehorende fondsen te koppelen aan de risicobereidheid kan geen goede aansluiting geven. Een consument met een defensief beleggersprofiel wordt dan bijvoorbeeld altijd gekoppeld aan een gematigd offensief fonds, dat bestaat uit een beleggingsmix van 50% aandelen, 50% obligaties;
- het gehanteerde rekenrendement is hoger dan het historisch rendement van het geadviseerde fonds.

Op basis van de bevindingen over de advisering over het doelvermogen heeft de AFM een aantal verbeterpunten geïdentificeerd. Bepaalde punten betreffen specifiek de bedrijfsvoering van de aanbieders en andere punten betreffen de advisering van zowel bemiddelaars als aanbieders die adviseren.

Aanbevelingen voor financiële dienstverleners die aanbieden

Bemiddelaars maken bij het vaststellen van het beleggersprofiel van een consument in veel gevallen gebruik van standaard inventarisatiemodellen die door aanbieders beschikbaar worden gesteld. In deze modellen wordt in veel gevallen gebruik gemaakt van meerkeuzevragen die de consument moet invullen. De AFM heeft voor de aanbieders van deze inventarisatieformulieren de volgende suggesties om de kwaliteit van de uitkomsten te verbeteren:

- 10** *Formuleer de vragen in het profiel eenduidig, neutraal en begrijpelijk.*
- 11** *Stel de afweging zodanig op dat de inventarisatie een uitkomst heeft die varieert van (zeer) defensief tot en met (zeer) offensief.*
- 12** *Laat bij de afweging tenminste de beleggingshorizon, het risico dat de consument wil lopen met betrekking tot fluctuaties in rendement, de afhankelijkheid van de consument van het doelvermogen en de kennis en ervaring van de consument met beleggingsproducten meewegen.*

Door de antwoorden op de meerkeuzevragen een verschillende gewichting mee te geven, kan het mogelijk zijn dat een consument met een relatief korte beleggingshorizon of een relatief risico averse houding toch een te risicovolle kwalificatie heeft. De AFM heeft daarom de volgende suggestie:

- 13** *Stel bij de inventarisatie controlevragen (zoals genoemd bij voorbeeld 6.5) die de risicokwalificatie in het standaard beleggersprofiel maximaliseren, waardoor de risicokwalificatie van de consument nooit te hoog kan uitvallen.*

Aanbevelingen voor financiële dienstverleners die adviseren

Nadat de risicokwalificatie van de consument bekend is, kan het advies over de passende fondskeuze uitgebracht worden. Hiervoor heeft de AFM de volgende suggesties:

- 14** *Verbreed de kennis van fondsen, die onderdeel uitmaken van het beleggingsproduct, zodat de financiële dienstverlener een goede basis heeft om de consument te informeren over de risico's en rendementen van het geadviseerde product.*
- 15** *Laat het standaard-inventarisatieformulier op kwaliteit toetsen door de financiële dienstverlener. Dit houdt in dat de financiële dienstverlener vaststelt of het inventarisatieformulier voldoet aan de bij de punten 1 t/m 4 benoemde zaken.*

Vanzelfsprekend is het niet verplicht deze specifieke suggesties op te volgen, wanneer zij niet rechtstreeks voortvloeien uit de eisen van de wet. De financieel dienstverlener is vrij om op een andere, adequate wijze invulling te geven aan de open normen van de wet.

9.5 Afdekken risico's: ORV, AO- en WW-verzekering

Deelaspect	Aantal dossiers	Proces goed	Uitkomst informatie-verstrekking	Uitkomst advies passend bij klantprofiel
Overlijdensdekking in een gemengde verzekering	229	-/+	-/+	-

In haar onderzoek heeft de AFM 229 dossiers beoordeeld waarbij sprake is van dekking van het overlijdensrisico in een gemengde verzekering. Daarvan is in iets meer dan éénderde van de beoordeelde dossiers een goed adviesproces gevolgd, in bijna de helft van de gevallen wordt bij deze adviezen de juiste en relevante informatie verstrekt en is er in éénderde van de dossiers een passend advies gegeven ten aanzien van de overlijdensdekking in een gemengde verzekering.

Daar waar de adviezen ten aanzien van de overlijdensrisicoverzekering niet voldoen aan de wettelijke eisen, komt dit doordat de financiële positie in geval van overlijden van één van de aanvragers niet is geïnventariseerd. Dit is in de helft van de beoordeelde adviezen het geval. De financiële dienstverlener heeft daardoor niet kunnen berekenen in hoeverre de financiële positie na overlijden van één van de aanvragers ontoereikend is.

In haar onderzoek heeft de AFM 102 dossiers beoordeeld waarbij sprake is van bijproducten met een AO/WW-dekking. Ondanks dat het nog geen wettelijke plicht is, heeft de AFM bij een kwart van de beoordeelde dossiers geconstateerd dat een adviesproces is gevolgd dat voldoet aan de adviesregels. Ook is in één derde van de gevallen bij deze adviezen de juiste en relevante informatie verstrekt en heeft de AFM kunnen vaststellen dat er in een kwart van de dossiers een passend advies ten aanzien van de AO/WW-verzekering is gegeven.

De AFM heeft voor financiële dienstverleners die adviseren de volgende suggesties:

- 16** *Win alle relevante informatie in over gegevens van bestaande voorzieningen van de consument (zoals, onder andere, nabestaandenpensioen).*
- 17** *Vorm een oordeel over de financiële positie en de risicobereidheid van de consument op het gebied van de risico's van arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en overlijden door deze risico's cijfermatig in kaart te brengen en af te wegen tegen de woonlast die de consument aangaat.*
- 18** *Stem op basis van deze gegevens met de consument af of de consument de risico's op het gebied van arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en overlijden kwantificeerbaar wenst af te dekken en zo ja, in welke mate.*
- 19** *Verstrek de consument de cijfermatige analyse en de gegevens op basis waarvan de consument kan begrijpen hoe de geadviseerde dekking berekend is.*

Vanzelfsprekend is het niet verplicht deze specifieke suggesties op te volgen, wanneer zij niet rechtstreeks voortvloeien uit de eisen van de wet. Daarnaast is de financiële dienstverlener vrij om op een andere adequate wijze invulling te geven aan de open normen van de wet.

9.6 Fiscaliteit

Deelaspect	Aantal dossiers	Proces goed	Uitkomst informatie-verstrekking	Uitkomst advies passend bij klantprofiel
Fiscaliteit	408	+	+/-	nvt ⁵²

In haar onderzoek heeft de AFM 408 dossiers beoordeeld, daarvan volgt bijna driekwart van de beoordeelde dossiers een goed adviesproces, in bijna tweederde van de gevallen wordt bij deze adviezen de juiste en relevante informatie verstrekt.

Daar waar het advies niet voldoet aan de wettelijke eisen, komt dat bijvoorbeeld doordat:

- de financiële dienstverlener onjuiste informatie verstrekt ten aanzien van het feit dat de fiscale aftrekbaarheid van de hypotheek sinds 2001 een maximale termijn van 30 jaar kent⁵³;
- de financiële dienstverlener geen rekening houdt met de lagere fiscale aftrek bij 65-jarige leeftijd bij consumenten die binnen de economische looptijd van de hypotheek met pensioen gaan;
- de financiële dienstverlener de bijleenregeling en de eigen woningreserve niet (goed) verwerkt;
- de financiële dienstverlener consumptief krediet of de koopsom van een woonlastenverzekering meefinanciert en de bedragen hiervoor als fiscaal aftrekbaar aanmerkt.

In alle gevallen waar onjuiste informatie aan de consument wordt verstrekt, blijken de gepresenteerde netto lasten lager dan deze in werkelijkheid zijn.

Wat de implicaties van de fiscale regelingen voor de netto maandlasten inhouden, weet de consument op basis van de informatie die de financiële dienstverlener hierover verstrekt. Het kan zijn dat in bepaalde situaties een consument besluit zijn doelstellingen of risicobereidheid bij te stellen naar aanleiding van deze informatie. Om die reden is het in die situaties niet vast te stellen of, daar waar de consument niet juist geïnformeerd is over de netto maandlast, het advies passend is.

Aanbevelingen voor financiële dienstverleners die adviseren

De financiële dienstverleners worden geacht op basis van de eisen van de wet juiste informatie te verstrekken. De AFM kan hiervoor dus geen aanvullende aanbevelingen formuleren.

⁵³ Dit kan extra (grote) problemen opleveren indien de polis die aan het krediet is gekoppeld, uitkeert na de datum dat de fiscale aftrek is beëindigd.

Bijlage Wettelijk kader

Hieronder treft u de relevante artikelen uit de Wft en het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (hierna: BGfo) aan.

In de periode van 1 januari 2006 tot 1 januari 2007 was de Wfd, het Besluit financiële dienstverlening en Vrijstellingsregeling Wfd van toepassing. Per 1 januari 2007 is de Wfd en de daarbij behorende lagere regelgeving opgegaan in de Wft en de daarbij behorende regelgeving. Dit betekent dat vanaf 1 januari 2007 de Wft, het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (hierna: BGfo) en de Vrijstellingsregeling Wft gelden met betrekking tot het adviestraject ten aanzien van het verstrekken van hypothecair krediet.

De Wfd is van toepassing op de dossiers waar het advies voor 1 januari 2007 heeft plaatsgevonden en het adviestraject voor 1 januari 2007 is afgerond. Op adviezen van na 1 januari 2007 is de Wft van toepassing.

In de bijlage bij deze rapportage is uitsluitend het relevante wettelijke kader van de Wft en de relevante lagere regelgeving opgenomen. Aangezien de Wft op dit moment de actuele relevante regelgeving is, bevat deze bijlage uitsluitend het wettelijk kader uit de Wft en lagere regelgeving. De AFM merkt op dat het weergegeven wettelijk kader geen limitatieve opsomming betreft.

Artikel 1:1 Wft

aanbieden:

- a. het in de uitoefening van een beroep of bedrijf rechtstreeks of middellijk doen van een voldoende bepaald voorstel tot het als wederpartij aangaan van een overeenkomst met een consument of, indien het een verzekering betreft, cliënt inzake een financieel product dat geen financieel instrument is of het in de uitoefening van een beroep of bedrijf aangaan, beheren of uitvoeren van een dergelijke overeenkomst; of
- b. het rechtstreeks of middellijk doen van een voldoende bepaald voorstel tot het als wederpartij aangaan van een overeenkomst met een cliënt inzake een recht van deelneming in een beleggingsinstelling of het rechtstreeks of middellijk vragen of verkrijgen van gelden of andere goederen aan onderscheidenlijk van een cliënt ter deelneming in een beleggingsinstelling;

aanbieder: degene die aanbiedt;

adviseren: het in de uitoefening van een beroep of bedrijf aanbevelen van een of meerspecifieke financiële producten aan een bepaalde consument of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, cliënt;

adviseur: degene die adviseert;

bemiddelaar: degene die bemiddelt;

bemiddelen:

- a. alle werkzaamheden in de uitoefening van een beroep of bedrijf gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van een overeenkomst inzake een ander financieel product dan een financieel instrument, krediet of verzekering tussen een consument en een aanbieder;
- b. alle werkzaamheden in de uitoefening van een beroep of bedrijf gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van een overeenkomst inzake krediet tussen een consument en een aanbieder of op het assisteren bij het beheer en de uitvoering van een dergelijke overeenkomst; of
- c. alle werkzaamheden in de uitoefening van een beroep of bedrijf gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van een verzekering tussen een cliënt en een verzekeraar of op het assisteren bij het beheer en de uitvoering van een verzekering;

consument: een niet in de uitoefening van zijn bedrijf of beroep handelende natuurlijke persoon aan wie een financiële onderneming een financiële dienst verleent of aan wie deze voornemens is een financiële dienst te verlenen;

financieel instrument:

- a. een effect;
- b. een recht van deelneming in een beleggingsinstelling, niet zijnde een effect;
- c. een instrument dat gewoonlijk op de geldmarkt wordt verhandeld;
- d. een recht op overdracht op termijn van goederen of een gelijkwaardig instrument dat gericht is op verrekening in geld;
- e. een rentetermijncontract;
- f. een renteswap, valutaswap of aandelenswap; of
- g. een optie ter verwerving of vervreemding van een bovengenoemd instrument, met inbegrip van een gelijkwaardig instrument dat gericht is op verrekening in geld;

financiële dienstverlener: degene die een ander financieel product dan een financieel instrument aanbiedt, of die adviseert, bemiddelt, herverzekeringsbemiddelt, optreedt als gevolmachtigde agent of optreedt als ondergevolmachtigde agent;

krediet: geldkrediet of goederenkrediet, waarbij wordt verstaan onder:

- a. geldkrediet: het aan een consument ter beschikking stellen van een geldsom, ter zake waarvan de consument gehouden is een of meer betalingen te verrichten;
- b. goederenkrediet:
 - 1°. het aan een consument verschaffen van het genot van een roerende zaak, financieel instrument of beleggingsobject, dan wel het aan een consument of een derde ter beschikking stellen van een geldsom ter zake van het aan die

consument verschaffen van het genot van een roerende zaak, financieel instrument of beleggingsobject, ter zake waarvan de consument gehouden is een of meer betalingen te verrichten; of

- 2°.het aan een consument verlenen van een dienst die niet wordt verleend op grond van een overeenkomst die strekt tot het geregeld verlenen van diensten en waarbij de consument gehouden is om gedurende de periode van dienstverlening in termijnen te betalen, dan wel het aan een consument of een derde ter beschikking stellen van een geldsom ter zake van het aan die consument verlenen van een dienst ter zake waarvan de consument gehouden is een of meer betalingen te verrichten;

levensverzekering: een levensverzekering als bedoeld in artikel 975 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, met dien verstande dat de prestatie van de levensverzekeraar uitsluitend in geld geschiedt, of een naturauitvaartverzekering als bedoeld in dit artikel.

verzekering:

- a. een levensverzekering;
- b. een natura-uitvaartverzekering; of
- c. een schadeverzekering;

Artikel 4:15 Wft

1. Een financiëledienstverlener die niet het bedrijf van financiële instelling, kredietinstelling of verzekeraar uitoefent, richt de bedrijfsvoering zodanig in dat deze een beheerste en integere uitoefening van zijn bedrijf waarborgt.
2. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot het eerste lid. Deze regels hebben betrekking op:
 - a. integriteit, waaronder wordt verstaan:
 - 1°.het tegengaan van het begaan van strafbare feiten en andere wetsovertredingen door de financiëledienstverlener of zijn werknemers die het vertrouwen in de financiëledienstverlener of in de financiële markten kunnen schaden; en
 - 2°.het nemen van maatregelen met betrekking tot andere bij algemene maatregel van bestuur aan te wijzen onderwerpen die tot de integere uitoefening van het bedrijf van een financiëledienstverlener worden gerekend; en
 - b. ordelijke en transparante financiëlemarktprocessen, zuivere verhoudingen tussen marktpartijen en zorgvuldige behandeling van cliënten en consumenten, waaronder wordt verstaan:
 - 1°.het waarborgen van de informatieverstrekking aan cliënten of consumenten; en
 - 2°.het waarborgen van de zorgvuldige behandeling van cliënten of consumenten.

3. Het ingevolge het tweede lid, aanhef en onderdeel b, bepaalde is van overeenkomstige toepassing op financiële dienstverleners die het bedrijf van financiële instelling, kredietinstelling of verzekeraar uitoefenen.
4. De Autoriteit Financiële Markten kan op aanvraag geheel of gedeeltelijk, al dan niet voor bepaalde tijd, ontheffing verlenen van het op grond van het tweede lid bepaalde, indien de aanvrager aantoont dat daaraan redelijkerwijs niet kan worden voldaan en dat de doeleinden die dit artikel beoogt te bereiken anderszins worden bereikt.

Artikel 4:19, eerste lid, Wft

Een financiële onderneming draagt er zorg voor dat de door of namens haar verstrekte of beschikbaar gestelde informatie ter zake van een financieel product of een financiële dienst, waaronder reclame-uitingen, geen afbreuk doet aan ingevolge dit deel te verstrekken of beschikbaar te stellen informatie.

Artikel 4:19, tweede lid, Wft

De ingevolge deze afdeling verstrekte informatie is feitelijk juist, begrijpelijk en niet misleidend.

Artikel 4:20, eerste lid, Wft

Voorafgaand aan het adviseren, het verlenen van een beleggingsdienst of de totstandkoming van een overeenkomst inzake een financieel product verstrekt een beleggingsonderneming of financiële dienstverlener de consument of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, de cliënt informatie voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van die dienst of dat product. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de in de vorige volzin bedoelde informatie. Deze regels kunnen onder meer betrekking hebben op de informatie die wordt verschaft met betrekking tot de uitoefening van de in artikel 4:28, eerste en tweede lid, bedoelde rechten.

Artikel 4:23, eerste lid, Wft

Indien een financiële onderneming een consument of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, cliënt adviseert:

- a. wint zij in het belang van de consument onderscheidenlijk de cliënt informatie in over diens financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid, voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor haar advies;
- b. draagt zij er zorg voor dat haar advies, voor zover redelijkerwijs mogelijk, rekening houdt met de in onderdeel a. bedoelde informatie; en
- c. licht zij de overwegingen toe die ten grondslag liggen aan haar advies voor zover dit nodig is voor een goed begrip van haar advies.

Artikel 4:23, tweede lid, Wft

Indien een financiële onderneming bij het verlenen van een financiële dienst een consument of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, cliënt niet adviseert, maakt zij dat bij aanvang van haar werkzaamheden ten behoeve van de consument onderscheidenlijk de cliënt aan deze kenbaar.

Artikel 4:34, eerste lid, Wft

Voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet wint een aanbieder van krediet in het belang van de consument informatie in over diens financiële positie en beoordeelt hij, ter voorkoming van overkreditering van de consument, of het aangaan van de overeenkomst verantwoord is.

Artikel 4:34, tweede lid, Wft

De aanbieder gaat geen overeenkomst inzake krediet aan met een consument indien dit, met het oog op overkreditering van de consument, onverantwoord is.

Artikel 4:72, eerste lid, Wft

Een financiële dienstverlener die het aanbevolen financiële product niet tevens aanbiedt of met betrekking tot het aanbevolen financiële product niet tevens een beleggingsdienst verleent, bemiddelt, optreedt als gevolmachtigde agent of optreedt als ondergevolmachtigde agent, informeert de consument of, indien het een verzekering betreft, de cliënt uiterlijk tegelijk met zijn advies over de volgende onderwerpen:

- a. dat hij:
 - 1°. adviseert op grond van een objectieve analyse;
 - 2°. een contractuele verplichting heeft uitsluitend voor een of meer aanbieders te adviseren, in welk geval hij de consument onderscheidenlijk de cliënt desgevraagd tevens de namen van deze aanbieders meedeelt; of
 - 3°. geen contractuele verplichting heeft uitsluitend voor een of meer aanbieders te adviseren en hij niet adviseert op grond van een objectieve analyse, in welk geval hij de consument onderscheidenlijk de cliënt desgevraagd tevens de namen meedeelt van de aanbieders waarvoor hij adviseert of kan adviseren;
- b. op welke wijze hij wordt beloond;
- c. of hij een gekwalificeerde deelneming in een bepaalde aanbieder houdt;
- d. of een bepaalde aanbieder of een bepaalde moedermaatschappij van een aanbieder een gekwalificeerde deelneming in hem houdt; en
- e. bij algemene maatregel van bestuur aan te wijzen andere onderwerpen.

Artikel 4:72, tweede lid, Wft

Een objectieve analyse als bedoeld in het eerste lid is een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare vergelijkbare financiële producten doe de financiële dienstverlener in staat stelt een financieel product aan te bevelen dat aan de behoeften van de consument of cliënt voldoet.

Artikel 4:97, tweede lid, Wft

Indien een aanbieder in het kader van de normale bedrijfsvoering constateert dat een bemiddelaar of een gevolmachtigde agent het ingevolge deze wet bepaalde, met uitzondering van het ingevolge artikel 4:9, 4:10, 4:15 of 4:75 bepaalde, stelselmatig overtreedt, meldt de aanbieder de geconstateerde overtredingen onverwijld aan de Autoriteit Financiële Markten.

Artikel 1, sub d, BGfo

complex product:

- 1°. combinatie van twee of meer financiële producten die ten minste een financieel product omvat waarvan de waarde afhankelijk is van de ontwikkelingen op financiële markten of andere markten;
- 2°. recht van deelneming in een beleggingsinstelling, niet zijnde een effect;
- 3°. levensverzekering, niet zijnde een natura-uitvaartverzekering of een andere verzekering die uitsluitend strekt tot het doen van geldelijke uitkeringen in verband met de verzorging van de uitvaart van een natuurlijke persoon of een verzekering waarbij de verplichting van de verzekeraar tot het doen van een uitkering of een reeks van uitkeringen alleen dan ontstaat, indien het overlijden van degene op wiens leven de verzekering betrekking heeft plaatsvindt voor de in de polis genoemde datum;
- 4°. combinatie van een hypothecair krediet met een levensverzekering als bedoeld onder 3°, of met een spaarrekening;
- 5°. beleggingsobject;
- 6°. ander financieel product dat bij ministeriële regeling kan worden aangewezen indien dit ten behoeve van de vergelijkbaarheid van de onder 2 tot en met 5 bedoelde complexe producten met dit financiële product in verband met de belangen die het Deel Gedragtoezicht financiële ondernemingen van de wet beoogt te beschermen wenselijk is; of Staatsblad 2006 520 2
- 7°. combinatie van een of meer onder 2° tot en met 6° bedoelde complexe producten met een of meer financiële producten;

Artikel 1, sub e, BGfo

consumptief krediet: krediet, niet zijnde hypothecair krediet;

Artikel 1, sub n, BGfo

hypothecair krediet: overeenkomst inzake krediet met een consument, bij het aangaan waarvan een recht van hypotheek wordt gevestigd, strekkende tot verhaal bij voorrang van de vordering tot voldoening van de door de consument verschuldigde betaling, dan wel met betrekking waartoe reeds een zodanig recht is gevestigd en waarbij het krediet wordt verleend tegen een voor hypothecaire financieringen van de aanbieder gebruikelijk effectief kredietvergoedingspercentage.

Artikel 1, sub w, BGfo

maandlast: bedrag dat een consument verschuldigd is aan betalingen ter zake van krediet, berekend voor één kalendermaand, met inbegrip van betalingen voor verzekeringen in verband met het krediet;

Artikel 32, eerste lid, BGfo

Een aanbieder als bedoeld in artikel 4:15, eerste of derde lid, van de wet die een consument of, indien het een verzekering betreft, cliënt adviseert, bewaart, indien de advisering leidt tot het aangaan van een overeenkomst inzake het aanbevolen product met de consument onderscheidenlijk de cliënt, de informatie die hij overeenkomstig artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, van de wet heeft ingewonnen, alsmede de gegevens betreffende het verkochte financiële product, gedurende ten minste één jaar vanaf het moment van advisering.

Artikel 32, derde lid, BGfo

Een bemiddelaar, gevolmachtigde agent of ondergevolmachtigde agent als bedoeld in artikel 4:15, eerste of derde lid, van de wet die een consument of, indien het een verzekering betreft, cliënt adviseert bewaart, indien de advisering leidt tot het aangaan van een overeenkomst met de consument onderscheidenlijk de cliënt inzake het aanbevolen product, de informatie die hij overeenkomstig artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, van de wet heeft ingewonnen, alsmede de gegevens betreffende het aanbevolen financiële product, gedurende ten minste één jaar vanaf het moment van advisering.

Artikel 32, vijfde lid, BGfo

Een aanbieder, bemiddelaar, gevolmachtigde agent of ondergevolmachtigde agent als bedoeld in artikel 4:15, eerste of derde lid, van de wet die in het kader van een door hem verstrekt advies met een consument of, indien het een verzekering betreft, cliënt een overeenkomst aangaat onderscheidenlijk bemiddelt bij de totstandkoming van een overeenkomst inzake een ander financieel product dan waarover hij de consument onderscheidenlijk de cliënt heeft geadviseerd, is gedurende ten minste één jaar na de totstandkoming van de overeenkomst in staat om aan de Autoriteit Financiële Markten aan te tonen dat de consument onderscheidenlijk de cliënt in weerwil van het advies de keuze heeft gemaakt voor het aangaan van die overeenkomst.

Artikel 33 BGfo

Een aanbieder van krediet als bedoeld in artikel 4:15, eerste of derde lid, van de wet bewaart de informatie die hij ingevolge 4:34, eerste lid, van de wet en 113 en 114 heeft ingewonnen, alsmede de door hem aangeboden overeenkomst inzake krediet, indien die overeenkomst tot stand is gekomen, ten minste gedurende vijf jaren na de dag waarop die overeenkomst is afgewikkeld.

Artikel 52, vijfde lid, BGfo

Indien een financiële onderneming voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst inzake een complex product, anders dan in een reclame-uiting via de televisie of de radio, informatie verstrekt over een historisch of toekomstig rendement, verstrekt zij daarbij informatie

over de belangrijkste kosten en de belangrijkste financiële risico's van dat product en, indien het een beleggingsobject betreft, over de belangrijkste overige risico's die samenhangen met dat product.

Artikel 52, zesde lid, BGfo

Indien een financiële onderneming in een reclame-uiting via de televisie of de radio informatie verstrekt over een historisch of toekomstig rendement van een complex product, verstrekt zij daarbij of op enig ander moment voorafgaande aan de totstandkoming van een overeenkomst inzake dat product informatie over de belangrijkste kosten van dat product.

Artikel 57, eerste lid, BGfo

Een financiële dienstverlener verstrekt een consument of, indien het een verzekering betreft, cliënt, voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst inzake een financieel product of financiële dienst ten minste de volgende informatie:

- a. zijn naam en adres en, indien de financiële dienstverlener een rechtspersoon is, de statutaire naam en handelsnaam of handelsnamen;
- b. de aard van zijn dienstverlening;
- c. voorzover artikel 4:17 van de wet van toepassing is: zijn interne klachtenprocedure, bedoeld in artikel 4:17, eerste lid, onderdeel a, van de wet, en de erkende geschilleninstantie waarbij hij is aangesloten;
- d. zijn inschrijving in het door de toezichthouder gehouden register.

Artikel 2:2, eerste lid, Nrgfo

Informatie over een historisch rendement, bedoeld in artikel 52, vijfde of zesde lid van het besluit, niet zijnde van een beleggingsinstelling, wordt berekend conform het opbrengstscenario bedoeld in artikel 3:9, eerste lid, onder a en mag worden aangevuld met de vermelding van de daadwerkelijk gerealiseerde rendementen over de gebruikte historie.

Artikel 2:2, tweede lid, Nrgfo

Informatie over een toekomstig rendement, bedoeld in artikel 52, vijfde of zesde lid van het besluit, niet zijnde van een beleggingsinstelling, wordt berekend conform het opbrengstscenario bedoeld in artikel 3:9, eerste lid, onder a, b of c dan wel een rendement op basis van een eigen berekening, welk rendement echter het opbrengstscenario bedoeld in het eerste lid niet overschrijdt.

Artikel 2:2, zesde lid, Nrgfo

De informatie over het complexe product bedoeld in het vierde of vijfde lid wordt weergegeven op een duidelijk en herkenbare wijze in de onmiddellijke nabijheid van de informatie over rendementen, als bedoeld in het eerste en tweede lid.

Artikel 41 Vrijstellingsregeling Wft

1. Financiële dienstverleners zijn vrijgesteld van artikel 4:9, tweede lid, van de wet voorzover zij financiële diensten verlenen met betrekking tot:

- a. betaalrekeningen en de daaraan verbonden betaalfaciliteiten;
- b. spaarrekeningen en de daaraan verbonden spaarfaciliteiten, tenzij het spaarrekening betreft waarvan de rentevergoeding is gekoppeld aan de koersontwikkeling van tot de handel op een markt in financiële instrumenten toegelaten financiële instrumenten.

2. Financiële dienstverleners zijn vrijgesteld van artikel 4:23, eerste en tweede lid, van de wet voorzover zij financiële diensten verlenen met betrekking tot financiële producten, met uitzondering van:

- a. complexe producten als bedoeld in artikel 1, onderdeel d, van het besluit;
- b. spaarrekeningen en de daaraan verbonden spaarfaciliteiten, waarvan de rentevergoeding is gekoppeld aan de koersontwikkeling van tot de handel op een markt in financiële instrumenten toegelaten financiële instrumenten;
- c. financiële instrumenten;
- d. krediet waarvan de kredietsom meer dan € 1.000 bedraagt;
- e. hypothecair krediet;
- f. verzekeringen in verband met het geheel of gedeeltelijk wegvallen van het inkomen van een cliënt, niet zijnde verzekeringen ter dekking van een risico dat verband houdt met de nakoming van betalingsverplichtingen uit hoofde van een overeenkomst inzake krediet;
- g. combinaties van twee of meer van de financiële producten, bedoeld in de onderdelen a tot en met h van de definitie van financieel product in artikel 1:1 van de wet.



Autoriteit Financiële Markten

Postbus 11723

1001 GS Amsterdam

Tel.: 020 797 20 00

info@afm.nl

www.afm.nl

De tekst in dit rapport is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontleen. Door besluiten op nationaal en internationaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet langer actueel is wanneer u deze leest. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen – zoals bijvoorbeeld geleden verlies of gederfde winst – ontstaan door acties ondernomen naar aanleiding van dit rapport.

Amsterdam, mei 2009