



Resultaten: Dienstverleningsdocument

Van : VEH
Datum: april 2010

Inleiding

Vanaf 1 juli 2009 dienen tussenpersonen een dienstverleningsdocument aan de klant te verstrekken. Dit document dient voorafgaand aan het adviseren of bemiddelen aan de klant verstrekt te worden. De volgende aspecten dienen minimaal vermeld te worden in dit document:

- Welke diensten verrichten wij?
- Hoe betaalt u ons
- Hoeveel bedraagt de hoogte van de vergoeding?

Vanaf 1 januari 2010 zijn aanbieders volgens het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (Bgf art. 58. lid 3) verplicht om aan de consument een kostenverklaring en daarnaast informatie te verstrekken over de aard en reikwijdte van de dienstverlening.

Hieronder volgen de resultaten uit een herhaling van het onderzoek van de dienstverleningsdocumenten van de tussenpersonen uit augustus 2009 en de resultaten van het onderzoek naar 'de dienstverleningsdocumenten' van de aanbieders.

Als slot wordt besproken hoe de dienstverleningsdocumenten van beide partijen zich tot elkaar verhouden en of dezen de consument inzicht geeft in de verschillen tussen de dienstverlening van een tussenpersoon en van een aanbieder.

Onderzoek

Wij hebben 30 tussenpersonen benaderd met de vraag of wij het dienstverleningsdocument kunnen krijgen toegestuurd in verband met dit herhalingsonderzoek. Hiervoor zijn dezelfde tussenpersonen uit het vorige onderzoek telefonisch benaderd of zijn de dienstverleningsdocumenten van de websites gehaald.

De ontvangen documenten worden op de volgende punten beoordeeld, de meeste punten zijn even als vorige keer afkomstig uit het 'leidraad dienstverleningsdocument' van de AFM:

- aantal pagina's
- vermelding van de datum
- vermelding verplichte verstrekking AFM
- moet de klant het document ondertekenen
- is het beschikbaar via internet
- is het samengevoegd met de dienstenwijzer

- opname bijproducten
- indicatie aantal adviesuren
- indicatie aantal aanbieders
- vermelding nazorg
- kosten tweede hypotheek
- hoe wordt de beloning vermeld
- werkwijze tussenpersoon (provisie, fee, uurtarief)
- geeft de provisie tabel inzicht in de verdiensten
- wordt de balansregel vermeld

Per onderdeel worden de resultaten vermeld, daarbij wordt ook het advies uit de leidraad dienstverleningsdocument van de AFM vermeld.

Resultaten

Van de 30 telefonisch benaderde tussenpersonen werd in 24 gevallen (**80%**) op ons verzoek het dvd toegestuurd. De overige 6 wilden of niet meewerken aan het onderzoek (3x), stuurden een dienstenwijzer(2x) of hebben ondanks toezegging niks toegestuurd (1x). Alle tussenpersonen gaven telefonisch aan wel over een dvd te beschikken.

Ongeveer de helft van de ontvangen dvd's (**54%**) zijn in meerdere en mindere mate gewijzigd ten opzichte van het vorige onderzoek.

Aantal pagina's

Advies AFM: zo kort mogelijk

Het aantal pagina's varieert enorm, van 2 tot 12 pagina's. De variatie is te verklaren omdat sommige tussenpersonen het dvd samengevoegd hebben met de dienstenwijzer en sommige tussenpersonen de algemene voorwaarden bij de dvd hebben gevoegd.

Vermelding van de datum

Advies AFM: geen

In 10 (**42%**) van de 24 onderzochte dvd's wordt een datum vermeld en/of de versie genoemd.

Vermelding verplichte verstrekking AFM

Advies AFM: geen

Tussenpersonen kunnen het verstrekken van een dvd op twee manieren benaderen, ten eerste kunnen zij het gebruiken om zich op een positieve manier voor te stellen aan de klant. Ten tweede kunnen ze het verstrekken van een dvd ervaren als een extra belasting en aangeven dat het een verplichting is vanuit de wetgever. In 12 (**50%**) van de 24 onderzochte dvd's wordt in het dvd aangegeven dat het een verplichting vanuit de AFM of vanuit de wetgeving is. Drie

tussenpersonen hebben hun dvd op dit punt gewijzigd en opgenomen dat het een verplichting betreft.

Moet de klant het document ondertekenen

Advies AFM: niet ondertekenen

Het is pre contractuele informatie en als het op een juiste manier in het proces van de tussenpersoon verwerkt is, hoeft de klant niet te tekenen. Op dit punt is een stijging zichtbaar. In 9 (**38%**) van de 24 onderzochte dvd's zien we dat de klant voor ontvangst van de dvd moet tekenen.

Is het beschikbaar via internet

Advies AFM: om vergelijken mogelijk te maken wordt geadviseerd deze via internet beschikbaar te stellen.

Gezien de wens om vergelijken mogelijk te maken is het opvallend dat 9 (**38%**) van de 24 onderzochte dvd's slechts beschikbaar zijn via internet. Dit is een lichte stijging ten opzichte van het vorig onderzoek.

Samengevoegd met de dienstenwijzer

Advies AFM: onduidelijk

In beide gevallen betreft het pre contractuele informatie, waarin de tussenpersoon zich voorstelt aan de klant en aangeeft wat hij doet en hoe hij beloond wordt. In die zin lijkt het logisch om beide documenten samen te voegen. Het nadeel hiervan is dat het document nogal lang wordt. De helft van de tussenpersonen kiest ervoor om het dvd en de dienstenwijzer samen te voegen.

Opname bijproducten

Advies AFM: Voor het inzicht van uw klant verdient het de voorkeur in bepaalde gevallen wel informatie over deze bijproducten op te nemen.

Vanaf 1 januari 2010 vallen betalingsbeschermers en uitvaartverzekeringen ook onder de regels over provisietransparantie en passende provisie.

Betalingsbeschermers vallen alleen onder deze regels als zij in samenhang met een hypotheek of een consumptief krediet zijn afgesloten.

Bij een aantal dvd's zien we op dit punt een aanpassing. Bij 16 (**67%**) van de 24 onderzochte dvd's is informatie over bijproducten opgenomen. Uit de gehele onderzoeksgroep wordt in 12 dvd's (**50%**) inzicht gegeven in zowel de verdiensten van de risico- als woonlastenverzekering. Nog eens 4 (**17%**) van de 24 onderzochte dvd's geeft inzicht in 1 van de genoemde bijproducten. Dit is een stijging ten opzichte van het vorige onderzoek. Dit is te verklaren vanuit de gewijzigde wetgeving.

Indicatie aantal adviesuren

Advies AFM: U kunt de relatie tussen vergoeding en werkzaamheden verduidelijken door aan te geven waar deze van afhangt, bijvoorbeeld de hoeveelheid tijd, mate van complexiteit van het product en manier waarop u nazorg verleent.

Om inzicht te krijgen in de verdiensten van een tussenpersoon is het ook van belang te weten hoe lang een tussenpersoon nu met een dossier bezig is. 17 (**71%**) van de 24 onderzochte dvd's geeft inzicht in het aantal uren dat wordt besteed aan een advies. Gemiddeld bedraagt het aantal uren dat wordt besteed aan een advies ongeveer 20 uren.

Indicatie aantal aanbieders

Advies AFM: voor een klant is het belangrijk om te weten of de tussenpersoon contractuele verplichtingen heeft en uitsluitend voor één of meer aanbieders kan bemiddelen en of de tussenpersoon adviseert op grond van een objectieve analyse.

De meeste tussenpersonen geven aan een objectieve analyse te maken, maar slechts in 5 (**21%**) van de 24 onderzochte dvd's wordt specifiek aangegeven bij hoeveel geldverstrekkers de tussenpersoon de hypotheek kan onderbrengen. Op dit punt heeft 1 tussenpersoon zijn dvd aangepast.

Vermelding nazorg

Advies AFM: Vermeld de manier waarop u nazorg verleent.

Gedurende de looptijd van de hypotheek zijn er diverse momenten waarop de hypotheek aangepast moet worden. Het is van groot belang bij het afsluiten van de hypotheek te weten welke wijzigingen kosten met zich mee brengen. De wijze waarop de nazorg wordt vormgegeven is zeer algemeen omschreven in het dvd en is vaak beperkt tot de vermelding dat klanten tijdens de looptijd contact op kunnen nemen met de tussenpersoon. Op dit punt zijn geen wijzigingen waargenomen.

Kosten tweede hypotheek

Advies AFM: Vermeld de manier waarop u nazorg verleent

Bij de keuze voor een tussenpersoon moet de wijze waarop nazorg verleend wordt ook betrokken worden. Men gaat namelijk een langdurige relatie aan met de tussenpersoon. Op dit punt hebben 10 tussenpersonen hun dvd aangepast. Naast verhogingen en verlagingen, worden nu de kosten duidelijker omschreven. In 18 (**75%**) van de 24 onderzochte dvd's wordt vermeld welke kosten in rekening worden gebracht voor het afsluiten van een tweede hypotheek. Het kan hierbij gaan om een vast bedrag of op provisiebasis. Op het moment dat op provisiebasis wordt gewerkt, is meestal een minimum bedrag opgenomen. Wat de consument op provisiebasis uiteindelijk moet betalen wordt niet altijd helemaal duidelijk.

Hoe wordt de beloning vermeld

Advies AFM: De beloning moet per productsoort worden weergegeven. Om dit begrijpelijk te laten zijn voor uw klant heeft het de voorkeur deze vergoeding in nominale bandbreedtes weer te geven

Ook op dit punt hebben een aantal tussenpersonen wijzigingen doorgevoerd. Hierdoor is een lichte stijging te zien. In 9 (**38%**) van de 24 onderzochte dvd's wordt de provisie in nominale bedragen weergegeven. De overige tussenpersonen vermelden de provisie als percentage van de hypotheek.

Geeft de provisie tabel inzicht in de verdiensten

Advies AFM: De beloning moet per productsoort worden weergegeven.

Volgens VEH moet de provisie tabel aansluiten bij de offerte die de klant ontvangt. Dat wil zeggen er dient onderscheid gemaakt te worden naar provisie die wordt ontvangen op het moment van afsluiten en provisie die gedurende de looptijd wordt ontvangen. In heel veel gevallen zijn in de tabellen percentages opgenomen en is deze splitsing niet gemaakt. 17 (**71%**) van de 24 tussenpersonen hebben geen splitsing opgenomen. Slechts in 24% van de gevallen wordt in de tabel een duidelijke scheiding gemaakt tussen afsluit- en doorloopprovisie.

Wordt vermeld dat de provisie niet ineens ontvangen wordt

Advies AFM: geen.

Omdat niet het totale provisie bedrag ineens ontvangen wordt, is het goed om dit ook te vertellen aan de klant. Een deel van de provisie wordt namelijk gebruikt voor nazorg. In slechts 9 (**38%**) van de 24 onderzochte dvd's wordt tekstueel aangegeven dat de provisie niet ineens ontvangen wordt door de tussenpersoon. In een aantal situaties waarin de balansregel voluit wordt genoemd worden de oude percentages (70%/30%) nog vermeld.

Werkwijze tussenpersoon

Advies AFM: geen

Nog steeds worden alternatieve beloningsmodellen in plaats van of samen met het traditionele provisiemodel frequent aangeboden. In 18 (**75%**) van de 24 onderzochte dvd's wordt de klant de mogelijkheid geboden om te kiezen tussen de diverse modellen. Wel hebben een aantal tussenpersonen hun wijze van belonen aangepast. In 5 (**21%**) van de 24 dvd's is een wijziging opgenomen. Een serviceabonnement wordt niet meer aangeboden of er wordt niet meer op basis van provisie gewerkt.

Conclusies

In dit onderzoek zijn meer dvd's onderzocht dan in het eerste onderzoek van augustus 2009. Mogelijk veroorzaakt doordat de beschikbaarheid op het internet licht gestegen is en daarnaast was de bereidheid om mee te werken aan het

onderzoek goed. Alle 30 tussenpersonen die telefonisch benaderd waren gaven aan over een dvd te beschikken. Ondanks dat we van 6 tussenpersonen (20%) het dvd niet daadwerkelijk hebben gezien, kunnen we toch zeggen dat meer intermediairs over een dvd beschikken.

Ongeveer de helft van de ontvangen dvd's (**54%**) zijn in meerdere en mindere mate gewijzigd ten opzichte van het vorige onderzoek. De meeste wijzigingen vonden op de volgende punten plaats:

- De beschikbaarheid op internet
- Vermeldingen opgenomen dat het dvd een verplichting is vanuit de wetgeving
- Opname van risico- en woonlastenverzekeringen
- De kosten bij een tweede hypotheek zijn aangepast/verduidelijkt
- Provisie in nominale bedragen
- Werkwijze tussenpersoon is aangepast

Op een aantal punten is de kwaliteit verbeterd. Zo kwam in het vorige onderzoek nog naar voren dat de nazorg maar beperkt vermeld werd. Kijken we echter naar de 2^{de} hypotheek dan zien we dat in de huidige dvd's vaker informatie is opgenomen over de kosten bij een 2^{de} hypotheek. De tarieven zijn daarnaast ook aangepast: tariefsverhogingen, maar ook verlagingen. Toch blijft het voor de consument moeilijk om de kosten te vergelijken, omdat bij de ene partij sprake is van nominale bedragen en bij de ander percentages worden genoemd veelal in combinatie met minimale bedragen.

In verband met gewijzigde wetgeving zijn de intermediairs nu ook verplicht om informatie op te nemen over risico- en woonlastenverzekeringen. Dit punt is eveneens opgepakt 76% van de dvd's vermeld nu deze producten.

Ondanks hierboven genoemde wijzigingen blijft het onderling vergelijken van de dvd's nog steeds lastig voor de consument, omdat er geen uniformiteit is. De consument heeft wel de keuze uit verschillende beloningsmodellen, maar kan deze beloningsmodellen niet met elkaar vergelijken. De inkomsten worden de ene keer in nominale bedragen opgegeven en de volgende in percentages.