

CDFD  
t.a.v. mevr. mr. F. Beekveldt  
Postbus 556  
2501 CN DEN HAAG

Postbus 2285  
1000 CG Amsterdam  
Bezoekadres:  
Singel 236  
1016 AB AMSTERDAM  
T 020 520 86 54  
M 06 1848 0848  
E d.van.velzen@nibesvv.nl  
I www.nibesvv.nl  
NIBE-SVV bv  
Handelsregister  
nr 30152681

datum 9 november 2011  
referentie  
onderwerp Consultatie modulaire structuur Wft-  
Vakbekwaamheid

Geachte mevrouw Beekveldt,

Naar aanleiding van het door u samengestelde consultatiedocument over de modulaire structuur Wft- Vakbekwaamheid het volgende:

**Opmerking vooraf:**

De door u voorgestelde structuur is naar onze mening een sterke verbetering in vergelijking met de door de minister eerder in mei 2011 voorgestelde structuur voor een nieuw opleidingsgebouw. Wij menen dat met deze modulaire structuur de markt beter uit de voeten kan.

De uitgangspunten van een modulaire structuur gekoppeld aan beroepskwalificaties delen wij ten volle. Vanuit het oogpunt van opleiden en examineren zien wij weinig hinderpalen. De vragen, opmerkingen en verbetervoorstellen die wij hebben zijn vooral ingegeven vanuit onze kennis van de markt en de wijze waarop financiële dienstverleners hun werk verrichten.

**Vragen, opmerkingen en verbetervoorstellen**

Bij een aantal voorstellen en toelichtingen in het consultatiedocument hebben wij aanvullende vragen, opmerkingen en/of verbetervoorstellen. Dit betreft:

- onderscheid tussen productgedreven en integrale klantbenadering
- de keus voor specialisatie en generalisatie
- splitsing vakbekwaamheid schadeverzekering
- de kwalificatie Gevolmachtigd agent
- de gedwongen keuzes in de kwalificatiestructuur

**Productgedreven of integrale klantbenadering**

De door u gehanteerde modulaire structuur kiest volop voor een integrale klantbenadering. Dat juichen wij van harte toe. Tegelijkertijd worden bij de invulling van de modulaire structuur juist enkele keuzes gemaakt die wel de productgedreven verkoop voorop zetten. Dat vinden wij dan weer jammer. Dit betreft:

1. Het onderscheid tussen adviserend verkopen en informerend verkopen

U gaat bij de voorgestelde modulestructuur er vanuit dat de diplomaplicht alleen moet gelden voor degenen die 'adviseren' in de zin van de Wft. Dat betekent dat de diplomaplicht niet gaat gelden voor degenen die producten aan de klant verkopen door middel van informatieverstrekking, aangevuld met een aanbod.

Omdat informatie ook mondeling gegeven kan worden aan een klant en kan worden aangevuld met het inwinnen van informatie bij de klant om een gepast 'aanbod' te kunnen doen, is het mogelijk om productgedreven klantgesprekken te voeren, waarbij het verschil met adviserend verkopen flinterdun is. Door aan adviserend verkopen wel een diplomaplicht te koppelen en aan informierend verkopen niet, biedt u de informerende verkoper een fors lastenvoordeel ten opzichte van de adviserende verkoper. Hiermee bereikt u het tegendeel wat u beoogt. Afgezien van het lastenvoordeel voor de informierend verkoper, komt het klantbelang hier in het nauw; de klant is erg op zichzelf en op eigen expertise aangewezen om een gefundeerde afweging te maken na een informierend verkoopgesprek in het kader van financiële dienstverlening. Dit gaat het doel van de vakbekwaamheidsbevordering voorbij.

Wij stellen u voor de diplomaplicht te koppelen aan zowel het geven van advies als aan het geven van informatie in persoonlijke verkoopcontacten met de klant. Het bedrijfsvoeringmodel wordt dan gehandhaafd voor (medewerkers van) financiële dienstverleners die niet bij advies, verkoop en bemiddeling in financiële producten zijn betrokken, maar alleen bij het beheer daarvan, het uitvoeren, het muteren e.d.

## 2. Het rangschikken van uitvaartverzekering onder schadeverzekering

De vraag of een consument een uitvaartverzekering nodig heeft, hangt in belangrijke mate af van zijn vermogenspositie. Een uitvaartverzekering beoogt immers de kosten te dekken (in geld of natura) van de uitvaart. Ook eventuele alternatieven voor een uitvaartverzekering zijn vormen van verzekering en/of andere vermogensopbouw. Daarom lijkt het ons vanzelfsprekend dat deze verzekeringsvorm wordt ondergebracht in de module Vermogensopbouw.

In dat verband zijn wij ons ervan bewust dat uitvaartverzekeringen ook wel worden gesloten door consumenten om verzekerd te zijn van een servicepakket. Dan hoeven nabestaanden op een emotioneel moment niet alles zelf te regelen, maar is het uitvaartpakket al afgesproken. Graag wijzen wij u erop dat dit argument alleen geldt voor uitvaartverzekeringen in natura en niet voor uitvaartverzekeringen die een uitkering in geld bieden. Overigens menen wij dat ook het afspreken van een dergelijk servicepakket géén verzekering is en ook geen ander financieel product. Het afspreken van de omvang van een dergelijk pakket valt daarmee niet onder de reikwijdte van de Wft. Wij vragen ons zelfs af of het afspreken van de omvang van een dergelijk pakket in samenhang met het verzekeren van de kosten daarvan de productgedreven verkoop niet juist bevordert.

## 3. Het rangschikken van overlijdensrisicoverzekeringen onder het moduul inkomensverzekeringen

De vraag of een consument een risicoverzekering bij overlijden nodig heeft, wordt in het geheel niet bepaald door het inkomen. Wel speelt de vermogenspositie van de nabestaanden een rol als een kostwinner wegvalt. Juist daarom hoort ook deze verzekering thuis in de module Vermogensopbouw.

## 4. Het rangschikken van opstal- en inboedelverzekeringen onder hypotheekadviseur

De vraag of iemand een inboedelverzekering nodig heeft, is niet gekoppeld aan het bezit van een eigen woning of een hypotheek. Een opstalverzekering is wel gekoppeld aan een eigen woning, maar verreweg de meeste hypotheeken worden gesloten door consumenten die geen starter zijn op de woningmarkt en dus al een dergelijke verzekering hebben. Vanuit het oogpunt van integrale klantbenadering lijkt het ons daarom niet voor de hand liggen om deze twee vormen van schadeverzekering aan de module hypotheekadvies te koppelen. Ook al omdat er een logische samenhang is met andere vormen van schadeverzekering, zoals de kostbaarhedenverzekering en de verzekering van andere bijzondere inboedelbestanddelen of bijvoorbeeld verzekeringspakketten, waarin ook een AVP is opgenomen. Bovendien hangt met integrale klantbenadering samen de zorgplicht tijdens de looptijd van de inboedel- en opstalverzekeringen (nazorgplicht). Juist deze zorgplicht lijkt ons meer op zijn plaats bij de schadeverzekeringsadviseur. Dit mede omdat inboedel- en opstalverzekeringen op een andere wijze nazorg vragen dan hypotheeken.

Het rangschikken van deze verzekeringen onder de module hypotheekadviseur bewerkstelligt daarmee een productgedreven gelegenhedenverkoop c.q. niet-noodzakelijke oversluitadviezen.

Omdat deze verzekeringsvormen daarnaast ook onder de module Schadeverzekeringen zullen vallen creëert u tevens een niet-noodzakelijke overlap tussen modules. Dat is in strijd met de modulaire opzet.

Als een hypotheekadviseur in schadeverzekeringen wil bemiddelen: prima, laat hem dan de betreffende module/kwalificatie behalen.

### **Specialisatie en generalisatie**

#### **1. Inkomensverzekeringen**

Wij juichen een aparte module inkomensverzekering van harte toe. Terecht signaleert uw college dat deze materie steeds ingewikkelder is geworden en dat het onderwerp inkomensverzekeringen zich de afgelopen 5 jaar tot een apart specialisme heeft ontwikkeld. Dat herkennen wij ook in de markt: veel specialisten op het gebied van inkomensverzekering beperken zich inderdaad tot dit ingewikkelde terrein.

Daarom bevreemdt het ons dat binnen de beroepskwalificaties dit specialisme uitsluitend voor generalisten is weggelegd: generalisten die zich (ten minste) ook moeten bekwamen op het gebied van schadeverzekeringen en vermogensopbouw.

Wij pleiten voor een aparte kwalificatie voor inkomensverzekeringsadviseur. Naar ons idee hoeft u hiervoor aan de modulestructuur niets te wijzigen, maar alleen een aparte kwalificatie toe te voegen, opgebouwd uit Basis en Inkomen.

#### **2. Zorgverzekeringen**

Om bijna gelijke redenen pleiten wij voor een aparte beroepskwalificatie Zorgverzekeringen. Inmiddels kent de markt méér gespecialiseerde zorgverzekeringsadviseurs dan consumptief-kredietadviseurs. Bovendien geldt voor deze gespecialiseerde doelgroep geen praktisch alternatief: een beroepskwalificatie Schadeverzekeringen is veel te uitgebreid.

### **Splitsing vakbekwaamheid schadeverzekering**

In uw modulestructuur benoemt u 2 modules voor schadeverzekeringen: één voor particuliere en kleinzakelijke schadeverzekeringen en één voor schadeverzekeringen voor het middenbedrijf. Deze splitsing lijkt ons om meerdere redenen niet gewenst. Uw argument dat het bij het middenbedrijf gaat om 'advisering van complexere aard' is natuurlijk wel waar, maar die complexere advisering is niet beperkt tot schadeverzekering. Die geldt ook – en misschien nog wel meer – voor inkomensverzekeringen en (in combinatie met de juiste kwalificatie) voor vermogensopbouw en pensioenverzekering:

#### **1. Niet nodig en niet gewenst**

Juist op het gebied van schadeverzekeringen zijn geen misstanden op het gebied van vakbekwaamheid geconstateerd. Wij hebben al eerder bepleit dat dit op zich aanleiding kan zijn deze vakbekwaamheidseis niet omvangrijker te laten zijn dan waartoe Europese richtlijnen verplichten. Om dan juist op dit gebied, waar tal van specialisaties mogelijk zijn en ook in de markt voorkomen, twee verschillende en cumulatief bedoelde modules in te stellen lijkt ons niet nodig en niet gewenst.

#### **2. Niet aansluitend bij de praktijk**

Juist op het gebied van de zakelijke markt is advisering in schadeverzekeringen in toenemende mate een specialisme. Een specialisme overigens waarin de markt zichzelf prima regelt, zonder misstanden. Om dan juist aan advisering van dit zwaardere schadeselement verplicht de modules inkomen en vermogensopbouw te koppelen belast u de gespecialiseerde schadeadviseur nodeloos.

### 3. Niet klantgericht

Het stellen van een harde grens (50 FTE, resp. 10 miljoen euro omzet/balanstotaal) tussen kleinbedrijf en middenbedrijf is duidelijk, maar betekent ook dat een bedrijf dat in enkele jaren doorgroeit van bijvoorbeeld minder dan 50 FTE naar meer dan 50 FTE alleen al om die reden afscheid moet nemen van zijn adviseur voor het onderdeel 'schadeverzekeringen'. Dat lijkt ons niet gewenst. Het is dan niet meer de klant die daarover zelf beslist.

Voor inkomensverzekeringen geldt de grens van 50 FTE niet, zodat de adviseur op dat terrein wel zijn diensten mag blijven verlenen. En waarschijnlijk ook wel wil blijven doen. Hetzelfde geldt voor eventuele vermogensopbouwproducten (al dan niet in combinatie met een kwalificatie voor pensioenverzekeringen). De klant krijgt dan – uitgerekend voor het onderdeel waarop zich geen problemen voordoen – op basis van wettelijke bepalingen een tweede adviseur opgedrongen.

### 4. Problematiek onderlingen

In ons land zijn veel (kleine) onderlinge waarborgmaatschappijen actief die een beperkt aanbod schadeverzekeringen voeren. In het algemeen zijn deze verzekeraars naast aanbieder ook adviseur. De door u genoemde splitsing in kleinbedrijf en middenbedrijf kan betekenen dat een dergelijke verzekeraar zijn toezegging aan de klant om ook zijn adviseur te zijn niet langer kan nakomen, enkel omdat het bedrijf van de klant de grens van 50 FTE passeert. Dat impliceert tegelijkertijd dat deze onderlinge dan ook de verzekeringsovereenkomst zelf met de klant zou moeten beëindigen, omdat de gecombineerde rol van aanbieder/adviseur dan niet langer mogelijk is. Je kunt immers niet van de klant verlangen zich aan de overeenkomst te houden als die adviesrol daaruit is weggevallen.

Wij vragen ons af of een dergelijke opzeggingsgrond – die dan ook in de verzekeringsvoorwaarden c.q. het reglement van de onderlinge moet worden opgenomen – juridisch haalbaar is.

### 5. Grootbedrijf

De reikwijdte van de 'verzekerings- en vermogensopbouwadviseur middenbedrijf' voor schadeverzekeringen is door u begrensd tot 250 FTE. Voor bedrijven met meer dan 250 FTE kent uw voorstel geen bevoegde adviseur. Omdat ingevolge de Wft de vakbekwaamheidseisen ook gelden voor grote zakelijke verzekeringsrisico's creëert u hier een probleem dat uitsluitend is op te lossen door aanpassing van de Wft. De aanpassing die daarvoor nodig zou zijn, is overigens niet toegestaan op grond van Europese regelgeving.

## Gevolmachtigd Agent

Terecht constateert u in uw consultatiedocument dat de Gevolmachtigd Agent optreedt in naam en voor rekening van de verzekeraar. In dat opzicht verbaast het dat de gehele kwalificatie Gevolmachtigd Agent is opgebouwd uit modules die specifiek bedoeld zijn voor adviseurs. Dat roept een aantal vragen op:

#### 1. Wie zijn dan diplomaplichtig?

Bij alle overige kwalificaties is het duidelijk: de adviseur moet aan de diplomaplicht voldoen. Maar wie moet dan bij de Gevolmachtigd Agent aan de diplomaplicht voor de GA voldoen?

Alle adviseurs? Maar die moeten – als adviseur – natuurlijk ook al aan de diplomaplicht voldoen van de andere door u genoemde beroepskwalificaties. Dus zouden deze adviseurs ineens aan hogere vakbekwaamheidseisen moeten voldoen dan andere adviseurs op hetzelfde vakgebied? Daar kunnen wij geen inhoudelijke redenen bedenken.

Bovendien: hoe zit het dan als de GA geen adviseurs in dienst heeft? Een aantal volmachtbedrijven is uitsluitend volmachtbedrijf en doet zelf geen rechtstreekse zaken met de eindklant, maar werkt alleen via het intermediair; andere volmachtbedrijven hebben intern – al dan niet via aparte rechtspersonen – een onderscheid tussen het volmachtbedrijf en het intermediaire bedrijf. Wie heeft dan de diplomaplicht? Niet de 'feitelijk leidinggevende', want zijn diplomaplicht is tegen die tijd net geschrapt. En bovendien: waarom zou iemand bij een niet-adviserende GA over beroepskwalificaties moeten beschikken die puur op adviseren zijn gericht?

2. Gelijk speelveld

Als voor één of meer medewerkers van een GA vakbekwaamheidseisen moeten gelden, dan lijkt het ons in strijd met het gelijke speelveld om geen gelijke eisen te stellen aan een verzekeraar. Bij een verzekeraar worden immers exact gelijke werkzaamheden verricht.

3. Wft-Volmacht Algemeen

Voor zover u toch besluit een Beroepskwalificatie Gevolmachtigd Agent aan de minister te adviseren: heeft binnen deze kwalificatie ook Wft-Volmacht Algemeen nog een plaats? Zo nee: wat zijn dan de argumenten om deze te laten vervallen?

### Enkele slotopmerkingen

Naast de hiervoor gemaakte opmerkingen wijzen wij u nog graag op het volgende:

1. Relatie met bedrijfsvoeringmodel

In hoofdstuk 2 onder voetnoot 2 vermeldt u dat het nieuwe bouwwerk ook dient te worden gebruikt voor de inrichting van 'het bedrijfsvoeringmodel'. Graag wijzen wij u er op, dat een dergelijke verplichting niet kan bestaan, althans in strijd is met het open-normkarakter van het bedrijfsvoeringmodel. Het bedrijfsvoeringmodel laat het juist aan de financiële dienstverlener over een adequate oplossing te vinden. dat kan ook via geheel andere methodes dan de door u uitgewerkte kwalificaties. Als voorbeeld: uitgewerkte vraag/antwoordteksten voor medewerkers (callscripts).

2. Schadeverzekeringsmodules

In het schema op pagina 10 staan bij de Verzekerings- en vermogensopbouwadviseur middenbedrijf resp. bij de Gevolmachtigd Agent allebei de schadeverzekeringsmodules vermeld. In hoofdstuk 3 bij de inhoud van de beroepskwalificaties vermeldt u onder 3.5. dat de Beroepskwalificatie Verzekerings- en vermogensopbouwadviseur middenbedrijf slechts één schadeverzekeringsmodule omvat. Hetzelfde geldt onder 3.7. bij de Beroepskwalificatie Gevolmachtigd Agent.

Graag vertrouwen wij er op dat wij met onze opmerkingen bijdragen aan het verder ontwikkelen van een kwalificatiestructuur die recht doet aan de dienstverlening voor de financiële consument op een wijze die voor de bedrijfstak voldoet aan de eisen van overzichtelijkheid, transparantie en toekomstbestendigheid.

Als u daar prijs op stelt zijn wij graag bereid onze opmerkingen en vragen verder toe te lichten.

Met vriendelijke groet,

Dik van Velzen