

Interpretatie informereren en adviseren

december 2021

Inhoudsopgave

Over deze interpretatie	3
Financieel inzicht: twee varianten	3
Variant 1: adviseren	3
Variant 2: informeren	5

Over deze interpretatie

Een interpretatie is een korte schriftelijke beleidsuiting waarin de visie van de AFM wordt weergegeven over specifieke artikelen op de naleving waarvan zij toezicht houdt en/of van AFM-bevoegdheden. Een interpretatie is minder omvangrijk dan een leidraad.

Interpretaties zijn net als beleidsregels, leidraden en principes bindend voor de AFM en niet bindend voor ondertoezichtgestelden.

Eventuele onduidelijkheden over wet- en regelgeving kunnen de dienstverlening in de beheerfase of het bieden van financieel inzicht in de weg staan. Daarom heeft de AFM op basis van gesprekken met en vragen van marktpartijen in kaart gebracht waar mogelijke onduidelijkheden spelen. Een veel gestelde vraag is waar de grens ligt tussen informeren en adviseren in de zin van de Wet financieel toezicht (Wft). Deze interpretatie heeft als doel het onderscheid tussen informeren en adviseren zoals dat volgt uit de huidige wet- en regelgeving te verduidelijken. De interpretatie is niet van toepassing op beleggingsondernemingen. De AFM beoogt hiermee zowel de dienstverlening in de beheerfase als de ontwikkeling van financieel inzicht te accommoderen.

Financieel inzicht: twee varianten

Kort gesteld is er sprake van adviseren in de zin van de Wft bij een persoonlijke aanbeveling aan een (potentiële) klant, over een voor hem nieuw af te sluiten financieel product van een specifieke aanbieder. Er is sprake van informeren wanneer één of meerdere van de genoemde criteria niet van toepassing zijn (zoals ‘persoonlijk’ of ‘nieuw financieel product’).

Variant 1: adviseren

Bij adviseren krijgt de consument een concrete aanbeveling over een financieel product. Dit advies moet worden gegeven door een partij die op grond van een Wft-vergunning mag adviseren over het betreffende product. Hierbij moet bij de impactvolle financiële producten, zoals een hypotheekkrediet of een (collectieve) AOV, worden voldaan aan de adviesregels. Naast de adviesregels, gelden de relevante wettelijke eisen als het voorkomen van ongewenste sturing (provisienormen) en het borgen van de vakbekwaamheid van de adviseur.

Wanneer is er juridisch sprake van adviseren?

In artikel 1:1 van de Wft wordt adviseren als volgt gedefinieerd:

“adviseren:

- a. het in de uitoefening van een beroep of bedrijf aanbevelen van een of meer specifieke financiële producten, met uitzondering van premiepensioenvorderingen, verzekeringen en financiële instrumenten, aan een bepaalde consument; of
- b. het in de uitoefening van een beroep of bedrijf aanbevelen van een of meer specifieke overeenkomsten waarbij een premiepensioenvordering ontstaat, van een of meer specifieke verzekeringen of van een of meer specifieke financiële instrumenten aan een bepaalde cliënt;”

Er is sprake van adviseren als aan alle volgende criteria wordt voldaan:

- 1 Er moet sprake zijn van een aanbeveling, dus niet enkel het delen van objectieve informatie;
- 2 De aanbeveling die gedaan wordt, (i) wekt de suggestie dat deze passend is voor de individuele klant, of (ii) wordt gegeven op basis van de persoonlijke situatie;
- 3 De aanbeveling moet zien op een nieuw af te sluiten financieel product¹;
- 4 De aanbeveling is niet (alleen) gedaan aan het publiek;
- 5 De aanbeveling dient zich te richten tot een (gevolmachtigde van een) (potentiële) klant.

De bovenstaande criteria zijn cumulatief. Wanneer niet aan alle criteria wordt voldaan, is er geen sprake van adviseren. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de criteria.

Wanneer is er sprake van een aanbeveling?

Informatie wordt gezien als een aanbeveling als er (impliciet) een mening/waardeoordeel over wordt gegeven. Dit houdt in dat de informatie de klant in een bepaalde richting stuurt. Informatie wordt al snel gezien als een aanbeveling als de klant één specifieke oplossing gepresenteerd krijgt. Het enkel feitelijk weergeven van informatie is geen aanbeveling.

Een voorbeeld is wanneer blijkt dat een zzp'er zich niet heeft verzekerd tegen arbeidsongeschiktheid. Deze constatering op zichzelf is geen aanbeveling. Wanneer de zzp'er vervolgens wordt aangeraden om een arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV) af te sluiten, is er wel sprake van een aanbeveling, waardoor aan één van de vijf criteria van adviseren wordt voldaan. Of er vervolgens sprake is van adviseren in de zin van de Wft, hangt af van of wordt voldaan aan alle andere criteria, bijvoorbeeld of de aanbeveling ook ziet op een specifiek financieel product. In dit concrete voorbeeld: de AOV X van aanbieder Y.

Wanneer is een aanbeveling persoonlijk?

Een aanbeveling is persoonlijk als deze wordt gedaan op basis van de persoonlijke situatie van de klant. Dit gebeurt bijvoorbeeld als een module die financieel inzicht biedt persoonlijke informatie van klanten uitvraagt en vervolgens een koppeling maakt tussen die informatie en een aanbeveling. Wanneer op basis van financieel inzicht een aanbeveling wordt gedaan, zal die aanbeveling dan ook vrijwel altijd persoonlijk zijn.

Daarnaast kan bij de klant met bewoordingen en presentatietechnieken de indruk worden gewekt dat een oplossing of een product passend is, bijvoorbeeld door aan te geven dat iets “de beste keuze” is of dat iets “aansluit bij uw situatie”. Dit leidt al snel tot de perceptie van een persoonlijke aanbeveling.

Wanneer ziet een aanbeveling op een nieuw af te sluiten financieel product?

Een aanbeveling kan alleen kwalificeren als adviseren als deze ziet op een nieuw af te sluiten, specifiek financieel product. Dit betekent dat bij een aanbeveling die alleen is gericht op een soort of type financieel product er geen sprake is van adviseren.

Wanneer een klant in generieke zin een annuïteitenhypotheek wordt aanbevolen, ziet dit niet op een specifiek financieel product: er wordt immers geen specifiek hypotheekproduct van een specifieke aanbieder aanbevolen. Wanneer een klant de 20 jaar lopende annuïteitenhypotheek van aanbieder X wordt aangeraden, is er wel sprake van een aanbeveling over een specifiek financieel product. Dit geldt ook als meerdere specifieke financiële producten als combinatie of bijvoorbeeld als top 3 worden aanbevolen.

¹ Uitzondering hierop zijn verzekeringen met een beleggingscomponent. In dat geval is het derde criterium: “De aanbeveling moet zien op een nieuw financieel product of op een transactie in een bestaand financieel product”.

Wanneer wordt een aanbeveling gedaan aan het publiek?

Een aanbeveling aan een onbepaalde groep kan worden gezien als een aanbeveling aan het publiek. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om adviezen opgenomen in boeken, tijdschriften of tv-reclames. In dat geval is er geen sprake van adviseren in de zin van de Wft.

Wanneer richt een aanbeveling zich op een (gevolmachtigde van een) (potentiële) klant?

Als de aanbeveling wordt gedaan aan een natuurlijk persoon, mag ervan worden uitgegaan dat deze persoon een (potentiële) klant is. Het begrip klant is overigens breder dan consument: wanneer een bestuurder wordt geadviseerd over een verzekering voor zijn bedrijf, kwalificeert hij ook als klant.²

Een negatief advies is geen Wft-advies

Een negatief advies over een nieuw af te sluiten financieel product valt niet onder de Wft, omdat een consument in dat geval geen overeenkomst aangaat en daarmee buiten de distributieketen blijft. Een voorbeeld is om aan te raden product X van aanbieder Y niet te kopen. Ook wanneer een klant bijvoorbeeld wordt geadviseerd om zijn bestaande overlijdensrisicoverzekering niet over te sluiten, is er geen sprake van adviseren, omdat deze aanbeveling niet is gericht op een nieuw financieel product.

Een ranglijst van alle mogelijkheden is geen aanbeveling in een financieel product

Wanneer een partij die financieel inzicht geeft tevens vergelijkingsdienstverlening aanbiedt, is het mogelijk om de consument een overzicht te tonen van alle mogelijke af te sluiten financiële producten. Wanneer het in dit geval om een objectieve ranglijst gaat, waarbij in de ranglijst geen voorkeur is aangegeven voor een specifiek financieel product, is er geen sprake van een aanbeveling in een specifiek financieel product. Dit is bijvoorbeeld het geval als een zzp'er zonder AOV wordt aangeraden een AOV af te sluiten, waarna hij een volledige lijst te zien krijgt van alle mogelijke af te sluiten AOV's (bijvoorbeeld gesorteerd op alfabetische volgorde of premiehoogte). Er is hier wel sprake van een (persoonlijke) aanbeveling (om een AOV af te sluiten), maar niet over een specifiek financieel product. Eventuele bemiddelingswerkzaamheden³ zijn uiteraard wel vergunningplichtig.

Variant 2: informeren

Er is sprake van informeren als niet wordt voldaan aan alle vijf criteria van adviseren. Informeren kan zien op een enkel financieel product, maar ook op iemands gehele financiële situatie. Dit kan inhouden dat een consument inzicht krijgt in bepaalde financiële risico's die hij loopt, nu en in de toekomst. Risico's zijn bijvoorbeeld dat de consument een pensioentekort heeft, dat hij een inkomensterugval bij arbeidsongeschiktheid niet kan opvangen, of dat er problemen kunnen ontstaan aan het einde van de looptijd van zijn hypotheek. Naast inzicht in de risico's, kan er ook inzicht ontstaan in mogelijkheden om de financiële situatie te verbeteren. Eventueel kan de consument daarna een overzicht worden geboden van partijen met de benodigde vergunningen om advies te mogen geven, die hem een concrete aanbeveling kunnen doen voor een nieuw financieel product.

De vergunningplicht en adviesregels zijn niet van toepassing wanneer een consument alleen wordt geïnformeerd en er geen bemiddelingswerkzaamheden worden verricht. Als door de partij die heeft geïnformeerd meer dan alleen de contactgegevens van de consument worden doorgestuurd aan een partij die de consument mag adviseren en/of de consument bijstaat bij het afsluiten van een financieel product, is

² De zakelijke markt valt alleen onder het beschermingsniveau van de Wft als er sprake is van adviseren over verzekeringen, een premiepensioenvordering of een financieel instrument. De Wft spreekt in dit kader van een 'cliënt'.

³ Zie voor meer informatie over bemiddelingswerkzaamheden: [Publicatie bemiddelen](#), AFM, september 2014.

mogelijk sprake van bemiddelen en is een Wft-vergunning nodig voor het mogen verrichten van deze activiteit.⁴

Ook in situaties waar de adviesregels of andere zorgplichten van de Wft niet van toepassing zijn, bestaan er eisen aan het zorgvuldig handelen van dienstverleners. De AFM verwacht dat financiële ondernemingen en andere ondernemingen die consumenten informeren ten behoeve van financieel inzicht zich in alle situaties rekenschap geven van de wettelijke verplichtingen en maatschappelijke verantwoordelijkheden die op hen rusten en zorgvuldig omgaan met de belangen van hun klanten als zij informeren, ook daar waar de zorgplichten uit de Wft niet van toepassing zijn.

Gezien het maatschappelijke belang zal de AFM de ontwikkelingen ten aanzien van financieel inzicht blijven volgen en ook wanneer dit tot nadelige gevolgen voor consumenten kan leiden zonder dat wettelijke zorgplichten worden overtreden, hierover het gesprek voeren met de betreffende ondernemingen.

Voorbeelden van informeren

Aflossingsvrije hypotheek: een voorbeeld

Consumenten met een aflossingsvrije hypotheek kunnen een betaalbaarheidsrisico lopen, zoals het niet kunnen herfinancieren aan het einde van de looptijd van de hypotheek. Het is belangrijk dat consumenten hiervan op de hoogte worden gesteld en dat op laagdrempelige wijze oplossingsmogelijkheden worden geboden. Een aanbeveling over een bestaande aflossingsvrije hypotheek, kwalificeert niet als adviseren. Een voorbeeld hiervan is: 'We bevelen u aan uw hypotheek met 10.000 euro af te lossen'. Dit valt onder informeren. Er is wel sprake van adviseren, als er een persoonlijke aanbeveling wordt gedaan om een nieuw product af te sluiten, bijvoorbeeld door annuïtaire hypotheek X van aanbieder Y te af te sluiten.

Inzicht in de pensioensituatie: een voorbeeld

Pensioenadviseurs nemen initiatieven om hun klanten via online tools inzicht te geven in hun financiële situatie. Dit helpt bijvoorbeeld bij de keuze om al dan niet vervroegd met pensioen te gaan. Ook kan de consument op basis van zijn inkomsten en uitgaven inzicht krijgen in of er sprake is van een pensioentekort en hoe dit zou kunnen worden gedicht. Zolang het inzicht of de aanbevelingen zien op bestaande producten, is er altijd sprake van informeren.

Arbeidsongeschiktheid: een voorbeeld

Een zzp'er heeft acht jaar geleden een AOV afgesloten. Hij vraagt zich af of het product nog aansluit bij zijn huidige financiële situatie. Als de adviseur aanbevelingen doet zonder dat er een nieuw product wordt afgesloten, is er sprake van informeren. Bijvoorbeeld bij de aanbeveling om het verzekerd bedrag te verlagen of de wachttijd te verhogen. Wanneer de adviseur een aanbeveling doet om over te stappen naar AOV X van aanbieder Y, is er sprake van adviseren.

⁴ Zie voor meer informatie: www.afm.nl/vergunningen-regels.



Autoriteit Financiële markten

Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam

Telefoon

020 797 2000

www.afm.nl

Follow us: →



De AFM maakt zich sterk voor eerlijke en transparante financiële markten.

Als onafhankelijke gedragstoezichthouder dragen wij bij aan duurzaam financieel welzijn in Nederland.

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

© Copyright AFM 2021