

## Veel gestelde vragen over provisie

### Wat is provisie?

Provisie is de beloning die een tussenpersoon ontvangt als hij je een financieel product verkoopt. Die ontvangt hij van een bank of verzekeraar bij wie het product wordt afgesloten. Een tussenpersoon moet je vóór het afsluiten van de overeenkomst laten weten welke provisie hij ontvangt voor zijn advisering en bemiddeling.

### Wat verandert er vanaf 2010?

Vanaf 1 januari 2010 moeten adviseurs ook de provisies bekend maken van 'betalingsbeschermers'. Dit zijn bijvoorbeeld verzekeringen die samen met een krediet worden afgesloten tegen het (deels) wegvallen van het inkomen door arbeidsongeschiktheid, werkloosheid of overlijden. Het kan ook een combinatie van deze dekkingen zijn (arbeidsongeschiktheid, werkloosheid, overlijden) die samen met een krediet worden afgesloten. Ook bij een (natura) uitvaartverzekering moet een adviseur vanaf januari 2010 informatie geven over de manier waarop hij wordt beloond. Dit geldt niet alleen voor koopsomverzekeringen, maar ook voor premiebetalende verzekeringen.

Vanaf 1 januari 2010 moeten aanbieders transparant zijn over de kosten van het product. Dit houdt in dat ze duidelijkheid moeten geven over de totale prijs van het product inclusief alle kosten. Ze moeten de bedragen in geld noemen en niet in percentages.

Ook moeten aanbieders van complexe producten waarmee je vermogen opbouwt een duidelijke uitsplitsing geven van de kosten bij deze producten.

### Bij welke producten moet een tussenpersoon zijn provisie aan mij doorgeven?

Hij moet die informatie geven als hij je een complex product of een hypotheek verkoopt. Een complex financieel product is meestal een combinatie van soorten producten. Bijvoorbeeld een combinatie van beleggen, sparen, verzekeren of lenen. Een beleggingsverzekering is complex. Bij deze verzekering betaal je premie en een gedeelte hiervan wordt belegd.

### Wat is een complex financieel product?

Een complex financieel product is vaak een combinatie van soorten producten. Soorten producten zijn bijvoorbeeld: beleggen, sparen, verzekeren en lenen. Als de waarde van zeker één van deze producten afhangt van de ontwikkelingen in de markt is het complex.

Een beleggingsverzekering is bijvoorbeeld complex. Bij deze verzekering betaal je premie en een gedeelte hiervan wordt belegd. Je verzekert én je belegt. En de waarde van je belegging hangt af van de ontwikkelingen in de markt.

### Andere complexe financiële producten

Daarnaast heeft de overheid bepaalde financiële producten aangewezen die vallen onder complexe financiële producten, dit zijn geen combinaties van producten:

- de meeste levensverzekeringen
- beleggingsfondsen
- beleggingsobjecten
- bankspaarproducten

### De meest voorkomende complexe producten:

- beleggingshypotheek
- beleggingsverzekering
- beleggingsfonds
- levensverzekering (als je premie betaalt)
- lijfrenteverzekering
- bankspaarhypotheek

### Welke informatie over provisie moet een adviseur geven?

Een tussenpersoon moet de exacte hoogte van het bedrag vertellen en mag dit niet uitdrukken in procenten. Als hij twee procent provisie ontvangt op een hypotheeklening van € 350.000, betekent dit dat hij € 7000 voor zijn advies van je krijgt. Dat bedrag moet hij je dus vertellen. Een tussenpersoon kan bijvoorbeeld ook software (of andere goederen) ontvangen van een aanbieder. Dit moet hij ook melden.

### **Moet ik zelf vragen naar de verdiensten van een tussenpersoon?**

Nee, hij moet het actief aangeven, voordat je de overeenkomst sluit. Je sluit een overeenkomst, zodra je je handtekening zet onder de overeenkomst. De tussenpersoon moet je de informatie schriftelijk geven en de mogelijkheid bieden om vragen te stellen. Als hij dat niet doet, handelt hij in strijd met de wet.

### **Sinds wanneer moet de tussenpersoon zijn provisie aan mij melden?**

Sinds 1 april 2009 is een tussenpersoon verplicht om inzicht te geven in de hoogte van de provisie bij het verkopen van een complex product of hypotheek.

De provisie is de beloning die de tussenpersoon ontvangt van een financiële instelling (bv. een bank) voor het bemiddelen voor bijvoorbeeld je hypotheek. En sinds 1 juli 2009 moet een tussenpersoon je ook een dienstverleningsdocument geven.

### **Wat is een dienstverleningsdocument?**

Dat is een document waarin de tussenpersoon beschrijft welke beloning hij ontvangt. Ook moet hij in dit document vertellen welke werkzaamheden hij hiervoor doet. Hij moet deze informatie geven na het eerste oriëntatie gesprek.

Een tussenpersoon kan bijvoorbeeld een uurtarief berekenen dat de consument moet betalen. Hij geeft dan aan in het dienstverleningsdocument welk uurtarief hij hanteert. Ook moet hij een indicatie geven van het aantal uren dat hij bezig zal zijn.

Als een tussenpersoon provisie ontvangt van de aanbieder moet hij zeggen wat de minimale en maximale provisie per product kan zijn. De daadwerkelijke provisie moet hij uiterlijk bij de offerte aan je doorgeven.

Aanbieders die zonder tussenkomst van adviseurs hun eigen financiële producten verkopen moeten meer informatie geven over de dienstverlening die je kan verwachten.

### **Wat zijn de voordelen van meer openheid over provisie?**

Je kunt in één oogopslag en voordat je het product afsluit, zien wat de adviseur krijgt voor het advies. Een aantal tips:

Meer informatie over de hoogte van provisies vind je ook op internet. Maar kijk niet alléén naar de verschillen in provisie. Uiteindelijk gaat het natuurlijk om het advies en het financiële product dat je krijgt aangeboden.

Probeer kritisch te zijn. Wat doet je tussenpersoon precies voor het geld?

Vraag ook naar de provisie die hij ontvangt voor andere producten (dus geen complexe producten of hypotheeken). Hij is niet verplicht je dit te vertellen, maar als hij het wel doet, geeft dat je ook inzicht.

### **Moet een bank of een verzekeraar ook zijn provisie bekend maken?**

Als je rechtstreeks naar een bank of verzekeraar toe stapt moet de aanbieder je schriftelijk (via een zogenaamde kostenverklaring) laten weten dat hij kosten maakt voor de advisering en de distributie (bijvoorbeeld een reclamecampagne). Deze kosten kunnen bijvoorbeeld onderdeel uitmaken van de prijs van het product of verwerkt zijn in het rentepercentage.

Aanbieders die zonder tussenkomst van adviseurs hun eigen financiële producten verkopen moeten meer informatie geven over de dienstverlening die je kan verwachten.

### **Hoe controleert de AFM de adviseurs?**

De AFM controleert of aanbieders de juiste informatie aan consumenten geven. Aan de hand van bijvoorbeeld meldingen van consumenten kan de AFM overwegen een onderzoek in te stellen naar een financieel adviseur.

Wanneer de AFM vaststelt dat bedrijven of consumenten zich niet aan de regels houden, kan zij sancties

opleggen. Bij iedere overtreding van de wet- en regelgeving maakt de AFM de afweging welke sanctie zij daarvoor inzet.

**De AFM heeft verschillende sanctiemogelijkheden en kan:**

- Een aanwijzing of een openbare waarschuwing geven.
- Een stille curator aanstellen.
- Een vergunning intrekken.
- Aangifte doen bij het Openbaar Ministerie.
- Boetes en dwangsommen opleggen. Deze kunnen bovendien gepubliceerd worden.

**Hoeveel provisie mag een adviseur ontvangen?**

De provisie die een financieel dienstverlener van de aanbieder ontvangt, moet in verhouding staan tot de werkzaamheden die hij hiervoor verricht. Dit is de zogenaamde 'passende provisieregel'.