



Zoetermeer, 27 oktober 2008

Bonusprovisies ter bevordering van kwaliteit dienstverlening financieel intermediair

Inleiding

De Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening is een onafhankelijke stichting, opgericht en actief sinds 1997. Ze heeft als doel de kwaliteit van de dienstverlening en de professionaliteit van de bedrijfsuitoefening van intermediairs te verbeteren en voor consumenten zichtbaar en controleerbaar te maken. Er zijn thans ruim 400 financiële dienstverleners die het Keurmerk Financiële Dienstverlening voeren. Het Keurmerk wordt ondersteund door onder meer de Vereniging Eigen Huis en de brancheverenigingen NVA, NBVA en VVHN en is opgenomen op de keurmerkenpagina van de ConsuWijzer.

De stichting toetst eens per anderhalf jaar bij houders van het Keurmerk of deze voldoen aan de keurmerkeisen, die bestaan uit de wettelijke (Wft) én aanvullende eisen. Deze aanvullende eisen betreffen onder meer de deskundigheid en integriteit van adviseurs, de kwaliteit van de bedrijfsvoering en het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoek. De Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening stelt als voornaamste eis dat de consument op een goede manier wordt geadviseerd. Daarbij mag het advies niet worden gekleurd door de beloning van de adviseur.

Kwaliteitsbonus

Met de voorgestelde wijziging van het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen (Bgfo) worden bonusprovisies verboden, tenzij de vergoeding de kwaliteit van de dienstverlening ten goede komt en géén afbreuk doet aan het handelen in het belang van de consument, aldus de minister van Financiën in zijn brief van 15 september jl. (FM/2008/2167 M).

De Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening ondersteunt het voorstel van de minister van Financiën inzake de 'kwaliteitsbonus' en vindt dat het hebben van het Keurmerk Financiële Dienstverlening een van de (weinige) mogelijkheden is waarmee het intermediair aantoonbaar de kwaliteit van de dienstverlening kan verbeteren. Daarom pleit de Stichting ervoor dat het keurmerkhouders op grond van deze bepaling in het Bgfo is toegestaan om een vergoeding of kwaliteitsbonus van aanbieders te ontvangen.



De argumenten daarvoor zijn:

- Keurmerkhouders voldoen aantoonbaar aan hogere kwaliteitseisen dan uit de wettelijke verplichtingen voortkomen. Daarbij gaat het onder meer om deskundigheid, integriteit, onafhankelijkheid en klanttevredenheid.
- Intermediairs krijgen het Keurmerk niet zomaar. De onafhankelijke stichting toetst vóórdat het Keurmerk wordt verleend of aan de eisen wordt voldaan. Vervolgens voert de stichting elk anderhalf jaar een audit uit bij de keurmerkhouder en houdt er daarmee toezicht op dat steeds wordt voldaan aan de eisen. Bij de audit wordt onder meer aan de hand van enkele adviesdossiers beoordeeld of daadwerkelijk sprake is geweest van een passend advies aan de consument.
- Een dergelijke kwaliteitsbonus stimuleert intermediairs te investeren in de kwaliteit van hun dienstverlening. Het behalen van het Keurmerk is het bewijs dat zij over die kwaliteit beschikken.
- De toezichthouder kan in het register van keurmerkhouders eenvoudig controleren of een intermediair het Keurmerk heeft. Daarmee is deze norm zeer goed te handhaven. Het is ook voor aanbieders gemakkelijk om aan te tonen dat een eventuele kwaliteitsbonus terecht is uitgekeerd. Voorkomen moet worden dat er diverse vage en oncontroleerbare interpretaties komen van de kwaliteitsbonus. Deze zouden ertoe kunnen leiden dat intermediairs op een vergelijkbare wijze als nu het geval is worden beloond.
- Intermediairs die het goed voorhebben met de belangen van hun klanten worden met deze kwaliteitsbonus beloond. Er is de afgelopen jaren veel wet- en regelgeving over de financiële sector gekomen, bedoeld om de kwaliteit van het advies aan de consument te verbeteren. Deze regels en het toezicht daarop zijn steeds gericht op het aanpakken van de 'kwaadwillenden'. Een kwaliteitsbonus richt zich juist op de 'goedwillenden'. Keurmerkhouders die in de afgelopen jaren ervoor gekozen hebben het Keurmerk te behalen, worden op deze wijze daarvoor beloond.

Samenvattend

- Een kwaliteitsbonus is naar onze overtuiging een stimulans voor kwaliteitsverbetering van de dienstverlening van intermediairs.
- Voorwaarde is dan wel dat de kwaliteitsbonus als instrument goed gereguleerd wordt en dat door de toezichthouder op eenvoudige wijze te controleren is of deze terecht wordt uitgekeerd.
- Het Keurmerk Financiële Dienstverlening voldoet hieraan en zou dan ook bij uitstek als goed voorbeeld kunnen dienen op welke grond een kwaliteitsbonus kan worden uitgekeerd.

Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening
Kadelaan 6
Postbus 106
2700 AC Zoetermeer
T 079 320 34 60
F 079 320 34 64
www.kfdkeurmerk.nl
info@kfdkeurmerk.nl