

SERVICEPROVIDING, VOLMACHTEN EN ONTHEFFING VAN HET PROVISIEVERBOD

Sinds 1 januari 2013 is het provisieverbod van kracht voor complexe en impactvolle financiële producten. Daarvoor gold al de passende beloningsnorm voor volmachtcommissies. Recent hebben enkele serviceorganisaties van de AFM een ontheffing gekregen voor het provisieverbod. Het blijkt in de praktijk lastig te zijn om de verschillende dienstverleningsconcepten met bijbehorend wettelijk beloningskader uit elkaar te houden. Dit artikel probeert die onduidelijkheid weg te nemen.

Bemiddeling

Voor het adviseren en/of bemiddelen van hypotheeken, levensverzekeringen, beleggingsverzekeringen, betalingsbeschermers, overlijdensrisicoverzekeringen, uitvaartverzekeringen en individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. Het intermediair dient zelf met de klant afspraken te maken over de dienstverlening bij deze producten, de hoogte en de manier van beloning.

Naast het 'gewone' intermediaire kanaal worden financiële producten ook via volmachten en serviceproviders in de markt gezet. In principe zijn de wettelijke regels gelijk, ongeacht het distributiekanaal. Daar waar sprake is van adviseren of bemiddelen van complexe en impactvolle producten, is het provisieverbod van kracht. Voor uitbestede activiteiten van een bank of verzekeraar aan een serviceprovider of volmachtkantoor gelden specifieke regels.

Volmacht

Met de invoering van het provisieverbod mag er dus geen beloning meer door een bank/verzekeraar

worden betaald voor de bemiddeling en het advies over een complex of impactvol product. Wel mag nog een passende vergoeding worden betaald aan een gevolmachtigde. Volmachten komen vrijwel uitsluitend in de verzekeringssector voor. Voorwaarde is dan dat de gevolmachtigde kan aantonen dat er sprake is van volwaardig uitbestede werkzaamheden die voor een verzekeraar worden verricht. Verder moet hij de volmachtwerkzaamheden specificeren en aangeven welke vergoeding er tegenover staat. Die vergoeding moet dan weer in redelijke verhouding staan tot de verrichte werkzaamheden.

Serviceorganisaties

Serviceorganisaties binnen de financiële sector zijn bedrijven die gepositioneerd zijn tussen het intermediair en aanbieders. Zij voegen waarde toe aan de distributiekolom door zowel het intermediair als de aanbieders werk uit handen te nemen. De AFM onderscheidt in haar toezicht twee typen serviceorganisaties, namelijk servicers en serviceproviders.

Serviceproviders

Serviceproviders staan buiten de keten en worden uitsluitend ingehuurd door een aanbieder (er is sprake van uitbesteding). Een serviceprovider verricht geen werkzaamheden voor intermediairs. Serviceproviders hebben dan ook geen invloed op het inhoudelijke advies aan de klant. Hun activiteiten vallen buiten de doelstelling van het provisieverbod, maar omdat servicing niet expliciet is opgenomen in de Wft, zouden deze partijen toch als bemiddelaar worden beschouwd en zou het provisieverbod van toepassing zijn. Daarom is besloten daar een ontheffing voor mogelijk te maken. De werkzaamheden van serviceproviders zijn bijvoorbeeld het maken van offertes en het voeren van administratie. De ontheffingsmogelijkheid is primair ingericht voor activiteiten in het hypotheekproces.

Er zijn strikte, wettelijke voorwaarden verbonden aan deze ontheffing:

- de serviceprovider moet aantonen dat redelijkerwijs niet kan worden voldaan aan het provisieverbod. Bijvoorbeeld doordat er uitsluitend werkzaamheden voor een aanbieder worden verricht en het niet redelijk is om door een andere partij dan die aanbieder beloofd te worden;
- de doeleinden die het provisieverbod beoogt worden op een andere manier bereikt.

In een notitie van de AFM (zie bijlage) is een toelichting op deze ontheffingsvoorwaarden opgenomen. Inmiddels hebben 11 serviceproviders een ontheffing gekregen (zie ook <http://www.afm.nl/~media/Files/wetten-regels/beloningstransparantie/overzicht-ontheffingen-provisieverbod>).

ashx). De beloning die deze partijen met de ontheffing van aanbieders mogen ontvangen, moeten ook voldoen aan de norm van passendheid.

Serviceproviders

Een serviceprovider die diensten verleent aan het intermediair en daardoor (indirect) invloed heeft op het inhoudelijke advies aan de klant, heeft wel te maken met het provisieverbod. Banken en verzekeraars mogen geen beloning meer betalen aan serviceproviders voor zover het activiteiten betreft in relatie tot adviseren en/of bemiddelen. Want op dit soort werkzaamheden is het provisieverbod van toepassing, uiteraard als het gaat om complexe en impactvolle producten. Als een organisatie zowel een gevolmachtigd agent als een serviceorganisatie is, dan moet er een aparte juridische entiteit zijn voor de volmachtwerkzaamheden en de werkzaamheden als serviceprovider.

Uitzonderingen

Het provisieverbod regelt een verbod op betalingen van aanbieders aan intermediairs (en serviceproviders) voor werkzaamheden die gekwalificeerd worden als advies en/of bemiddeling. Dat betekent dat aanbieders wel een vergoeding mogen betalen aan het intermediair en serviceproviders voor zaken die niet als bemiddeling of advies worden gezien. Te denken valt aan het betalen van een marketingvergoeding om de naamsbekendheid van de aanbieder te vergroten (zoals via een banner op de website, mits dit niet is gekoppeld aan een concreet product).

Conclusie

Het is van belang dat een serviceorganisatie heel scherp haar activiteiten ontleedt en het onderscheid kan maken tussen uitbestede werkzaamheden, werkzaamheden in volmacht en overige bemiddelingsactiviteiten. Afhankelijk daarvan is een eventuele ontheffing van het provisieverbod relevant. Over het algemeen zal de ontheffing alleen nodig zijn als de serviceorganisatie actief is met hypotheekdossiers omdat voor verzekeringsactiviteiten uitbesteding hoofdzakelijk via volmacht plaatsvindt. ●

Verskillende dienstverleningsconcepten

