

**Feedback statement consultatie**  
**Beleidsregel Informatieverstrekking**



## **Autoriteit Financiële Markten**

---

De AFM bevordert eerlijke en transparante financiële markten. Wij zijn de onafhankelijke gedragstoezichthouder op de markten van sparen, lenen, beleggen en verzekeren. De AFM bevordert zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten en ziet toe op een eerlijke en efficiënte werking van kapitaalmarkten. Ons streven is het vertrouwen van consumenten en bedrijven in de financiële markten te versterken, ook internationaal. Op deze manier draagt de AFM bij aan de welvaart en de economische reputatie van Nederland.

# Inhoudsopgave

---

	Inleiding	4
1	Waarom staan er niet voor alle producten en diensten interpretaties in de Beleidsregel?	5
2	Is een beleidsregel wel de juiste juridische vorm voor het weergeven van de interpretaties over informatieverstrekking?	5
3	Waarom laat de AFM de Leidraden misleiding en begrijpelijkheid vervallen?	6
4	Hoe verhoudt de Beleidsregel zich tot andere publicaties van de AFM over duidelijke taal?	6
5	Is de Beleidsregel van toepassing op zakelijke klanten?	6
6	Zijn banners en Google adds zelfstandige reclame-uitingen?	7
7	Heeft de AFM aanpassingen doorgevoerd in de voorbeelden van misleidende en niet-duidelijke informatie?	7
8	Waarom geeft de AFM een uitleg over de relevante kenmerken van producten in de Beleidsregel?	8
9	Zijn de overzichten met relevante productkenmerken aangepast?	8
10	Heeft de AFM aanpassingen doorgevoerd in hoofdstuk 6 Tijdigheid?	9

## Inleiding

---

Op 28 december 2012 heeft de Autoriteit Financiële Markten (AFM) haar Beleidsregel Informatieverstrekking (hierna: de Beleidsregel) geconsulteerd. Deze consultatieperiode duurde tot 15 februari 2013.

De AFM heeft van marktpartijen en belangenorganisaties reacties, opmerkingen en aanbevelingen ontvangen, waarvoor dank.

In dit feedback statement legt de AFM uit op welke wijze de reacties op de consultatie zijn verwerkt in de Beleidsregel. We behandelen niet alle reacties individueel, maar hebben ze gecategoriseerd in 10 vragen. In de inhoudsopgave vindt u deze vragen. Per vraag geven we een korte beschrijving van de reactie, waarna we de vraag beantwoorden.

De interpretaties die zijn opgenomen in de Beleidsregel zijn gedaan in de periode 2007-2012. In de Beleidsregel zijn geen interpretaties opgenomen die zijn gecommuniceerd na deze periode. De Beleidsregel zullen we in de toekomst actualiseren. Deze herziening zal op z'n vroegst plaatsvinden in de loop van 2014. Wanneer dit gebeurd zullen we dit volgens reguliere procedure bekend maken.

## Vervolgstep

---

De Beleidsregel wordt gepubliceerd in de Staatscourant en treedt in werking op 25 september 2013.

## 1 **Waarom staan er niet voor alle producten en diensten interpretaties in de Beleidsregel?**

---

*In de Beleidsregel staan niet over alle producten interpretaties. In de reacties op de geconsulteerde versie van de Beleidsregel is de AFM gevraagd om aanvullende interpretaties op te nemen. Daarbij wordt gevraagd om bijvoorbeeld over betaaldiensten, advertorials, beleggingsaanbevelingen, de Essentiële beleggersinformatie en indextrackers interpretaties op te nemen.*

In de Beleidsregel bundelt de AFM de interpretaties die ze in het verleden (2007-2012) heeft gedaan in projecten, formele besluiten en informele normoverdracht. Dit heeft als gevolg dat niet voor alle producten, diensten of normen uit de wet interpretaties zijn opgenomen. Omdat de AFM bijvoorbeeld niet eerder interpretaties heeft gedaan over betaaldiensten en de Essentiële Beleggersinformatie, ontbreken deze ook in de Beleidsregel. Interpretaties die na 2012 zijn gedaan kunnen bij een herziening worden opgenomen. In een aantal rapporten van de AFM worden enkel aanbevelingen gedaan, zoals de aanbevelingen in het rapport over indextrackers uit 2012. Aanbevelingen worden niet gezien als (bindende) interpretatie. Daarom zijn aanbevelingen niet in de Beleidsregel opgenomen.

## 2 **Is een beleidsregel wel de juiste juridische vorm voor het weergeven van de interpretaties over informatieverstrekking?**

---

*In de reacties op het consultatiedocument is de AFM gevraagd of een interpretatieve beleidsregel wel de juiste juridische vorm is om de interpretaties in op te nemen. Gevraagd wordt of de interpretaties niet beter in een leidraad kunnen worden opgenomen of dat de AFM voor sommige onderwerpen niet haar regelgevende bevoegdheid moet gebruiken. Ook is gevraagd hoe de Beleidsregel moet worden gezien; als aanvullende regelgeving of als guidance om informatieverstrekking te verbeteren.*

Voorop staat dat in de Beleidsregel Informatieverstrekking geen *nieuwe* regels worden gesteld. In de Beleidsregel zijn eerdere interpretaties verduidelijkt, samengevat en gebundeld. Het is dus een weergave van de wijze waarop de AFM de open normen toepast in haar toezicht.

Onder een beleidsregel verstaat de AFM onder meer een schriftelijk beleidsuiting die één of meer algemene en voor herhaalde toepassing vatbare regels bevat over het gebruik van een bevoegdheid van de AFM. De verschillende interpretaties geven samen het beleid van de AFM weer op het gebied van toezicht op informatieverstrekking. Het doel van deze Beleidsregel is om het beleid van de AFM op dit onderwerp voor marktpartijen inzichtelijk en toegankelijk te maken.

De AFM zal in toekomstige formele handhaving verwijzen naar de Beleidsregel. Financiële ondernemingen kunnen handavingsmaatregelen van de AFM, na de bezwaarprocedure, ter toetsing aan de rechter voorleggen.

### **3** **Waarom laat de AFM de Leidraden misleiding en begrijpelijkheid vervallen?**

---

*In de reacties op het consultatiedocument is de AFM gevraagd waarom de Leidraden misleiding en open norm 'begrijpelijk/duidelijk' (hierna: Leidraad begrijpelijkheid) komen te vervallen. Gesteld wordt dat deze leidraden naast de Beleidsregel zeker nog van waarde kunnen zijn.*

De interpretaties over duidelijke en niet-misleidende informatie in de Beleidsregel hebben grote inhoudelijke overlap met de Leidraad misleiding en de Leidraad begrijpelijkheid. De Leidraad misleiding is integraal overgenomen in hoofdstuk 3. Op sommige punten heeft voortschrijdend inzicht juist tot andere interpretaties geleid. Hierdoor is de passage over B1 taalgebruik in de Leidraad begrijpelijkheid niet overgenomen in de Beleidsregel. Een andere aanpassing is dat de tips over begrijpelijke taal uit de Leidraad begrijpelijkheid (paragraaf 3) niet zijn overgenomen. Praktische tips voor duidelijke informatie staan in het 'Handboek werken aan duidelijke klantinformatie', dat te vinden is op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

Om deze redenen is ervoor gekozen om deze documenten niet naast elkaar te laten bestaan.

### **4** **Hoe verhoudt de Beleidsregel zich tot andere publicaties van de AFM over duidelijke taal?**

---

*In de reacties op het consultatiedocument is de AFM gevraagd hoe interpretaties over de norm duidelijk in de Beleidsregel zich verhouden tot andere initiatieven en publicaties van de AFM. Het wordt als belangrijk ervaren dat deze initiatieven van de AFM synchroon lopen met de Beleidsregel.*

In de Beleidsregel zijn eerdere interpretaties van wetteksten die zijn gedaan in het toezicht op informatieverstrekking verduidelijkt, gebundeld en samengevat. Hierbij zijn de casussen veralgemeniseerd zodat ze breder toepasbaar zijn. In toekomstige trajecten kan de AFM in formele trajecten verkort verwijzen naar de Beleidsregel. Indien er niet wordt voldaan aan de Beleidsregel kan de wettelijke norm overtreden zijn.

Bijvoorbeeld in het 'Handboek werken aan duidelijke klantinformatie' geeft de AFM tips om informatie te verduidelijken. We geven bijvoorbeeld als tip om een duidelijke inhoudsopgave op te nemen, om zo de vindbaarheid van informatie binnen een document te verbeteren. Het ontbreken van een inhoudsopgave betekent echter niet per definitie dat de wet wordt overtreden.

In dit specifieke voorbeeld, maar ook in alle andere toezichtactiviteiten op informatieverstrekking door financiële ondernemingen, zijn de wetgeving en de daaruit voortvloeiende interpretaties zoals opgenomen in deze Beleidsregel het uitgangspunt. Verder zijn er praktische handvatten gepubliceerd zoals bovengenoemd handboek, maar ook bijvoorbeeld in het [Klantbelang Centraal Dashboard](#). Hierin, maar ook in andere publicaties van de AFM over dit onderwerp zijn wetgeving en de interpretaties altijd het uitgangspunt. Zo borgt de AFM dat de normen eenduidig worden uitgelegd.

### **5** **Is de Beleidsregel van toepassing op zakelijke klanten?**

---

*In de reacties op het consultatiedocument is de AFM gevraagd op welke klantgroepen de Beleidsregel van toepassing is. Daarbij was de belangrijkste vraag of de normen naast consumenten ook voor zakelijke klanten en/ of voor de begunstigde gelden.*

In de Beleidsregel gaat het grotendeels over informatieverstrekking aan consumenten. De basis is dat de Beleidsregel dezelfde klantgroepen voor ogen heeft als de doelgroepen waarop de geïnterpreteerde wetsartikelen van toepassing zijn. In de Beleidsregel gebruiken we omwille van de leesbaarheid de term 'consument'. Daarmee bedoelen we ook cliënt en klant. Hoofdstuk 7 (Consumptief krediet) is hier een uitzondering op omdat artikel 53 BGfo expliciet ziet op consumenten zoals bedoeld in artikel 1:1 Wft. Om dit te verduidelijken hebben we daar een wijziging in de tekst aangebracht.

## **6 Zijn banners en Google adds zelfstandige reclame-uitingen?**

---

*In de reacties op het consultatiedocument is gesteld dat banners en Google adds geen zelfstandig reclame-uiting zijn. Een specifieke vraag daarbij is of de banner of google add in samenhang met de landingspagina als één reclame-uiting mag worden gezien. Daarnaast wordt opgemerkt dat er voor banners en google adds praktische bezwaren zijn om zelfstandig aan de regelgeving te voldoen.*

Het standpunt van de AFM is dat banners en gesponsorde koppelingen en advertenties op Google zelfstandige reclame-uitingen zijn. Een gekoppelde landingspagina zorgt er niet voor dat de banner of de Google add ontslagen is van de verplichting om zelfstandig aan de regelgeving te voldoen. De regelgeving heeft als doel om iedere consument die de reclame-uiting ziet, ook over de verplichte informatie (zoals de kredietwaarschuwing en de risicometer) te informeren. Ook die consumenten die verder geen inspanning willen doen, en dus niet door willen klikken. Indien de verplicht te verstrekken informatie alleen wordt getoond als de consument doorklikt op de reclame-uiting, is niet gewaarborgd dat de consument de informatie ontvangt. De consument hoeft namelijk niet door te klikken.

Naar oordeel van de AFM is het de verantwoordelijkheid van de aanbieder om de reclame-uiting zo samen te stellen zodat hij voldoet aan de wet- en regelgeving.

Mocht u bij het maken van banners en Google adds vragen hebben, dan kunt u ze stellen via [vragen.informatieverstrekking@afm.nl](mailto:vragen.informatieverstrekking@afm.nl). De AFM onderzoekt momenteel of de vereisten die de Nrgfo stelt aan de verplicht te verstrekken informatie in banners en Google adds aanpassing behoeven.

## **7 Heeft de AFM aanpassingen doorgevoerd in de voorbeelden van misleidende en niet-duidelijke informatie?**

---

*In de reacties op het consultatiedocument is de AFM gevraagd aanpassingen door te voeren in de voorbeelden van misleidende en niet-duidelijke informatie die zijn opgenomen in hoofdstuk 3.3 van de concept Beleidsregel.*

Ja, op basis van de ontvangen reacties heeft de AFM een aantal voorbeelden van misleidende en niet-duidelijke informatie verduidelijkt. Uw reacties hebben ook geleid tot verplaatsing en de verwijdering van een voorbeeld, waaronder:

- Het volgende voorbeeld is verwijderd omdat deze onvoldoende duidelijk was: "in een reclame-uiting bepaalde kosten worden opgenomen, maar uit de uiting niet blijkt voor welke activiteiten de consument kosten moet betalen".

- Het volgende voorbeeld is verplaatst naar het kopje 'Overige voorbeelden': "een en-bloc clause is opgenomen in de voorwaarden die zo is beschreven dat niet duidelijk is wat de clause inhoudt en in welke gevallen deze van toepassing is".
- Het volgende voorbeeld is tekstueel aangepast doordat het woord 'gelijksoortig' is verwijderd: "twee ~~gelijksoortige~~ producten worden vergeleken zonder alle relevante verschillen duidelijk te maken".

## 8 Waarom geeft de AFM een uitleg over de relevante kenmerken van producten in de Beleidsregel?

---

*In de reacties op het consultatiedocument is gesteld dat de AFM geen bevoegdheid toekomt om via de Beleidsregel te bepalen welke relevante kenmerken tot de verplichte informatie behoren. De AFM heeft geen eigen bevoegdheid gekregen om verdergaande eisen te stellen.*

In artikel 4:20, eerste lid, Wft staat onder meer dat informatie die redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van een product, moet worden verstrekt voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst. In productonderzoeken heeft de AFM deze open norm getoetst bij verschillende productaanbieders. In dit kader heeft de AFM per product aangegeven welke informatie zij in ieder geval als relevant beschouwt. De bedoeling hiervan is inzicht te geven in de manier waarop de AFM de informatie over producten beoordeelt. De relevante kenmerken zijn een invulling van de 'informatie die redelijkerwijs relevant is'. Hiermee stelt de AFM geen nieuwe regels. We geven met de overzichten van relevante kenmerken geen limitatieve opsomming en de interpretaties staan los van de rechten en plichten die uit zelfregulering voortvloeien. Naast deze interpretaties zijn er in het BGfo specifieke bepalingen opgenomen voor informatieverstrekking over bepaalde producten.

## 9 Zijn de overzichten met relevante productkenmerken aangepast?

---

*In de reacties op het consultatiedocument is de AFM gevraagd verbeteringen door te voeren in de relevante kenmerken die zijn opgenomen in hoofdstuk 5 van de concept Beleidsregel.*

Op basis van de ontvangen reacties heeft de AFM in alle hoofdstukken over relevante kenmerken (Sparen, Lenen, Verzekeren en Beleggen) verbeteringen doorgevoerd. Soms zijn relevante kenmerken verwijderd en soms zijn relevante kenmerken ondergebracht bij andere subcategorieën. Daar waar nodig hebben we relevante kenmerken nog duidelijker opgeschreven. Aangezien de verbetervoorstellen vaak heel specifiek waren, behandelen we deze niet allemaal apart in deze terugkoppeling. Wel staan hieronder de belangrijkste wijzigingen beschreven.

- Bij Sparen hebben we de omschrijving van de relevante kenmerken verbeterd, met name op het onderdeel depositogarantiestelsel. Bij de niet-marktconforme kenmerken is het kenmerk 'een hoge minimale inleg (of de minimale inleg als hoog moet worden aangemerkt, is mede afhankelijk van de doelgroep voor wie het product bedoeld is)' verwijderd.
- Bij Lenen hebben we wijzigingen aangebracht in het subonderdeel 'voorwaarden van een aflossingsvrije hypotheek'. We hebben het relevante kenmerk 'de voorwaarden waarop een aflossingsvrije hypotheek wordt afgesloten (bijvoorbeeld het maximale percentage van de marktwaarde van de woning dat aflossingsvrij gefinancierd mag



worden)' verwijderd en overige kenmerken verduidelijkt. Het subonderdeel fiscaliteit hebben we inhoudelijk aangepast naar *'De algemene vermelding dat er fiscale regels zijn die consequenties hebben voor de consument bij het aangaan van een hypotheek en waar de consument meer informatie hierover kan krijgen'*.

- Bij Verzekeren hebben we toegevoegd dat de overzichten van relevante kenmerken los staan van de rechten en plichten die voortvloeien uit zelfregulering. Bij de onderdelen overlijdensrisicoverzekering en uitvaartverzekeringen hebben we alleen tekstuele wijzigingen doorgevoerd. Bij arbeidsongeschiktheidsverzekeringen hebben we een relevant kenmerk toegevoegd (*medische uitsluitingen (die generiek van toepassing zijn)*), een tekstuele wijziging gedaan en een relevant kenmerk in een ander subonderdeel geplaatst (*verblijf buitenland*).
- Bij Beleggen hebben we in de inleidende tekst nauwer aansluiting gezocht bij de Wft en daarom de derde alinea tekstueel aangepast. Daarnaast hebben we geen inhoudelijke wijzigingen doorgevoerd.

## **10 Heeft de AFM aanpassingen doorgevoerd in hoofdstuk 6 Tijdigheid?**

---

*In de reacties op het consultatiedocument is de AFM gevraagd kritisch te kijken naar de begripsbepaling en goed te kijken naar de samenhang met de bepalingen die in het BGfo staan over het verstrekken van informatie.*

Ja, de AFM heeft naar aanleiding van de reacties wijzigingen doorgevoerd. De eerste wijzigingen zien op de begripsbepaling in de eerste alinea van hoofdstuk 6. Deze is verduidelijkt. De tweede wijziging maakt duidelijk dat er een uitzondering van toepassing kan zijn op uw situatie. In een nieuwe alinea staat dat er uitzonderingen gelden voor tijdige informatieverstrekking. Hiervoor wordt verwezen naar het BGfo.

**Autoriteit Financiële Markten**

**T + 020 797 2000 | F +020 797 3800**

**Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam**

**[www.afm.nl](http://www.afm.nl)**

Het feedback statement geeft informatie over de Beleidsregel en de totstandkoming daarvan. De tekst van de Beleidsregel is bepalend. Door besluiten op nationaal en internationaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet langer actueel is wanneer u deze leest. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen – zoals geleden verlies of gederfde winst – ontstaan door acties ondernomen naar aanleiding van dit feedback statement.

Amsterdam, augustus 2013