

Autoriteit Financiële Markten
Postbus 11723
1001 GS, AMSTERDAM

Hengelo, 3 december 2013

Inzake: Herinnering verzoek om beantwoording diverse vragen Neutralis

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij refereer ik aan mijn schrijven d.d. 8 november waarin ik u verzocht om duidelijkheid met betrekking tot de navolgende thema's:

- opzegging samenwerkingsovereenkomst door ABN AMRO;
- de praktische toepasbaarheid van de door u opgestelde KPI's gericht op het klantbelang.

Helaas heb ik tot op heden nog geen enkel antwoord mogen ontvangen met als gevolg dat ik met ingang van 1 december jongstleden niet meer in staat ben de belangen van mijn klanten met producten bij ABN AMRO te borgen. Wat mij hieraan nog het meeste teleurstelt is dat mijn relaties en de consument in het algemeen op dit moment niet kunnen vertrouwen op een adequate uitvoering van uw rol als toezichthouder op het gedrag van financiële instellingen en de financiële markten in het algemeen. Dit vind ik een uiterst zorgwekkende situatie.

Opzegging samenwerkingsovereenkomst ABN AMRO

Als bijlage treft u de reactie aan van ABN AMRO gedateerd 28 november jongstleden. Hierin geeft ABN AMRO geen antwoord op de door mij, in mijn schrijven van 28 oktober jongstleden, gestelde vragen. Ook wordt er geen duidelijkheid gegeven over de juistheid van de door mij, aan de hand van de eerder door ABN AMRO gegeven antwoorden, geïnterpreteerde standpunten. Hier komt bij dat ABN AMRO aangeeft niet verder met mij te willen communiceren waardoor het voor mij derhalve onmogelijk is duidelijkheid te krijgen voor alle relaties die via mij een product bij ABN AMRO hebben afgenomen.

Als optie biedt ABN AMRO mijn klanten de mogelijkheid om, zonder advisering van ABN AMRO, online hun zaken te regelen. Dit vind ik overigens een prima optie ervan uitgaande dat mijn klanten hierdoor geen nadelige gevolgen ondervinden ten opzichte van de situatie zoals deze was voor de beëindiging van de samenwerkingsovereenkomst door ABN AMRO.

Ondanks dat ABN AMRO doet voorkomen dat er voor mijn relaties geen verschil zou zijn geef ik u navolgend inzicht in de nadelige gevolgen via de door ABN AMRO geboden optie:

1. extra kosten
2. extra werkzaamheden als gevolg van kennis en ervaringstoets
3. extra drempel als gevolg van verplichting tot maken afspraak

adres

Wolter ten Catestraat 56
Hengelo OV

Postbus 173
7550 AD Hengelo OV

telefoon

074 - 255 03 40

fax

074 - 255 03 44

e-mail

info@neutralis.nl

internet

www.neutralis.nl

k.v.k

08093984

abn amro

62.77.88.807

1. extra kosten

Bestaande relaties die een nieuwe of tweede hypotheek willen of bestaande relaties die hun hypotheek wensen te verhogen zijn verplicht afhandelingskosten aan ABN AMRO te betalen ad € 850 per handeling (zie bijlage 2). Wanneer mijn relaties tot 1 december jongstleden deze handeling via mij lieten verlopen bracht ABN AMRO geen afhandelingskosten in rekening.

Ook consumenten die graag een hypotheek bij ABN AMRO willen aangaan en hiervoor gebruik willen maken van een adviseur die niet bereid is zich te verplichten tot een 'structurele samenwerking' zijn dus € 850 duurder uit dan bij een 'gebonden adviseur'.

2. extra werkzaamheden als gevolg van de kennis en ervaringstoets

Relaties die geen gebruik wensen te maken van het eigen advieskanaal of van het 'gebonden' advieskanaal zijn aangewezen op de verwerving op basis van 'execution only'. Dit heeft tot gevolg dat ook de consumenten die zich door een onafhankelijk adviseur laten bijstaan verplicht worden tot het doorlopen van de kennis en ervaringstoets (zie bijlage 3, stap 2). Dit levert in de praktijk een extra en onnodige drempel op.

Zo werkt de toets

De kennis- en ervaringstoets duurt ongeveer 20 minuten en bestaat uit 20 vragen. Bij elke vraag krijgt u direct uitleg over waarom uw antwoord juist is of niet. U kunt elke vraag maar één keer beantwoorden. Na het invullen van de toets krijgt u een code per e-mail. Bewaar deze code goed, want deze heeft u nodig als u een hypotheek zonder advies wilt afsluiten.

Sluit u samen met uw partner een hypotheek zonder advies af? Dan vult u ieder apart de kennis- en ervaringstoets in. U heeft bij uw aanvraag dan twee codes nodig.

Bron website ABN AMRO

Helaas bestaat er op dit moment geen ontheffing voor deze toets wanneer mensen zich door een onafhankelijk adviseur laten bijstaan.

3. extra drempel als gevolg van verplichting tot maken afspraak

Na het doorlopen van de kennistoets wordt de klant verplicht een telefonische afspraak te maken.

Uw gegevens

Op welke datum wilt u gebeld worden?

Gewenst tijdstip

Geen voorkeur

Bent u klant bij ABN AMRO?

☒ Ja ☐ Nee

ABN AMRO rekeningnummer

Aanhef

☒ Heer ☐ Mevrouw

Voorletters Tussenvoegsel Achternaam

Telefoonnummer

E-mailadres

☐ Ik ben mij bewust van de complexiteit van het product en kies ervoor om dit product zelfstandig af te sluiten.

Verzenden

Bron website ABN AMRO

Ook deze eis leidt tot extra werkzaamheden daar waar ik tot 1 december jongstleden de mogelijkheid had een hypotheekaanvraag voor mijn relaties direct te verwerken.

Nu zou ik graag van u, als toezichthouder, ten behoeve van mijn huidige en toekomstige relaties, duidelijkheid krijgen met betrekking tot de navolgende vragen:

- wat is uw officiële standpunt in deze kwestie?
- valt deze kwestie binnen of buiten het criterium voor ongewenste sturing en prikkels?
- past het binnen uw rol als toezichthouder om hierop verantwoordelijkheid te nemen?
 - zo nee, welke mogelijkheden hebben mijn relaties dan nog behalve het voeren van dure procedures?
 - zo ja, wat gaat de AFM doen om tot een passende oplossing voor mijn relaties te komen?
- wat kan ik nog meer doen om de belangen van mijn relaties te waarborgen?

Verder zou ik het waardevol vinden wanneer u alsnog antwoord zou willen geven op de in mijn schrijven d.d. 8 november jongstleden gestelde vragen. Mocht dit niet binnen uw verantwoordelijkheden passen dan zou ik graag van u vernemen aan wie ik mijn vragen dan zou moeten voorleggen.

Teneinde onduidelijkheid in de toekomst te voorkomen zou ik graag een schriftelijke reactie ontvangen. Aangezien de reikwijdte van dit thema aanzienlijk verder strekt dan mijn verschil van inzicht met ABN AMRO heb ik ervoor gekozen de communicatie publiekelijk te voeren. Dit draagt tevens bij aan de transparantie van de discussie en het bevordert het publieke inzicht in de uitdagingen waar wij met onze branche voor staan.

Ik hoop dat mijn vertrouwen in de mensen van de Autoriteit Financiële Markten niet naïef blijkt en dat ik kan blijven geloven in een toezichthouder die verantwoordelijkheden durft te nemen.

Met vriendelijke groet,
Neutralis financial life planners



Ozewald Wanrooij
Financial life planner en Partner Neutralis

Neutralis v.o.f.
T.a.v. de heer O. Wanrooij
Wolter ten Catestraat 56
7551 HZ HENGELO

Referentie
Account Support
Afdeling
Intermediaire Verkoop
Telefoon
033-7525100, optie 3

Datum
28 november 2013
Onderwerp
Beëindiging Samenwerkingsovereenkomst
Bemiddelaarsnummer: 4258920

Geachte heer Wanrooij,

Uw reactie d.d. 28 oktober 2013 in het kader van de beëindiging van de samenwerking met u hebben wij in goede orde ontvangen. De AFM alsook de Tweede Kamer heeft u verzocht om een reactie op het thema van onze correspondentie. ABN AMRO Intermediaire Verkoop geeft hieronder een laatste reactie op uw vragen.

Achtergrond samenwerking ABN AMRO Intermediaire Verkoop, FlexFront, Neutralis

Zoals aangegeven hebben wij een samenwerkingscontract met serviceprovider FlexFront Service Partner waar u bij aangesloten bent. FlexFront Service Partner onderhoudt het contact met de bank over de (dienstverlening van de) bij haar aangesloten intermediairs. Bij ons streven naar een structurele samenwerking verlangen wij zowel van een serviceprovider als van een daarbij aangesloten bemiddelaar dat zij over de gewenste kennis van en ervaring met onze producten en processen beschikken. De aangesloten leden van een serviceprovider waarmee ABN AMRO samenwerkt, worden periodiek aan haar aanstellingsbeleid getoetst. Als daarvoor aanleiding bestaat, kunnen we besluiten om wel of niet met een afzonderlijke lid te blijven samenwerken. In het geval van Neutralis heeft dat tot beëindiging van de samenwerking geleid.

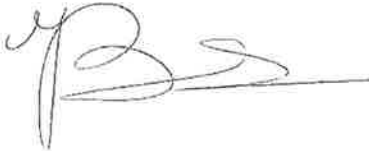
Gevolgen beëindiging samenwerking voor u en de klant

ABN AMRO Intermediaire Verkoop heeft op grond van de in januari 2013 gesloten samenwerkingsovereenkomst de samenwerking met Neutralis op rechtsgeldige wijze opgezegd met een opzegtermijn van twee maanden per 1 december 2013. De tussenliggende periode (11 september 2013 tot 1 december 2013) kon en kunt u benutten om de lopende advisering en bemiddeling aan klanten met ABN AMRO-producten af te wikkelen.

Het opzeggen van de samenwerking betekent dat u niet meer kunt *bemiddelen* in ABN AMRO producten. Als onafhankelijk adviseur bent en blijft u zelf verantwoordelijk voor de advisering van uw klanten.

ABN AMRO biedt klanten de mogelijkheid om met een extern verkregen advies een ABN AMRO-product te sluiten via onze website. De bank berekent dan alleen afhandelingskosten en géén advieskosten. Uw aanname dat klanten door de beëindiging van de samenwerking extra (advies)kosten zouden moeten maken, is dus onjuist. U blijft dus in de gelegenheid om de klant te adviseren, ook als het om een product van ABN AMRO gaat. De onafhankelijke keuze van een klant wordt daarmee gewaarborgd.

Met vriendelijke groet,
ABN AMRO Bank N.V.



Mw. Joan Berger
Directeur Intermediaire Verkoop

Tarieven hypotheekadvies

Wilt u een hypotheek afsluiten? Hiervoor betaalt u kosten. Bij ABN AMRO weet u vooraf hoeveel. Dat is een vast bedrag voor advieskosten en een vast bedrag voor de afhandelingskosten. Hieronder ziet u precies wat onze kosten zijn.

In ons advies bekijken we welke hypotheekvorm het beste past bij uw situatie. Maar ons advies houdt ook rekening met onvoorziene omstandigheden. Daarom adviseren wij u ook over complexe verzekeringen als arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en overlijdensrisicoverzekeringen. U betaalt voor dit complete advies een eenmalig bedrag aan advieskosten. Als u een hypotheek bij ons afsluit, betaalt u afhandelingskosten.

U wilt een nieuwe hypotheek

	Advieskosten	Afhandelingskosten	Totaal
Oriëntatiegesprek	€ 0,-	€ 0,-	€ 0,-
U heeft nog geen hypotheek bij ABN AMRO	€ 1.250,-	€ 850,-	€ 2.100,-
Als u al een hypotheek bij ABN AMRO heeft	€ 900,-	€ 850,-	€ 1.750,-
Als u voor het eerst een huis koopt	€ 900,-	€ 850,-	€ 1.750,-

→ Bekijk ook het rekenvoorbeeld voor een hypotheek met advies

U wilt een tweede hypotheek of uw bestaande hypotheek verhogen

	Advieskosten	Afhandelingskosten	Totaal
Oriëntatiegesprek	€ 0,-	€ 0,-	€ 0,-
U heeft nog geen hypotheek bij ABN AMRO	€ 1.250,-	€ 850,-	€ 2.100,-
Als u al een hypotheek bij ABN AMRO heeft	€ 500,-	€ 850,-	€ 1.350,-

Bron website ABN AMRO

Uw hypotheek zonder advies

Kan ik een hypotheek afsluiten zonder advies?

Wilt u een hypotheek afsluiten of uw huidige hypotheek verhogen en dat doen zonder hypotheekadvies van ABN AMRO? Dat kan. Het is mogelijk dat u ook zonder hypotheekadvies van ABN AMRO een verantwoorde keuze kunt maken. Om na te gaan of dit voor u het geval is, kunt u onderstaand stappenplan doorlopen.

Hypotheek afsluiten zonder advies: start de toets

stap 1 Is een hypotheek afsluiten zonder advies iets voor u?

- Een hypotheek zonder advies kan bij ABN AMRO alleen bij een verhoging of bij een nieuwe hypotheek.
- U heeft al voldoende kennis en/of ervaring met het afsluiten van een hypotheek.
- U bent bekend met de fiscale gevolgen van de door u gekozen hypotheek.
- U zorgt dat het maandbedrag binnen uw budget past.
- U houdt er rekening mee dat u bij onvoorziene omstandigheden, zoals arbeidsongeschiktheid of werkloosheid, het maandbedrag nog steeds moet kunnen betalen. U kunt deze risico's zelf goed inschatten.
- U heeft advies gekregen van een erkend hypotheekadviseur. Hierdoor weet u precies welke hypotheek u nodig heeft en welke financiële en fiscale gevolgen hieraan zijn verbonden.
- U bent bereid de (financiële) risico's te aanvaarden die het gevolg zijn van het afsluiten van een hypotheek zonder advies.
- Bent u niet zeker over (enkele) van de bovenstaande punten? Dan is het misschien verstandig om een adviseur te [raadplegen](#) bij het afsluiten van een hypotheek. Voldoet uw persoonlijke situatie aan de bovenstaande voorwaarden? Dan kunt u verder gaan met het stappenplan.

stap 2 Maak een Kennis- en ervaringstoets

- Deze toets helpt u om inzicht te krijgen in uw kennis van en ervaring met hypotheeken en de risico's die u kunt lopen. Op basis van de uitkomst kunt u besluiten of het verstandig is om een hypotheek zonder advies af te sluiten.

Let op: u kunt pas een hypotheek zonder advies afsluiten nadat u deze toets volledig heeft doorlopen en de code heeft ontvangen. Sluit u samen met uw partner een hypotheek zonder advies af? Dan maakt u ieder apart de kennis- en ervaringstoets. U heeft bij uw aanvraag dan 2 codes nodig.

stap 3 Beoordeel de uitkomst van de Kennis- en ervaringstoets

- Na het maken van de toets krijgt u een score. Heeft u de toets afgerond met een onvoldoende? Dan raden wij u aan u te laten adviseren en geen hypotheek zonder advies af te sluiten. Heeft u de toets afgerond met een voldoende? Maar heeft u wel een aantal fouten gemaakt? Dan betekent dit dat u op sommige onderdelen een gebrek aan kennis of ervaring heeft. Ook in deze situatie kan het verstandig zijn om een afspraak te maken met één van onze adviseurs. U kunt een afspraak maken voor een gratis [oriëntatiegesprek](#).

Heeft u de toets afgerond? Dan ontvangt u van ons een code. Deze code heeft u nodig om een hypotheek zonder advies te kunnen afsluiten.

stap 4 Vraag een afspraak aan

- Gebruik het [formulier](#) om een afspraak aan te vragen voor het afsluiten van de hypotheek. Wij bellen u op het tijdstip van uw keuze om een afspraak te maken voor het telefonisch doornemen van uw hypotheekaanvraag.

stap 5 Verzamel de vereiste documenten

- Voordat u een afspraak maakt voor het aanvragen van de hypotheek, moet u ervoor zorgen dat u een aantal documenten bij de hand heeft. Hierbij moet u denken aan onder meer een taxatierapport en een werkgeversverklaring. Bekijk welke [documenten](#) nodig zijn en waaraan deze moeten voldoen.

stap 6

Sluit de hypotheek af tijdens uw afspraak

- Zorg dat u de vereiste documenten voor u heeft tijdens de afspraak.
- Eén van onze medewerkers vraagt op basis van de gegevens die u verstrekt de hypotheekofferte aan. Is iets wat u vraagt niet mogelijk? Dan hoort u dit direct.
- Nadat alle gegevens zijn ingevuld wordt de hypotheekofferte voor u aangevraagd. Tijdens het gesprek vertellen we u wanneer u de hypotheekofferte kunt verwachten.



stap 7

Onderteken de offerte en stuur de documenten op

- U krijgt de hypotheekofferte thuis gestuurd. Daarin staat de hypotheekvorm, het totale hypotheekbedrag, het rentepercentage, uw maandbedrag, de rentevastperiode en de voorwaarden.
- De offerte moet binnen 14 dagen na de offertedatum getekend bij ons binnen zijn.
- De getekende offerte is 3 maanden geldig. U heeft nu 3 maanden de tijd om de hypotheekakte te ondertekenen bij de notaris.
- Als u een [Woning Hypotheek](#) heeft, kunt u de offerteperiode verlengen tot maximaal 9 maanden.
- Voordat u naar de notaris gaat, moet u een aantal dingen doen:
 - [documenten](#) bij voorkeur opsturen met de getekende offerte (in de hypotheekofferte staat welke documenten wij nodig hebben)
 - verzekeringen regelen (bijvoorbeeld een opstalverzekering of overlijdensrisicoverzekering)
 - een [bankgarantie](#) regelen als de verkoper daarom vraagt.

stap 8

Naar de notaris

- Samen met de notaris zorgen we ervoor dat de woning op het juiste moment betaald wordt.
- Betaalt u de woning voor een deel van uw eigen geld? Vraag uw notaris wanneer dit geld uiterlijk op de rekening van de notaris moet staan.
- Na ondertekening van de hypotheekakte en de transportakte bij de notaris bent u eigenaar van uw nieuwe woning. Gefeliciteerd!

stap 9

Eigenaar van de woning

- Nadat alles is afgehandeld bij de notaris, ontvangt u een brief van ABN AMRO. Daarin staat belangrijke informatie over uw hypotheek. Bewaar deze brief goed.
- Heeft u een bouwdepot? U krijgt dan van ons formulieren waarmee ABN AMRO de rekeningen, van bijvoorbeeld de aannemer, kan betalen. Zijn de formulieren juist ingevuld? Dan worden de rekeningen binnen 5 werkdagen betaald.

stap 10

Betalen voor uw hypotheek

- In de offerte staat het bedrag dat u per maand betaalt voor uw hypotheek.
- ABN AMRO schrijft het geld automatisch van uw rekening af.

stap 11

Uw hypotheek onderhouden

- Uw situatie kan veranderen. U kunt bijvoorbeeld kinderen krijgen, van baan wisselen of willen verbouwen. Dit kan invloed hebben op uw financiële situatie. Neem dan contact op met één van onze adviseurs voor een gratis oriëntatiegesprek.

[Hypotheek afsluiten zonder advies: start de toets](#)

Bron website ABN AMRO