

Call for evidence

Over de retailklantreis: inzicht in de participatie van de retailbeleggers op de kapitaalmarkten

Samenvatting voor nationale consumentenorganisaties

Reageren op dit document

ESMA verzoekt om opmerkingen over alle aangelegenheden in dit document en met name over de in bijlage 1 samengevatte specifieke vragen. Opmerkingen zijn het meest nuttig als ze:

- antwoord geven op de gestelde vraag;
- de specifieke vraag vermelden waarop de opmerking betrekking heeft;
- een duidelijke motivering bevatten; en
- vergezeld gaan van toelichtingen, praktijkvoorbeelden of opgedane ervaring.

ESMA zal alle **ontvangen reacties** uiterlijk **op 21/07/2025 in overweging nemen**.

Alle bijdragen moeten online worden ingediend in het kader van de desbetreffende [raadpleging](#).

Publicatie van reacties

Alle ontvangen bijdragen worden na afloop van de raadpleging gepubliceerd, tenzij u anders verzoekt. Gelieve in uw inzending duidelijk en duidelijk aan te geven welk deel u niet openbaar wilt maken. Een standaard vertrouwelijkheidsverklaring in een e-mailbericht wordt niet behandeld als een verzoek tot niet-openbaarmaking. Overeenkomstig de ESMA-regels inzake toegang tot documenten kan ons om een vertrouwelijk antwoord worden verzocht. We kunnen u raadplegen als we een dergelijk verzoek ontvangen. Elk besluit dat wij nemen om het antwoord niet openbaar te maken, kan worden getoetst door de kamer van beroep van ESMA en de Europese Ombudsman.

Gegevensbescherming

Informatie over gegevensbescherming is te vinden op www.esma.europa.eu onder het kopje "[Juridische mededeling en gegevensbescherming](#)".

Wie moet dit document lezen?

Dit is een verkorte versie van ESMA's Call for Evidence on the retail investor experience (ESMA35-335435667-6519). Het is speciaal opgesteld voor consumentenorganisaties, om het beantwoorden van de belangrijkste vragen voor consumentenorganisaties te vergemakkelijken.

Inhoudsopgave

1	Achtergrond.....	4
2	Reis van retailbeleggers – hoofdthema’s	4
2.1	Inzicht in belemmeringen voor deelname van retailbeleggers die geen verband houden met regelgeving	4
2.2	Inzicht in de aantrekkingskracht van speculatieve en volatiele beleggingen onder jonge beleggers	6
2.3	Zorgen voor zinvolle en effectieve informatie voor retailbeleggers.....	6
2.4	Wettelijke informatie en marketingmateriaal	8
2.5	Beleggingsadvies en vermogensbeheer – geschiktheidsbeoordeling	9
2.6	Niet-geadviseerde beleggingsdiensten - beoordeling van de passendheid.....	10
2.7	Crowdfunding-beleggerservaring.....	11
2.8	Andere onderwerpen	12

1 Achtergrond

1. Beleggersbescherming is een hoeksteen van de financiële regelgeving van de EU. Hoewel veel van de bepalingen ervan bedoeld zijn om niet-professionele cliënten te beschermen, bestaat er echter bezorgdheid over het feit dat sommige wettelijke vereisten de zaken ingewikkelder hebben gemaakt dan de bedoeling was. Het opnieuw beoordelen en mogelijk vereenvoudigen van de klantreis - zonder afbreuk te doen aan de bescherming - kan helpen een omgeving te creëren waarin retailbeleggers meer vertrouwen hebben in de financiële markten.
2. Dit document is een beknopte versie van ESMA's Call for Evidence on the retail investor experience¹. Het is speciaal opgesteld voor nationale consumentenorganisaties, om het gemakkelijker te maken om zich bezig te houden met de belangrijkste vragen die het meest relevant zijn voor hun werk. **Antwoorden op de vragen in dit document zijn het nuttigst als ze vergezeld gaan van uitleg, praktische voorbeelden of bewijsmateriaal dat is ontleend aan ervaring en interactie met retailbeleggers.**

2 Reis van retailbeleggers – hoofdthema's

2.1 Inzicht in belemmeringen voor deelname van retailbeleggers die geen verband houden met regelgeving

3. In dit deel wordt input gevraagd over de belangrijkste redenen waarom retailbeleggers terughoudend kunnen zijn om te investeren, waarbij de nadruk ligt op belemmeringen die geen verband houden met regelgeving. Het doel is inzicht te krijgen in de belangrijkste zorgen van retailbeleggers en te begrijpen of bepaalde factoren een bijzonder sterke rol spelen bij het ontmoedigen van deelname aan de kapitaalmarkten.

Q1: Wat zijn de belangrijkste redenen waarom veel retailspaarders ervoor kiezen niet in kapitaalmarkten te beleggen en in plaats daarvan hun spaargeld in bankdeposito's te houden?

¹ Ref.: ESMA35-335435667-6289.

Q2: Zijn er bepaalde soorten beleggingsproducten die retailbeleggers bijzonder moeilijk te begrijpen vinden?

Q3: Hebben ervaringen met het verliezen van geld of het behalen van lage rendementen in het verleden aanzienlijke gevolgen voor de bereidheid van retailbeleggers om opnieuw te beleggen?

Q4: Maken retailbeleggers zich specifieke zorgen over de kosten en vergoedingen van beleggingsproducten? Zo ja, welke? (Zijn de kosten bijvoorbeeld te hoog? Zijn ze onduidelijk of moeilijk te vergelijken? Hebben beleggers het gevoel dat ze een goede waarde krijgen voor de prijs die ze betalen?)

Q5: Welke specifieke punten van zorg, indien van toepassing, geven retailbeleggers aan met betrekking tot aanbieders van beleggingsdiensten? Hebben ze bijvoorbeeld het gevoel dat ze bevooroordeeld advies krijgen? Zijn er zorgen over transparantie, vertrouwen of belangenconflicten, of onvoldoende toegang tot advies dat is toegesneden op hun behoeften?)

Q6: Wat zijn de meest voorkomende gebieden waarover ze geen kennis hebben bij het nemen van investeringsbeslissingen? Zijn er specifieke onderwerpen waar betere financiële educatie hen kan helpen zich beter geïnformeerd te voelen en bereid te investeren?

Q7: Spelen psychologische of culturele factoren – zoals angst om geld te verliezen, wantrouwen in financiële markten of een voorkeur voor bekende producten – een rol bij de aarzeling van retailbeleggers om te investeren? Zo ja, welke van deze factoren lijken het belangrijkste?

Q8: Zijn er nog andere belangrijke belemmeringen – afgezien van die welke verband houden met regelgeving – die retailbeleggers ervan weerhouden op de kapitaalmarkten te beleggen?

Q9: Welke maatregelen kunnen de participatie van retailbeleggers op de kapitaalmarkten helpen verbeteren?

2.2 Inzicht in de aantrekkingskracht van speculatieve en volatiele beleggingen onder jonge beleggers

4. In deze sectie wordt onderzocht waarom jonge beleggers geneigd zijn tot risicovollere en speculatieve en volatiele beleggingen en wat deze trend onthult over hun verwachtingen, risicoperceptie en vertrouwen in traditionele financiële producten.

Q10: Welke factoren zijn het sterkst van invloed op de beslissing van jonge beleggers om te beleggen in speculatieve en volatiele activa zoals crypto currencies ten opzichte van traditionele beleggingsproducten? Zijn er bepaalde verwachtingen, misvattingen of marketingtactieken die een sleutelrol spelen?

2.3 Zorgen voor zinvolle en effectieve informatie voor retailbeleggers

5. In dit deel wordt gevraagd of de huidige regels over wat bedrijven moeten uitleggen, niet-professionele beleggers helpen. ESMA wil beoordelen of de aan cliënten verstrekte informatie zodanig is gestructureerd dat de besluitvorming van beleggers daadwerkelijk wordt ondersteund en of retailbeleggers de informatie duidelijk en nuttig vinden, of dat zij in plaats daarvan moeite hebben met het formaat en de presentatie.

Algemene MiFID II-vereisten inzake informatie aan cliënten

6. Op grond van de EU-wetgeving moeten ondernemingen hun cliënten tijdig eerlijke, duidelijke en niet-misleidende informatie verstrekken over de onderneming en haar diensten, de financiële instrumenten en voorgestelde beleggingsstrategieën, plaatsen van uitvoering en alle kosten en bijbehorende lasten.

7. Hoewel deze informatie bedoeld is om de transparantie en beleggersbescherming te verbeteren, kan de lengte, complexiteit of presentatie ervan van invloed zijn op hoe effectief het de besluitvorming ondersteunt.

Vraag 11: Hebben retailbeleggers melding gemaakt van problemen bij het gebruik van informatie over beleggingsproducten ter ondersteuning van hun beleggingsbeslissingen?

Vraag 12: Zijn er specifieke gebieden (bv. kosten, risico's, productkenmerken) waar buitensporige of onduidelijke informatie beleggen moeilijker maakt? Hebt u problemen geconstateerd met de presentatie of het formaat, of een gebrek aan vergelijkbaarheid van informatie die van invloed kan zijn op hoe goed beleggers ermee omgaan?

Vraag 13: Welke specifieke informatie is volgens u echt nodig, ongeacht de specifieke wettelijke vereisten in het kader van MiFID II of andere sectorale wetgeving?

Informatie over kosten en lasten

8. Ondernemingen zijn verplicht retailbeleggers te informeren over alle kosten en lasten, voorafgaand aan het verlenen van de dienst en ten minste jaarlijks. Deze informatie moet zowel de product- als de kosten van de dienstverlening dekken.

Q14: Vinden retailbeleggers de informatie over kosten en lasten nuttig om inzicht te krijgen in de kosten van beleggen?

Informatie na verkoop (periodieke verslagen over investeringen)

9. De EU-wetgeving schrijft voor dat ondernemingen die financiële instrumenten of fondsen van cliënten aanhouden, portefeuilleoverzichten aan beleggers moeten toezenden, meestal om de drie maanden.
10. Bovendien, als de beleggersrekening hefboomproducten bevat of door de onderneming wordt beheerd, moet de klant worden geïnformeerd wanneer de waarde met 10% of meer daalt.

Q15: Vinden retailbeleggers de kwartaaloverzichten nuttig om hun beleggingen bij te houden?

Q16: Vinden retailbeleggers de informatie over elke afschrijving van 10% van hefboominstrumenten, of de portefeuillewaarde in het geval van portefeuillebeheer, nuttig om hun beleggingen bij te houden?

Belastingen

Elke lidstaat heeft zijn eigen nationale belastingstelsel, met verschillende regels. Deze verschillen kunnen retailbeleggers ontmoedigen om over de grenzen heen te beleggen als gevolg van onzekerheid, administratieve complexiteit of een verminderd nettorendement.

Vraag 17: In hoeverre ontmoedigen kwesties met betrekking tot verschillende belastingstelsels retailbeleggers om te beleggen in beleggingsproducten die in een andere lidstaat zijn uitgegeven of vervaardigd?

2.4 Wettelijke informatie en marketingmateriaal

11. In dit deel vragen we feedback over de vraag of de manier waarop beleggingsinformatie wordt gepresenteerd – door middel van marketingmateriaal, wettelijke informatie en contractuele documenten – geïnformeerde besluitvorming door retailbeleggers helpt of belemmert. Hoewel regelgeving tot doel heeft transparantie over kosten, risico's en diensten te waarborgen, bestaat er bezorgdheid over het feit dat belangrijke informatie verloren kan gaan in complexe inhoud, marketingmateriaal of langdurige contracten. Wij verwelkomen uw standpunt over de vraag of de huidige praktijken het juiste evenwicht vinden of onbedoelde belemmeringen voor de betrokkenheid van beleggers opwerpen.

Q18: Ervaren retailbeleggers een overdaad aan informatie bij het nemen van beleggingsbeslissingen? Zo ja, wat zijn de belangrijkste oorzaken van deze

overbelasting? Ondersteunen regelgevende informatie, marketingmateriaal en contractuele documenten het begrip van beleggers, of dragen ze bij aan de verwarring?

Vraag 19: Zijn er specifieke voorbeelden waarbij de manier waarop informatie wordt gepresenteerd – in regelgevende informatie, contractuele overeenkomsten of marketingmateriaal – het voor beleggers moeilijk maakt om zich te concentreren op belangrijke elementen zoals kosten, risico's of de aard van de dienst?

Q20: Wat marketingmateriaal betreft, is de informatie die in verschillende documenten of kanalen wordt verspreid, een belangrijke kwestie die van invloed is op het vermogen van beleggers om volledig te begrijpen wat zij kopen?

2.5 Beleggingsadvies en vermogensbeheer – geschiktheidsbeoordeling

12. Op grond van de EU-wetgeving moet een onderneming die beleggingsadvies verstrekt verleent of een portefeuille namens een cliënt beheert, eerst informatie verzamelen over de kennis en ervaring van de cliënt, de financiële situatie, de beleggingsdoelstellingen en de mate waarin de cliënt bereid en in staat is risico's te nemen. Dit proces staat bekend als de geschiktheidsbeoordeling en is bedoeld om ervoor te zorgen dat eventuele aanbevelingen of beslissingen in het belang van de klant zijn.
13. Wanneer een onderneming beleggingsadvies verstrekt aan een niet-professionele cliënt, moet zij een geschiktheidsrapport verstrekken. Dit rapport moet een overzicht geven van het gegeven advies en uitleggen hoe dat advies geschikt is voor de cliënt, op basis van zijn of haar individuele financiële situatie, beleggingsdoelstellingen en risicoprofiel. Het doel van het rapport is om klanten te helpen de beweegredenen achter de aanbeveling te begrijpen en geïnformeerde besluitvorming te ondersteunen.
14. In dit deel wordt input gevraagd over de praktische toepassing van geschiktheidseisen, met name:
 - de relevantie en de last van het verzamelen van informatie;
 - het effect van digitalisering op het geschiktheidsbeoordelingsproces;

- de integratie van duurzaamheidsvoorkeuren; en
- Het nut van het geschiktheidsrapport dat aan klanten wordt verstrekt.

Q21: In hoeverre vinden retailbeleggers het proces van het verstrekken van persoonlijke en financiële informatie voor geschiktheidsbeoordelingen duidelijk en werkbaar?

Q22: Hebben retailbeleggers hun bezorgdheid geuit over het bedrag, de frequentie en het soort informatie dat zij moeten verstrekken met het oog op geschiktheidsbeoordelingen? Zo ja, wat zijn de belangrijkste problemen waarmee zij worden geconfronteerd?

Q23: Hoe ervaren retailbeleggers de integratie van duurzaamheidsvoorkeuren in geschiktheidsbeoordelingen? Welke invloed heeft dit gehad op de beleggingsadvies-/portefeuillebeheerdiensten die zij ontvangen?

Q24: Hebben retailbeleggers hun bezorgdheid geuit over de nieuwe elementen in verband met de “duurzaamheidsvoorkeuren” en de wijze waarop deze in het beleggingsproces worden opgenomen?

Q25: Denkt u dat geschiktheidsrapporten een nuttig instrument zijn voor de bescherming van beleggers? Voegen deze rapporten volgens u betekenisvolle waarde toe voor klanten?

2.6 Niet-geadviseerde beleggingsdiensten - beoordeling van de passendheid

15. Op grond van de EU-wetgeving moet de onderneming, wanneer een cliënt ervoor kiest te beleggen zonder beleggingsadvies of portefeuillebeheerdiensten te ontvangen – zoals bij het kopen van producten via een onlineplatform – beoordelen of de cliënt over de kennis en ervaring beschikt die nodig is om de risico's van de belegging te begrijpen. Dit staat bekend als de passendheidsbeoordeling.

16. In dit deel wordt input gevraagd over hoe dit proces in de praktijk werkt: of de gestelde vragen doeltreffend zijn bij het beoordelen van de kennis van beleggers, of de verstrekte waarschuwingen duidelijk en nuttig zijn, en of de wijze waarop deze beoordeling wordt uitgevoerd van invloed is op de bereidheid of het vermogen van retailbeleggers om in kapitaalmarkten te beleggen.

Vraag 26: Bent u van mening dat de passendheidsbeoordeling van MiFID II (om te bepalen of retailbeleggers de risico's begrijpen van wat zij kopen) helpt ervoor te zorgen dat retailbeleggers de risico's begrijpen van de producten waarin zij beleggen?

Vraag 27: Hebben retailbeleggers hun bezorgdheid geuit over de passendheidsbeoordeling?

Q28: Hebben retailbeleggers hun bezorgdheid geuit over de wijze waarop ondernemingen hun kennis en ervaring beoordelen bij het aanbieden van niet-geadviseerde beleggingsdiensten?

2.7 Crowdfunding-beleggerservaring

17. De Europese verordening inzake crowdfunding is in november 2023 in werking getreden. Zij introduceerde verschillende bepalingen inzake beleggersbescherming die betrekking hebben op gebieden zoals informatie die aan cliënten wordt verstrekt, risicowaarschuwingen en beoordelingen van cliënten.

18. ESMA wil graag standpunten verzamelen over aspecten die specifiek zijn voor het traject van crowdfundingbeleggers om te bepalen of er belemmeringen zijn die consumenten ervan weerhouden te investeren.

Q29: Zijn er op basis van uw ervaring aspecten van de crowdfundingbeleggersreis die kunnen worden verbeterd om retailbeleggers beter te ondersteunen, of het nu gaat om duidelijkheid, toegankelijkheid of algemene gebruikerservaring?

2.8 Andere onderwerpen

Q30: Zorgt het huidige regelgevend kader voor het juiste evenwicht tussen het beschermen van retailbeleggers en het hen in staat stellen geïnformeerde beleggingsrisico's te nemen?

Q31: Zijn er aspecten van de ervaring van retailbeleggers die in deze consultatie onvoldoende aan bod zijn gekomen?