



European Securities and  
Markets Authority

# Richtsnoeren

**Richtsnoeren voor koppelverkoop**



## Inhoud

1	Doel.....	3
2	Toepassingsgebied .....	3
3	Adressanten .....	3
4	Naleving, rapportageverplichtingen en datum van toepassing .....	4
5	Definities .....	5
6	Richtsnoeren voor koppelverkoop .....	6
7	Voorbeelden van schadelijke koppelverkooppraktijken.....	12

## 1 Doel

1. Deze richtsnoeren zijn primair bedoeld om ervoor te zorgen dat bevoegde autoriteiten op samenhangende en doeltreffende wijze toezicht op bedrijven uitoefenen, zodat beleggers in de lidstaten beter beschermd worden. De richtsnoeren dienen derhalve ter verduidelijking van de gedragsnormen en organisatorische regelingen die worden verwacht van bedrijven die zich bezighouden met koppelverkoop, teneinde hieraan verbonden schadelijke gevolgen voor beleggers te beperken.

## 2 Toepassingsgebied

2. Deze richtsnoeren gelden voor koppelverkoop in de betekenis van punt 42 van artikel 4, lid 1, van MiFID II. Deze richtsnoeren gelden met name voor het aanbieden van een beleggingsdienst samen met een andere dienst of een ander product als onderdeel van een pakket of als voorwaarde waarvan de overeenkomst of dat pakket afhankelijk wordt gesteld.
3. Gezien voornoemde definitie wijst ESMA erop dat voor producten of diensten die door middel van koppelverkoop worden verkocht, of voor het pakket dat het resultaat van de koppelverkoop is, mogelijk andere gedragsnormen (zoals bepaald bij andere sectoriële EU-wetgeving dan MiFID II) van toepassing zijn. Deze richtsnoeren doen niets af aan de verplichting van bedrijven om aan dergelijke toepasselijke voorschriften te voldoen.
4. Deze richtsnoeren zijn van toepassing op het samenstellen van pakketten en gebundelde pakketten, tenzij dit verboden is op grond van wetgeving die van toepassing is op de producten of diensten die onderdeel van het pakket uitmaken.

## 3 Adressanten

5. Deze richtsnoeren zijn gericht aan bevoegde autoriteiten die toezicht houden op bedrijven die onderworpen zijn aan de volgende richtlijnen:
  - a. Richtlijn betreffende markten voor financiële instrumenten (herschikking) (Richtlijn 2014/65/EU - MiFID II);
  - b. Richtlijn inzake de coördinatie van de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen betreffende bepaalde instellingen voor collectieve belegging in effecten (Richtlijn 2009/65/EG - ICBE-richtlijn);
  - c. Richtlijn inzake beheerders van alternatieve beleggingsinstellingen (Richtlijn 2011/61/EU - BAB-richtlijn).

## **4 Naleving, rapportageverplichtingen en datum van toepassing**

### ***Status van de richtsnoeren***

6. Deze richtsnoeren worden uitgebracht op grond van artikel 16 van de ESMA-verordening. Op grond van lid 3 van dat artikel spannen bevoegde autoriteiten zich tot het uiterste in om aan de richtsnoeren te voldoen. De bevoegde autoriteiten waarop de richtsnoeren van toepassing zijn, dienen hieraan te voldoen door ze op de meest geschikte wijze op te nemen in hun toezichthoudende praktijken (bijv. door hun wettelijk kader of hun toezichthoudende processen aan te passen).
7. In overeenstemming met artikel 24, lid 11, van MiFID II heeft ESMA bij het ontwikkelen van deze richtsnoeren samengewerkt met EBA en EIOPA.
8. Deze richtsnoeren gelden met ingang van 3 januari 2018.

### ***Rapportage-eisen***

9. Bevoegde autoriteiten waarvoor deze richtsnoeren gelden, moeten ESMA binnen twee maanden na de publicatiedatum van de vertaalde versies van de richtsnoeren een kennisgeving sturen via [cross-selling1861@esma.europa.eu](mailto:cross-selling1861@esma.europa.eu) waarin zij laten weten of zij aan de richtsnoeren voldoen of voornemens zijn hieraan te voldoen, of, indien dit niet het geval is, wat de redenen van de niet-naleving zijn. Indien ESMA binnen deze termijn geen antwoord van de bevoegde autoriteiten ontvangt, wordt verondersteld dat zij de richtsnoeren niet naleven. Een formulier voor de kennisgevingen is beschikbaar op de website van ESMA.
10. Waar dit zinvol is, worden de onderstaande richtsnoeren gevolgd door een of meer voorbeelden. Deze voorbeelden geven een nadere indicatie van de wijze waarop richtsnoeren (ten uitvoer gelegd door een bevoegde autoriteit) in de praktijk kunnen worden nageleefd. Bedrijven kunnen de richtsnoeren echter mogelijk ook op andere manieren naleven.

## 5 Definities

11. Tenzij anders is aangegeven, hebben de begrippen die worden gebruikt in MiFID II dezelfde betekenis in deze richtsnoeren. In deze richtsnoeren gelden bovendien de volgende definities:

<i>Ondernemingen</i>	<p>De volgende deelnemers aan de financiële markten:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) beleggingsondernemingen (als gedefinieerd in artikel 4, lid 1, punt 1), van MiFID II);</li><li>b) kredietinstellingen (als gedefinieerd in punt 1 van artikel 4, lid 1, van Verordening (EU) nr. 575/2013, wanneer zij beleggingsdiensten en -activiteiten verrichten zoals gedefinieerd in alinea 2 van artikel 4, lid 1, van MiFID II);</li><li>c) beheermaatschappijen (zoals gedefinieerd in artikel 2, lid 1, onder b), van Richtlijn 2009/65/EG, wanneer deze diensten verrichten zoals vermeld in artikel 6, lid 3, van Richtlijn 2009/65/EG); en</li><li>d) externe abi-beheerders (zoals gedefinieerd in artikel 5, lid 1, onder a), van Richtlijn 2011/61/EU, wanneer deze diensten verrichten zoals vermeld in artikel 6, lid 4, van Richtlijn 2011/61/EU).</li></ul>
<i>Gebundeld pakket</i>	<p>Een pakket van producten en/of diensten waarvan ieder product of iedere dienst afzonderlijk verkrijgbaar is en waarbij de cliënt de mogelijkheid heeft om iedere component van het pakket afzonderlijk bij het bedrijf aan te schaffen.</p>
<i>Gekoppeld pakket</i>	<p>Een pakket van producten en/of diensten waarvan ten minste één van de producten of diensten niet afzonderlijk voor de klant bij het bedrijf verkrijgbaar is.</p>
<i>Component</i>	<p>Het afzonderlijke product en/of de afzonderlijke dienst die onderdeel uitmaakt van het gebundelde of gekoppelde pakket.</p>

## 6 Richtsnoeren voor koppelverkoop

*Volledige openheid inzake prijs en kosten*

### **Richtsnoer 1**

12. Bevoegde autoriteiten die toezicht houden op bedrijven die gekoppelde of gebundelde pakketten aanbieden, moeten deze bedrijven verplichten erop toe te zien dat cliënten worden geïnformeerd over de prijs van het pakket, alsmede de prijs van de afzonderlijke componenten van het pakket.
13. Bevoegde autoriteiten die toezicht houden op bedrijven die gekoppelde of gebundelde pakketten aanbieden, moeten deze bedrijven verplichten erop toe te zien dat cliënten een duidelijk overzicht en een duidelijke uiteenzetting krijgen van alle relevante bekende kosten die verbonden zijn aan de aankoop van het pakket en de componenten - zoals administratiekosten, transactiekosten, opzegboetes en boeterente bij vervroegd aflossen. Indien de exacte kosten vooraf niet kunnen worden vastgesteld, maar na aankoop van het pakket toch door de cliënt moeten worden gedragen, moet de bevoegde autoriteit het bedrijf ertoe verplichten op basis van redelijke aannames een schatting van deze kosten te maken.

#### Illustratief voorbeeld

*Tijdens de koppelverkoop van een renteswap met een lening tegen een variabele rentevoet waarmee de cliënt het renterisico kan afdekken (d.w.z. dat de cliënt zijn/haar variabele rentevoet inruilt voor een vaste rentevoet), informeert het bedrijf de cliënt over alle aspecten van de swapovereenkomst die materiële gevolgen kunnen hebben voor de kosten die de cliënt moet dragen, zoals de mogelijke geldelijke aansprakelijkheid van de cliënt als de rentevoet verandert en de boete voor het opzeggen van de swapovereenkomst.*

*Duidelijke weergave en tijdige communicatie van informatie over prijs en kosten*

### **Richtsnoer 2**

14. Bevoegde autoriteiten die toezicht houden op bedrijven die gekoppelde of gebundelde pakketten aanbieden, moeten deze bedrijven verplichten erop toe te zien dat de cliënt ruim voordat hij/zij aan de overeenkomst gebonden is de beschikking heeft over informatie met betrekking tot de prijs en alle andere relevante kosten van het pakket en van alle afzonderlijke componenten van het pakket, zodat hij/zij een gefundeerd besluit kan nemen.

### **Richtsnoer 3**

15. Bevoegde autoriteiten die toezicht houden op bedrijven die gekoppelde of gebundelde pakketten aanbieden, moeten deze bedrijven verplichten erop toe te zien dat cliënten op duidelijke en nauwkeurige wijze en in eenvoudige taal (met uitleg van alle technische

termen) worden geïnformeerd over de prijs en de kosten van het pakket en alle afzonderlijke componenten van het pakket.

16. Bevoegde autoriteiten die toezicht houden op bedrijven die gekoppelde of gebundelde pakketten aanbieden, moeten deze bedrijven verplichten erop toe te zien dat ze tijdens het aanprijzen van de afzonderlijke componenten die onderdeel gaan uitmaken van het gebundelde of gekoppelde pakket evenveel aandacht besteden aan de prijs en kosten van alle componenten, zodat cliënten snel en duidelijk kunnen vaststellen welke kosten er verbonden zijn aan het aanschaffen van beide componenten in een pakket.

#### Illustratieve voorbeelden

- 1) *In alle marketingcommunicatie van het bedrijf wordt alle relevante informatie over de prijs en de kosten van de afzonderlijke componenten die als pakket verkocht gaan worden in hetzelfde lettertype weergegeven. Relevante informatie over een van de componenten mag niet extra worden benadrukt door middel van een groter of extra vet lettertype.*
- 2) *Als de verkoop online plaatsvindt, of via een ander kanaal zonder rechtstreekse betrokkenheid van een verkoper, moet de informatie over de prijs en de kosten van beide producten die het pakket gaan vormen tijdig op de relevante webpagina's worden weergegeven en eenvoudig toegankelijk zijn voor cliënten, d.w.z. de informatie over de prijs en de kosten van alle producten die deel gaan uitmaken van het pakket worden niet onder aan het online verkoopformulier van het bedrijf vermeld of 'verstopt'.*

#### **Richtsnoer 4**

17. Bevoegde autoriteiten die toezicht houden op bedrijven die gekoppelde of gebundelde pakketten aanbieden, moeten deze bedrijven verplichten erop toe te zien dat de informatie over de prijs en de kosten niet op een misleidende manier aan de cliënt wordt gepresenteerd, noch op een manier die de daadwerkelijke kosten voor de cliënt verdraait of verbergt of de cliënt ervan weerhoudt een zinvolle vergelijking te maken met alternatieve producten.

*Indien relevant, volledige openheid met betrekking tot belangrijke informatie over kenmerken en risico's die geen verband met de prijs houden*

#### **Richtsnoer 5**

18. Bevoegde autoriteiten die toezicht houden op bedrijven die gekoppelde of gebundelde pakketten aanbieden, moeten deze bedrijven verplichten erop toe te zien dat zij cliënten - indien relevant - belangrijke informatie verschaffen over de kenmerken en risico's van de componenten en het pakket die geen verband houden met de prijs, met name informatie over de manier waarop de risico's veranderen als cliënten de componenten niet afzonderlijk, maar als gebundeld pakket aanschaffen.

#### Illustratief voorbeeld

*Een bedrijf biedt een spaarrekening met een preferentieel rentepercentage alleen aan bij aankoop van een gestructureerde obligatie. In dit geval zijn er aan het totaalpakket andere risico's verbonden dan aan de afzonderlijke spaarrekening. Op een spaarrekening is het aanvangskapitaal gegarandeerd en is de enige variabele de betaalde rente. Het in een gestructureerd beleggingsproduct ingelegde aanvangskapitaal is niet altijd gegarandeerd en kan dus gedeeltelijk of geheel verloren gaan. In dit geval zijn er duidelijk aanzienlijke verschillen in de risicoprofielen van de componenten. Als ze worden gecombineerd, zou het risico van de gestructureerde component de veiligheid van het spaarproduct op een dusdanige manier teniet kunnen doen dat het risicoprofiel van het gehele pakket aanzienlijk verhoogd wordt. Het bedrijf moet de cliënt duidelijk informeren over de manier waarop het risico verandert als hij/zij niet de afzonderlijke componenten maar het gebundelde pakket aanschaft.*

*Indien van toepassing, duidelijke weergave en tijdige communicatie van belangrijke informatie over kenmerken en risico's die geen verband met de prijs houden*

#### **Richtsnoer 6**

19. Bevoegde autoriteiten die toezicht houden op bedrijven die gekoppelde of gebundelde pakketten aanbieden, moeten deze bedrijven verplichten erop toe te zien dat factoren die geen verband houden met de prijs en de relevante risico's met dezelfde duidelijkheid en hetzelfde gewicht aan cliënten worden medegedeeld als informatie over de prijs en kosten van de componenten of het gebundelde/gekoppelde pakket. De cliënt dient deze informatie ruim voordat hij/zij aan de overeenkomst gebonden is, in eenvoudige taal (met uitleg van alle technische termen) uitgelegd te krijgen.
20. Bevoegde autoriteiten die toezicht houden op bedrijven die gekoppelde of gebundelde pakketten aanbieden, moeten deze bedrijven er tevens toe verplichten erop toe te zien dat informatie over kenmerken die geen verband houden met de prijs en eventuele risico's van het pakket niet op een misleidende manier aan cliënten wordt gepresenteerd of op een manier die de gevolgen van deze factoren voor de cliënt verdraait.

#### Illustratieve voorbeelden

- 1) *Het bedrijf wijst de cliënt op de beperkingen en risico's (indien van toepassing) van het gekoppelde of gebundelde pakket en de componenten en neemt met de cliënt de relevante informatie door, waarin de belangrijkste voordelen, beperkingen en risico's (indien van toepassing) van het pakket en de componenten uiteen worden gezet. De verkoper legt nauwkeurig en tijdig (d.w.z. voordat de cliënt aan de overeenkomst gebonden is) uit hoe deze factoren die geen verband houden met de prijs inhoudelijk veranderen op basis van (i) het feit of de component wordt aangeschaft en (ii) welke component wordt gekozen. Het bedrijf wijst de cliënt van het gekoppelde pakket op de algemene voordelen, beperkingen en risico's (indien van toepassing) van het pakket.*



- 2) *Het bedrijf verwijst cliënten niet enkel naar zijn algemene voorwaarden voor belangrijke informatie die geen verband met de prijs houdt. In plaats hiervan legt het bedrijf de risico's (indien van toepassing) en informatie die geen verband houdt met de prijs in duidelijke taal aan de cliënt uit.*

*Duidelijke weergave en communicatie van 'facultatieve aankoop'*

### **Richtsnoer 7**

21. Bevoegde autoriteiten die toezicht houden op bedrijven die gekoppelde of gebundelde pakketten aanbieden, moeten deze bedrijven verplichten erop toe te zien dat cliënten duidelijk geïnformeerd worden over de mogelijkheid om de componenten al dan niet afzonderlijk aan te schaffen - d.w.z. of zij kunnen kiezen welke van de producten ze aanschaffen of dat zij, voor zover dat op grond van sectoriële wetgeving is toegestaan, eerst een van de componenten moeten aanschaffen om een van de andere producten van het bedrijf aan te kunnen schaffen.
22. Bevoegde autoriteiten die toezicht houden op bedrijven die gekoppelde of gebundelde pakketten aanbieden, moeten deze bedrijven verplichten erop toe te zien dat ze hun aankoopmogelijkheden op een dusdanige manier opstellen dat cliënten actief een aankoop kunnen selecteren en derhalve een bewuste beslissing kunnen nemen om de component dan wel het gebundelde pakket aan te schaffen. Bevoegde autoriteiten die toezicht houden op bedrijven die gekoppelde of gebundelde pakketten aanbieden, moeten deze bedrijven verplichten erop toe te zien dat er bij de koppelverkoop van een product of dienst met een ander product of andere dienst vooraf geen keuzemogelijkheden zijn aangevinkt (online of in andere verkoopdocumentatie).
23. Bevoegde autoriteiten die toezicht houden op bedrijven die gekoppelde of gebundelde pakketten aanbieden, moeten deze bedrijven verplichten erop toe te zien dat ze hun aankoopmogelijkheden op een dusdanige manier presenteren dat ze niet de valse indruk wekken dat de aankoop van het gebundelde pakket verplicht is als het in werkelijkheid een facultatieve aankoop betreft.

#### Illustratieve voorbeelden

- 1) *Een bedrijf biedt een verscheidenheid aan beleggingsproducten aan. Het bedrijf legt duidelijk uit welke keuzemogelijkheden de cliënt heeft. Het is bijvoorbeeld duidelijk dat de cliënt de keuze heeft om enkel een uitvoeringsdienst aan te schaffen zonder aanvullende producten zoals marktgegevens en een financiële analyse. Het is tevens duidelijk of de keuze van de cliënt beperkt is tot bepaalde bundels of componenten, of dat hij/zij deze naar eigen inzicht kan combineren.*
- 2) *Op de verkoopwebsite van het bedrijf wordt de keuzemogelijkheid voor een gebundeld pakket van enkel een uitvoeringsdienst en marktonderzoek niet ingevuld. De cliënt moet zelf aangeven tot deze aankoop over te willen gaan door op 'ja' te klikken als antwoord*

*op een eenvoudige vraag of hij/zij het extra product (in dit geval het marktonderzoek) als aanvulling op het 'kernproduct' wenst aan te schaffen.*

*Adequate opleiding voor relevant personeel*

### **Richtsnoer 8**

24. Bevoegde autoriteiten die toezicht houden op bedrijven die gekoppelde of gebundelde pakketten aanbieden, moeten deze bedrijven verplichten erop toe te zien dat het personeel dat verantwoordelijk is voor de distributie van alle producten die als onderdeel van het pakket worden verkocht, een adequate opleiding heeft gevolgd, indien van toepassing ook sectoroverstijgend. De opleiding dient ervoor te zorgen dat het personeel bekend is met de eventuele risico's van de componenten en het gebundelde of gekoppelde pakket en in staat is deze risico's in duidelijke (niet-technische) taal aan de cliënten over te brengen.

*Belangenverstremgeling in de beloningsregelingen van het verkooppersoneel*

### **Richtsnoer 9**

25. Bevoegde autoriteiten die toezicht houden op bedrijven die gekoppelde of gebundelde pakketten aanbieden, moeten deze bedrijven verplichten erop toe te zien dat er passende beloningsmodellen en regelingen voor verkoopbonussen van kracht zijn, die verantwoordelijk gedrag en eerlijke behandeling van cliënten stimuleren en voorkomen dat er belangenverstremgeling ontstaat voor het personeel dat het gekoppelde of gebundelde pakket verkoopt. Het hogere management dient toezicht te houden op deze modellen en regelingen.

#### Illustratieve voorbeelden

- 1) *Het bedrijf hanteert geen beloningsbeleid of -praktijken, en organiseert geen op prestaties gerichte wedstrijden, waarmee het personeel, dat op commissiebasis in dienst kan zijn, aangemoedigd zou kunnen worden om de verkoop van het gebundelde pakket 'er doorheen te drukken' en daarmee de onnodige/niet passende verkoop van een component of het gehele pakket te stimuleren. Wanneer het verkooppersoneel bijvoorbeeld een bonus ontvangt als het de combinatie van een lening en een beleggingsrekening verkoopt, dan bestaat als gevolg van deze beloningsregeling het risico dat onverantwoorde verkoop van de lening, en derhalve van het gehele pakket, wordt beloond.*
- 2) *Het bedrijf hanteert geen beloningsbeleid en -praktijken die ertoe leiden dat het basissalaris van verkooppersoneel aanzienlijker lager is als een specifieke verkoopdoelstelling in verband met het gebundelde/gekoppelde pakket niet wordt gehaald. Hierdoor wordt het risico beperkt dat de verkoper het gebundelde pakket op onverantwoorde wijze verkoopt om deze gevolgen te voorkomen.*
- 3) *Het bedrijf zorgt ervoor dat verkopers niet op hun verdiende bonussen of beloningen worden gekort omdat een verkoopdoelstelling of drempel in verband met het gebundelde pakket niet is gehaald.*

*Recht op annulering na verkoop*

**Richtsnoer 10**

26. Bevoegde autoriteiten die toezicht houden op bedrijven die gekoppelde of gebundelde pakketten aanbieden, moeten deze bedrijven verplichten erop toe te zien dat indien voor een of meer componenten van een pakket een 'herroepingstermijn' of recht op annulering na verkoop geldt (indien de componenten afzonderlijk zouden zijn verkocht), deze rechten binnen het pakket op deze componenten van toepassing blijven.
27. Bevoegde autoriteiten die toezicht houden op bedrijven die gekoppelde of gebundelde pakketten aanbieden, moeten deze bedrijven verplichten erop toe te zien dat cliënten de in koppelverkoop gebundelde producten vervolgens zonder buitensporige boetes kunnen opsplitsen - tenzij er gegronde redenen bestaan waarom dit niet mogelijk is.

## 7 Voorbeelden van schadelijke koppelverkooppraktijken

28. Onderstaande voorbeelden vormen, overeenkomstig artikel 24, lid 11, van MiFID II een niet uitputtend overzicht van situaties waarin koppelverkooppraktijken niet voldoen aan de verplichtingen zoals vermeld in artikel 24, lid 1, van MiFID II.

### Voorbeelden met geldelijke schade

#### Voorbeeld 1

Het aanbieden van twee producten in een pakket als de prijs van het aanbod hoger is dan de som van de prijzen van de afzonderlijke componenten die door hetzelfde bedrijf worden aangeboden (voor zover de producten in beide gevallen exact dezelfde kenmerken bezitten).

#### Voorbeeld 2

Een cliënt verleiden om op een aanbieding van koppelverkoop in te gaan door dit feit op een dusdanige manier aan te prijzen dat het totale bedrag aan kosten en heffingen dat de cliënt op de dag van de verkoop dient te betalen lager is dan de gecombineerde prijs van de componenten als deze afzonderlijk verkocht zouden worden, als dit bedrag van kosten en heffingen in werkelijkheid te zijner tijd gaat toenemen, bijvoorbeeld vanwege de accumulatie van gebruikskosten.

#### Voorbeeld 3

Niet terugbetalen van het evenredige deel van de vooraf betaalde premie van een verzekeringscomponent van het pakket naar aanleiding van de beëindiging van een beleggingsdienst die samen met deze component verkocht is wanneer het verzekeringsproduct niet meer van kracht is.

### Voorbeeld met schadelijke mobiliteitsbeperking

#### Voorbeeld 4

Opleggen van buitensporige boetes voor het voortijdig beëindigen van een aanvullende verzekering als een klant wil overstappen op de dekking die door een andere aanbieder wordt aangeboden of dreigen met het beëindigen van de contractuele betrekkingen voor een ander product dat in het pakket is opgenomen.

### Voorbeeld van de aankoop van ongewenste of onnodige producten

#### Voorbeeld 5

Aanbieden van een product in een bundel met een ander product waarom de cliënt niet heeft gevraagd, terwijl het bedrijf ervan op de hoogte is of ervan op de hoogte zou moeten zijn dat het product een onnodige kopie is van een ander product dat de cliënt al heeft, waardoor deze geen baat bij dit product heeft (bijvoorbeeld ook doordat de klant niet in aanmerking komt voor het gebruik ervan).

