

Openbare versie

Rodeler Limited
Members of the Board
39 Kolonaliou Street, Frema Plaza, 1st Floor
CY-4103 LIMASSOL
Cyprus

Datum	3 juni 2021
Ons kenmerk	[kenmerk]
Pagina	1 van 62
Kopie aan	info@rodeler.com
Telefoon	[REDACTED]
E-mail	[REDACTED]
Betreft	Beslissing op bezwaar Rodeler Limited

Geacht bestuur,

Bij besluit van 18 december 2020 (met kenmerk: [kenmerk]) heeft de Autoriteit Financiële Markten (**AFM**) aan Rodeler Limited (**Rodeler Ltd**):

- een bestuurlijke boete van € 60.000 opgelegd wegens het feitelijk leidinggeven aan overtreding van artikel 2:96, eerste lid, van de Wet op het financieel toezicht (**Wft**) door Rodeler (NL) B.V. (**Rodeler NL**) in de periode van 7 november 2017 tot en met 28 maart 2018 [...] ([...]: **het Boetebesluit**).

Rodeler NL heeft klanten beleggingsadvies gegeven zonder te beschikken over de daartoe vereiste vergunning. Rodeler Ltd heeft hieraan feitelijk leidinggegeven. Hiervoor is de [...] boete opgelegd. [...]

Tevens heeft de AFM in het Boetebesluit besloten om over te gaan tot openbaarmaking van het Boetebesluit (**het Publicatiebesluit**). Tegen het Boetebesluit en het Publicatiebesluit heeft u bezwaar gemaakt. De AFM heeft besloten beide besluiten in stand te laten. In deze brief wordt uitgelegd hoe de AFM tot haar oordeel is gekomen.

De beslissing op bezwaar is als volgt opgebouwd. In paragraaf I beschrijft de AFM de procedure. Paragraaf II bevat de relevante feiten en omstandigheden. In paragraaf III beschrijft de AFM kort de gronden van bezwaar en in paragraaf IV geeft de AFM een beoordeling van de gronden van bezwaar. In paragraaf V staat het besluit van de AFM. Tot slot bevat paragraaf VI de rechtsgangverwijzing.

I. Procedure

1. Bij brief van 12 mei 2020 (kenmerk: [kenmerk]) heeft de AFM haar voornemen kenbaar gemaakt om aan Rodeler Ltd een bestuurlijke boete op te leggen wegens het feitelijk leidinggeven aan overtreding van artikel 2:96, eerste lid, Wft [...] (**het Boetevoornemen**). Het Boetevoornemen is gebaseerd op de feiten, zoals omschreven in het onderzoeksrapport van 23 april 2020 (kenmerk: [kenmerk]) (**het Onderzoeksrapport**). De AFM heeft Rodeler Ltd in de gelegenheid gesteld om haar zienswijze te geven op het Boetevoornemen en het Onderzoeksrapport.
2. Op 18 september 2020 heeft Rodeler Ltd, na verschillende keren uitstel te hebben gekregen, een schriftelijke zienswijze gegeven op het voornemen tot boeteoplegging (**de Zienswijze**).
3. Bij besluit van 18 december 2020 (met kenmerk: [kenmerk]) heeft de AFM aan Rodeler Ltd [...] een bestuurlijke boete opgelegd als bedoeld in artikel 1:80 Wft wegens het feitelijk leidinggeven aan overtreding van artikel 2:96, eerste lid, Wft in de periode van 7 november 2017 tot en met 28 maart 2018 [...].
4. Bij brief van 29 januari 2021 heeft Rodeler Ltd pro forma bezwaar gemaakt tegen het Boetebesluit. Daarbij heeft Rodeler Ltd verzocht om een nadere termijn voor het aanvullen van de bezwaargronden.
5. Bij brief van 2 februari 2021 (kenmerk: [kenmerk]) heeft de AFM de ontvangst van het pro forma bezwaarschrift bevestigd. De AFM heeft Rodeler Ltd daarbij in de gelegenheid gesteld om de gronden van bezwaar uiterlijk 16 maart 2021 aan te vullen, met opschorting van de beslistermijn op het bezwaar. Tevens heeft de AFM Rodeler Ltd verzocht om aan te geven of zij gebruik wenst te maken van het recht te worden gehoord.
6. Op 16 maart 2021 heeft Rodeler Ltd de gronden van bezwaar aangevuld (**het Bezwaarschrift**) en de AFM verzocht de bezwaarprocedure schriftelijk af te doen.
7. Bij e-mail van 1 april 2021 hebben de gemachtigden van Rodeler Ltd de AFM laten weten dat zij zich terugtrekken als gemachtigden in de bezwaarprocedures.
8. Bij brief van 15 april 2021 (kenmerk: [kenmerk]) heeft de AFM de beslistermijn op grond van artikel 7:10, derde lid, Algemene wet bestuursrecht (**Awb**) met zes weken verdaagd. In de brief heeft de AFM Rodeler Ltd geïnformeerd dat zij uiterlijk 4 juni 2021 zal beslissen op het bezwaar.

II. Feiten en omstandigheden

9. Deze beslissing op bezwaar is gebaseerd op de feiten, zoals die zijn opgenomen in het Boetebesluit. De feiten die zijn genoemd in het Boetebesluit moeten hier, voor zover zij niet reeds zijn herhaald, als herhaald en ingelast worden beschouwd.

Bij de overtreding betrokken (rechts)personen

Rodeler NL

10. Rodeler NL is een Nederlandse vennootschap die op 31 maart 2016 is opgericht door de Cypriotische vennootschap Rodeler Limited (**Rodeler Ltd**). Rodeler Ltd is enig bestuurder en aandeelhouder van Rodeler NL. Rodeler NL is gevestigd aan het Zuidplein 36, 1077 XV Amsterdam en ingeschreven in het register van de Kamer van Koophandel onder nummer 65725654. Rodeler NL stelt zich onder meer statutair tot doel diensten te leveren die betrekking hebben op financiële producten en het verzorgen van marketingactiviteiten en het promoten van merken als agent van een beleggingsonderneming.
11. Naar aanleiding van onderzoek van de AFM naar Rodeler NL naar de naleving van de regels die voortvloeien uit de Wft en de bepalingen van de Whc, heeft Rodeler Ltd op 30 maart 2018 besloten om de verkoopactiviteiten van Rodeler NL te doen staken. Op 27 juni 2018 heeft Rodeler Ltd besloten om de activiteiten van Rodeler NL volledig te beëindigen.
12. Rodeler NL handelde onder de naam **24option** (ook wel: 24option.com). 24option was een elektronisch beleggingsplatform waarop klanten van Rodeler NL konden beleggen in CFD's en was bereikbaar via de website www.24option.com. Het platform werd aangeboden en beheerd onder de Cypriotische vergunning van Rodeler Ltd.
13. In de voor deze zaak relevante periode waren onder meer de volgende personen werkzaam bij Rodeler NL:
- [AA], als officemanager (ook wel: directeur of general manager Netherlands);
 - [A], als compliance manager;
 - [B], als account- en floormanagement.

Rodeler Ltd

14. Rodeler Ltd is een Cypriotische vennootschap, gevestigd aan 39 Kolonakiou Street, Frema Plaza, 1st Floor, Ayios Athanasios, CY-4103 Limassol, Cyprus. Rodeler Ltd is op 3 oktober 2012 ingeschreven in het Cypriotische handelsregister onder nummer HE 312820.

Rodeler Ltd beschikte vanaf 7 november 2013 over een door de Cypriotische toezichthouder CySEC verleende vergunning om als beleggingsonderneming op te treden en 24option te beheren. Gedurende de periode waarop het onderzoek van de AFM ziet, beschikte Rodeler Ltd over een Europees paspoort om vanuit Cyprus op de Nederlandse markt de volgende beleggingsdiensten te verlenen:

- het ontvangen en doorgeven van orders met betrekking tot één of meer financiële instrumenten;
- het uitvoeren van orders voor rekening van cliënten.

Het Europees paspoort van Rodeler Ltd was opgenomen in het register van de AFM. De activiteiten van Rodeler NL vielen niet onder de reikwijdte van het Europees paspoort van Rodeler Ltd.¹

CySEC heeft op 1 juni 2020 besloten om de vergunning van Rodeler Ltd tijdelijk op te schorten. Rodeler Ltd heeft vervolgens besloten om haar vergunning in te leveren.² Op de website van CySEC staat ten aanzien van de vergunning vermeld: *“(Suspended) (Under examination for voluntary renunciation of the authorisation)”*.³ Daarnaast heeft CySEC op 6 juli 2020 een schikking met Rodeler Ltd getroffen, inhoudend dat Rodeler Ltd een bedrag van € 280.000 voldoet *“regarding the possible violations of its regulatory obligations”*.

15. Waar in dit besluit wordt gesproken over Rodeler c.s., wordt bedoeld op Rodeler NL en Rodeler Ltd.

Verloop van het onderzoek

¹ Rodeler NL is een in Nederland gevestigde rechtspersoon en kwalificeert niet als bijkantoor in de zin van de Wft, en is of was evenmin een verbonden agent van Rodeler Ltd. Derhalve vielen de activiteiten van Rodeler NL onder het toezicht van de AFM.

² Besluit van CySEC van 6 juli 2020 met het onderwerp ‘Approval of the timeframe of implementation of actions for the express renunciation of a CIF authorisation’.

³ <https://www.cysec.gov.cy/en-GB/entities/investment-firms/cypriot/37605/> (laatst geraadpleegd op 17 november 2020).

16. De AFM is een onderzoek gestart naar Rodeler NL, met het doel om vast te stellen of Rodeler NL voldeed aan de eisen die voortvloeien uit de Wft, in het bijzonder de vergunningplicht van artikel 2:96, eerste lid, Wft, en aan de bepalingen van de Wet oneerlijke handelspraktijken (**Wohp**)⁴. Daartoe heeft de AFM op 27 maart 2018 onder meer een onaangekondigd onderzoek ter plaatse (**OOTP**) uitgevoerd en een last onder dwangsom (**de Last**)⁵ opgelegd die ertoe strekte dat Rodeler NL uiterlijk 28 maart 2018 om 17:00 uur alsnog opnames zou verstrekken van telefoongesprekken gevoerd tussen Rodeler NL en haar (potentiële) klanten in de periode van 27 maart 2017 tot 27 maart 2018. Rodeler NL heeft niet (volledig) aan de Last voldaan, waardoor deze op 29 maart 2018 is verbeurd.
17. Op 21 juni 2018 heeft de AFM Rodeler NL voorts per brief om inlichtingen en kopieën van zakelijke gegevens en bescheiden verzocht (**het Informatieverzoek**)⁶.
18. De resultaten van het onderzoek zijn neergelegd in het Onderzoeksrapport zoals dat is meegestuurd met het Boetevoornemen.
19. De AFM heeft op basis van het onderzoek geconstateerd dat Rodeler NL niet heeft voldaan aan bepalingen neergelegd in de Wft [...] en de volgende [overtreding] van de Wft [...] vastgesteld:
 - In de periode van 7 november 2017 tot en met 28 maart 2018 (**Boeteperiode Wft**) heeft Rodeler NL artikel 2:96, eerste lid, Wft overtreden, omdat zij beleggingsadvies heeft gegeven zonder te beschikken over een daartoe benodigde vergunning; [...]
20. De feitelijke bevindingen uit voornoemd onderzoek die hebben geleid tot de conclusie dat door Rodeler NL bovengenoemde [overtreding is] begaan, zijn opgenomen in het Boetebesluit. Ten behoeve van de zelfstandige leesbaarheid van deze beslissing op bezwaar zijn de relevante feiten hieronder opgenomen.
21. In deze beslissing op bezwaar wordt ten aanzien van specifieke klanten verwezen naar 'K1', 'K2' enzovoort, en wordt gebruik gemaakt van de verwijzingen 'hij' en 'hem', ongeacht of sprake is van een man, een vrouw of een gezamenlijk account. Waar wordt verwezen naar 'klanten'

⁴ Zoals die zijn opgenomen in artikel 3A van Titel 3 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (**BW**).

⁵ Bij besluit van 27 maart 2018 (kenmerk: [kenmerk]).

⁶ Brief van 21 juni 2018 (kenmerk: [kenmerk]).

worden ook potentiële klanten bedoeld. Specifieke accountmanagers worden op vergelijkbare wijze aangeduid met 'A1', 'A2' enzovoort.

De feiten en bevindingen

Klantovereenkomst en aanverwante documenten

22. Gebruikers van het handelsplatform 24option sloten een klantovereenkomst met Rodeler Ltd (**de Klantovereenkomst**). Uit de Klantovereenkomst volgt dat Rodeler Ltd de aanvraag voor een handelsrekening kon afwijzen wanneer de geschiktheid van de klant niet kon worden beoordeeld.⁷ In de Klantovereenkomst was ook opgenomen dat Rodeler Ltd de klant niet zou adviseren⁸ en dat de klant diende te accepteren dat Rodeler Ltd of enige partner regelmatig per telefoon, fax of e-mail met de klant contact zou opnemen onder meer voor marketingdoeleinden en om aandacht te vragen voor producten of diensten waarin de klant interesse kan hebben⁹.
23. In de Klantovereenkomst werden de volgende documenten genoemd die blijkens de Klantovereenkomst, samen de voorwaarden van de overeenkomst tussen de klant en Rodeler Ltd vormden:
 - Het document 'Risicoverklaring en waarschuwingmeldingen' (**de Risicoverklaring**);
 - Het document 'Samenvatting van het beleid inzake belangenconflicten' (**het Belangenconflictenbeleid**);
 - Het document 'Samenvatting van het beleid inzake beste belangen en opdrachtuitvoering' (**het Best execution beleid**).
24. Hieronder wordt verder ingegaan op de bovenstaande documenten.

De Risicoverklaring

25. De Risicoverklaring werd verstrekt aan klanten van het handelsplatform 24option. Hierin werd vermeld dat CFD's complexe producten zijn. In de Risicoverklaring werd ook vermeld dat klanten

⁷ Artikel 6 Klantovereenkomst.

⁸ Artikel 9 Klantovereenkomst. In de op 19 januari 2018 bijgewerkte Engelstalige versie van de Klantovereenkomst stond voorts bovenaan dikgedrukt dat Rodeler Ltd geen advies, aanbevelingen of meningen in relatie tot financiële producten verstrekke.

⁹ Artikel 12 Klantovereenkomst.

een geschiktheidstest moesten maken tijdens het aanmeldproces, en dat Rodeler Ltd klanten erop zou wijzen als het handelen in CFD's niet geschikt voor de klant was op basis van de uitkomst van de geschiktheidstest. De Risicoverklaring expliciteerde: *“Elk besluit om een Handelsaccount te openen, en of u de risico's begrijpt berust bij u”* en *“De klant erkent en aanvaardt zonder enig voorbehoud dat sprake is van een aanzienlijk risico om verlies te lijden en schade op te lopen als gevolg van het kopen of verkopen van een Financieel Instrument [CFD's en binaire opties, toevoeging AFM] en erkent zijn bereidheid om dergelijke risico's te nemen.”*

Het Belangenconflictenbeleid

26. De inleiding van het Belangenconflictenbeleid luidde: *“De Onderneming verbindt zich ertoe om eerlijk, billijk en professioneel te handelen, en in het belang van haar klanten (...)”*. Daarnaast informeerde het Belangenconflictenbeleid klanten over (mogelijke) risico's en belangenconflicten verbonden aan bijvoorbeeld de orderuitvoering en (het maximaliseren van) het handelsvolume. Het Belangenconflictenbeleid vermeldde onder meer:

“De Onderneming kan: (...) Klantenorders uitvoeren met entiteiten die deel uitmaken van de Groep van de Onderneming, waarbij de inkomsten van deze entiteiten grotendeels gegenereerd worden door de handelsverliezen van de Klant.”

Het Best execution beleid

27. Het Best execution beleid informeerde klanten over de plaats van uitvoering van transacties:

“(...) De Plaats van Uitvoering die momenteel gebruikt wordt door de Onderneming is enkel [onderneming A]. Er wordt opgemerkt dat de Onderneming en [onderneming A] leden zijn van dezelfde Groep van Ondernemingen.”

Het dienstverleningsbeleid van Rodeler c.s.

28. Tijdens het onderzoek zijn verschillende (beleids)documenten aangetroffen waarin de door Rodeler c.s. te voeren dienstverlening schriftelijk is vastgelegd.¹⁰ Deze documenten bevatten

¹⁰ Onder meer de volgende documenten: 'Gedragscode ('Employee Code of Business Conduct and Ethics')' (**Gedragscode**), 'Verkooprichtlijnen', 'Communications Monitoring Manual' en 'Rodeler Remuneration Implementing Practice'.

onder meer gedragsnormen voor de medewerkers, verkooprichtlijnen met instructies en regels voor verkopers en medewerkers van de klantenservice en procedures voor de controle van klantcontact met als doel dat kon worden voldaan aan wet- en regelgeving. Daarnaast werd gewezen op ongewenste gedragingen zoals het geven van beleggingsadvies en agressieve verkoop. Blijkens verschillende van deze documenten kon het niet naleven daarvan onder meer leiden tot een waarschuwing, schorsing of beëindiging van het dienstverband.

Gedragscode

29. In de Gedragscode was onder meer het volgende opgenomen:

“The Company is committed to dealing with Clients fairly, honestly and with integrity. You should act and conduct your business and affairs when dealing with a Client or a potential Client in accordance with such professional and ethical standards as are widely regarded as being best practice and in accordance with any Applicable Laws. (...)

In your dealings with Clients or potential Clients, you should:

(...)

(b) Not provide Clients or potential Clients with information that is unfair, misleading, not accurate, non-clear and non-complete and that to the best of your knowledge could be detrimental to the Clients’ interest. You should never deliberately misrepresent information to Clients or potential Clients;

(c) Not revert to any form of aggressive marketing to promote the Company and its products by exerting any kind of psychological, financial and/or any other type of pressure;

(d) Not insinuate or mislead the Clients and/or allow them to believe that the Company's products are simple and/or easy to trade;

(...)

“Achievement of goals/bonuses is only acceptable when these are achieved within the boundaries of laws and regulations within which the Company has to operate.”

Verkooprichtlijnen

30. Blijkens de Verkooprichtlijnen diende informatieverstrekking aan klanten aan de volgende vereisten te voldoen:

“fair, clear, balanced (benefits, risks and drawback must be equally emphasised) and not misleading or biased.”

“Front-office staff is not allowed to give any investment advice/financial recommendation. They should not give their own views or recommendations about the suitability/appropriateness for the client of any particular financial instrument/position/trade.”

Verkooptrainingen in de praktijk

31. Uit het onderzoek van de AFM is gebleken dat ten behoeve van een verkooptraining, presentaties zijn voorbereid en een sales seminar heeft plaatsgevonden.

Verkooptraining Rodeler Ltd.

32. Door de Chief Compliance Officer (**CCO**) van Rodeler Ltd is een presentatie voorbereid ten behoeve van een verkooptraining (data: september 2017 en februari 2018), met als doel:

“To improve sales & customer support practices in order to decrease complaints related to poor and incorrect sales techniques & enhance our compliance level. Complaints related to Investment Advice/Recommendations and Aggressive Sales put Rodeler Ltd at serious Regulatory and Legal RISKS.”

33. Op pagina 12 van de presentatie stond:

“Warning! You may find some of the below counter-intuitive to what you currently do! Some of the below may be in direct conflict with your sales script and training you had so far.”

Sales seminar

34. In januari 2018 vond een sales seminar van Rodeler Ltd plaats, waarbij [AA] aanwezig was. Het programma bevatte onder meer een toelichting op de doelen voor 2018 en een compliance training. Een van de doelen van Rodeler Ltd was om het Europa-brede verhandelde volume in het jaar 2018 omhoog te brengen van € 20,3 miljard naar € 47,2 miljard. Een belangrijk

discussiepunt tijdens de sales seminar was daarnaast hoe klanten van 24option konden worden bewogen om te investeren in Forex.¹¹

Schriftelijke verkoopinstructies aan medewerkers van Rodeler NL

35. Uit het onderzoek van de AFM is gebleken dat de medewerkers van Rodeler NL ook schriftelijke verkoopinstructies ontvingen. Deze verkoopinstructies zijn in verschillende documenten vastgelegd.¹² Deze verkoopinstructies vallen grosso modo uiteen in de volgende categorieën: handboeken, belscripts, tips en pitches. Hieronder wordt achtereenvolgens op de documenten ingegaan.

Handboeken

36. Tijdens het onderzoek is een document ‘Handboek 24option’ aangetroffen, welke blijkens de documenteigenschappen is opgesteld door [AA] en is gericht aan de medewerkers van Rodeler NL. Hierin staat onder meer uitgelegd wat het verdienmodel van 24option is:

“Doel is dat klanten verliezen. Alles wat klanten verliezen is opbrengst voor het bedrijf.”¹³

Hierbij werd opgemerkt dat als accountmanagers de klanten zouden vertellen *“hoe het echt zit”*, deze niet snel bij 24option zouden gaan handelen *“met als gevolg dat we de deuren wel kunnen sluiten.”¹⁴*

In het handboek stond verder dat medewerkers niet mochten zeggen dat een klant zou winnen, welke trade de klant moest plaatsen of hoeveel een klant moest inzetten.

“Niet adviseren, wel informeren!”

¹¹ Forex, afgeleid van Foreign Exchange, betekent het kopen en verkopen van valutaparen met de bedoeling om te reageren op een stijging of daling van de ene valuta ten opzichte van de andere.

¹² De documenten: ‘Handboek 24option’ (**Handboek 24option**), ‘inwerkmapp 24option.docx’ (**Handboek2**), ‘Retentie 2^e call script’ (**24technical script**), ‘24leverage script’ (**24leverage script**), ‘klantretentiescript’ (**24retention script**), ‘Margin call script’ (**24margin call script**), ‘Hoe creëer je volume’ (**Volumedocument**) en ‘Alles over Fx’ (**Alles over Fx**) (gezamenlijk: **Verkoopinstructies**), ‘Pitch retention’ (**Pitch retention**), ‘Tips’ (**Tips**).

Uit het Handboek 24option blijkt ook dat accountmanagers inventarisatievragen dienden te stellen aan de klant, bijvoorbeeld over werk, inkomen, vermogen, beleggingservaring, gezin, hobby's en redenen om te beleggen. Op basis daarvan werd een risicomangementplan samengesteld:

“Voor iedere klant wordt een persoonlijk plan gemaakt als het gaat om het managen van het risico. Er wordt dan gekeken naar het kapitaal van de klant, de tijd die de klant heeft om te traden en het doel van de klant.”

37. Op de PC van [B] is het document Handboek 2 aangetroffen.¹⁵ Dit document bevatte onder meer salarisinformatie, productinformatie, gesprekstechnieken en bescrpts. Handboek 2 gaf ook targets weer. Voor de afdeling Retention van Rodeler NL gold een target van vijf uur bellen per dag met een ondergrens van vier uur, een omzet van minimaal € 250.000 en een volume van minimaal € 500 miljoen. Hierbij werd toegelicht:

“Dit volume haal je alleen als je klanten grotendeels op forex zitten. Uiteraard moet iedereen een gespreide portefeuille hebben, maar 80% van elke klant moet op forex staan.”

Bescrpts

38. In meerdere van de aangetroffen documenten waren bescrpts opgenomen die medewerkers van Rodeler NL konden gebruiken in hun gesprekken met klanten. In de scrpts waren onder andere voorbeelden van mogelijke opmerkingen van klanten opgenomen, met daarbij een suggestie voor een te geven reactie door de medewerkers en waren voorbeelden opgenomen van gesprekken die zagen op het verhogen van de hefboom.
39. In het Handboek 24option stonden een aantal mogelijke opmerkingen opgesomd van klanten met daarbij voorgestelde reacties:
- Op de opmerking van een klant: *“Ik heb veel geld verloren bij een andere broker”,* werd de volgende reactie voorgesteld: *“Kreeg je daar hulp zoals ik je help? Deed je alles alleen zonder begeleiding? (...)”*
 - En op de opmerking van klanten *“ik moet erover nadenken”* of *“ik vertrouw u niet”,* werd als antwoord aangereikt: *“Meneer/Mevrouw, u heeft zojuist 32 vragen*

¹⁵ 20171228 – Handboek 2.

beantwoord. Dit maakt deel uit van de uitvoerige procedure van onze compliance-afdeling. We zijn namelijk volledig gereguleerd. (...)

40. Ook Handboek2 bevatte belscripts, welke medewerkers konden gebruiken in hun gesprekken met klanten:

Handboek 2 gaf als reactie op de opmerking: "Dit is tijdsverspilling" de volgende suggestie: "Ik beschouw een gesprek met een zakelijke professional nooit als een tijdsverspilling. Ik denk echt dat u er financieel voordeel van zult hebben als u deze kans evalueert. Er is verder geen risico, op een grote winst na dan."

En achter 'algemeen' werd de volgende tekst voorgesteld: "In feite zegt u dat u op dit moment niet klaar bent voor één van onze traditionele diensten. U heeft daarmee eigenlijk precies dezelfde denkwijze als ik. Ik ben zelf ook altijd sceptisch als het om verkoopgesprekken gaat. We laten onze klanten uitsluitend kennismaken met daadwerkelijke oplossingen. Waarom niet in 15 minuten investeren om te zien wat we u kunnen bieden. Dan zult u namelijk zien dat we alleen maar resultaten boeken."

41. Het aangetroffen document '24technical script' legde aan medewerkers uit hoe zij de grafieken van de website [website] konden gebruiken in hun gesprekken met klanten. De belscripts bevatten een uitleg van de Technische Analyse van [website] en voorbeelden van meldingen en voorkeursscenario's geplaatst op [website] waar medewerkers de klanten op konden wijzen:

*"Dag meneer/mevrouw Janssen _____ ! Hoe is het ermee?
(Verwijs naar iets persoonlijks uit een vorig gesprek. Bijvoorbeeld: hoe gaat het met de kinderen?) U spreekt met _____, van 24option. We hebben een belangrijke update over wat er op dit moment gaande is in de markt.
Wat u op dit moment niet mag missen volgens [website] is *ADD ASSET*?"*

"[website] voorkeursscenario.... Is dat de EUR/USD met een huidige prijs van 1.174 zal dalen, met een aanbevolen stop/loss op 1.179, dat is het Pivot Point. [website] geven ook de voorkeur aan shortposities onder de 1,18 met Support targets op 1,172."

"Dit soort meldingen bieden continu informatie en veel handelaren hebben mogen vaststellen dat ze buitengewoon nuttig zijn. We kunnen deze meldingen op verschillende manieren aanbieden. Ik kan u persoonlijk bellen als u dat prettig vindt, ik kan ze naar u

mailen, u kunt sms-meldingen instellen, of u kunt directe toegang tot de Mirrorsite aanvragen (...)

42. Het aangetroffen document '24leverage script' bevatte belscripts die zagen op het verhogen van de hefboom:

"Weet u hoe de hefboom werkt? (Zo ja, vraag de klant om het uit te leggen. Zo nee; leg het de klant uit). (...)

Het voordeel van leverage is dat hoe groter de hefboom is, hoe groter het risico, maar dus ook de beloning. De koopkracht groeit zo immers.

(...)

Een beginner hoeft zijn of haar portfolio meestal niet te diversifiëren omdat er sprake is van een leerproces. Daarom wordt doorgaans gekozen voor een hefboom van 1:50, wat als bijzonder voorzichtig kan worden gezien. 1:100 en 1:200 is gebruikelijk in de handel op de valutamarkt. Om uw portfolio te diversifiëren, is het belangrijk om voldoende koopkracht te hebben, een hefboom van 1:300 en 1:400 geeft u deze mogelijkheid. Hoe groter de beloning, hoe groter het risico. Het op deze manier beleggen is dan ook geschikter voor de ervaren belegger. Of voor traders die op zoek zijn naar meer bereik."

43. In het aangetroffen document '24retention script' werd aan medewerkers uitgelegd hoe ze klanten konden vasthouden. In dit document werden medewerkers geïnstrueerd (persoonlijke) vragen te stellen aan klanten:

"Vind een gemeenschappelijk punt, je kunt vertrouwen opbouwen en de basis leggen voor een langdurige zakelijke relatie."

Volgens het 24retention script dienden medewerkers verschillende stappen door te lopen.

Opening gesprek:

"Goedemorgen/middag/avond, spreek ik met meneer/mevrouw Janssen? Dag meneer/mevrouw Janssen, ik ben ___ en ik bel u namens 24option. Allereerst wil ik u welkom heten bij 24option. Ik ben uw Senior Account Manager en uw primaire contactpersoon. Ik heb een paar vragen voorbereid om u beter te begrijpen. Zo kunnen we u de best mogelijke oplossingen aanbieden. Heeft u een paar minuten de tijd?"

Classificeren van de klant (ervaren of onervaren belegger):

"(...)

2. Wat aan beleggen trekt u? Over welke beleggingservaring beschikt u of wilt u beschikken? Ze zullen zeggen dat ze geen ervaring hebben ... Daarom moet je zeggen dat ze juist wel ervaring hebben vaak is er namelijk wel ergens sprake van enige ervaring. Als ze bijvoorbeeld koffie drinken, op [social media] actief zijn, hun auto tanken enz ... Geef ze vertrouwen.

(...)

Weet u hoe het platform werkt?

als het antwoord 'nee' is, zeg dan: dat is geen enkel probleem

Bijna 75% van onze klanten heeft weinig tot geen ervaring en toch zijn ze soms in staat om de meest ervaren traders te overtreffen."

Selecteren en presenteren:

"Zodra je alle informatie hebt, begint het verkopen. Selecteer en presenteer de beste functies die bij de klant passen en pas deze toe in het platform (...)"

Praten over markten:

"Het eerste wat we moeten doen is u kennis laten maken met de markt. Gelukkig kan ik u mededelen dat u het perfecte moment hebt gekozen om te beginnen. Tot nu toe is 2017 namelijk het meest interessante jaar geweest in de financiële markten.

(...)

Alles duidelijk tot nu toe? Perfect! Ik geef u graag een toelichting hierop.

Canada is de belangrijkste producent van ruwe olie voor de Amerikaanse overheid; ze produceren dagelijks zo'n 2,5 miljoen vaten. Dus als er hevige bosbranden in Canada zijn, dan zal dit de productie flink in gevaar brengen. Dat betekent weer minder aanbod, terwijl de vraag juist hetzelfde blijft. Hevige natuurbranden raken Canada elk jaar en toch biedt dit kansen. Op dergelijke momenten WEET IK namelijk dat dit een goed moment is om eens naar OLIE te kijken."

44. In een geprint belscript dat tijdens het OOTP is aangetroffen op een bureau van een accountmanager stond onder meer de volgende tekst:

“Geef aan dat je x jaar ervaring hebt in deze wereld en dat jij klanten van 24option bij de hand neemt om het platform en de producten te leren kennen en de kansen in de markt te delen en strategieën (...) We maken voor iedereen een persoonlijk plan, iedereen is uniek. Dit plan is afhankelijk van tijd en geld.”

Tips

45. Tijdens het OOTP is bij Rodeler NL een document aangetroffen met de naam ‘Tips’. Dit document bevatte zes tips voor accountmanagers. Zo werd aanbevolen om klanten te complimenteren op hun analyses zodat ze in zichzelf (als trader) zouden geloven – en als gevolg daarvan nog actiever zouden worden (tip 3). Daarnaast werd aangeraden om klanten te pitchen op de pitch van de dag, *“maar hou het een open gesprek. Hij moet uiteindelijk de richting kiezen. Als hij er zelf in gelooft, ben je binnen. Als hij de positie plaatst – mission complete. Plaatst hij de positie niet – ook goed, dan laten we hem zien wat hij zou verdienen als hij wel zou inzetten”* (tip 5).

Pitches

46. Uit verschillende documenten blijkt dat medewerkers werden geïnstrueerd om ‘pitches’ te houden, zodat klanten meer gingen handelen en gingen handelen in valutaparen (ook wel aangeduid als ‘Forex’). De documenten waarin medewerkers van Rodeler NL werden geïnstrueerd om de klanten te pitchen, worden hieronder achtereenvolgens uitgewerkt.
47. Uit het aangetroffen document ‘24margin call script’ volgt dat een margin call werd verzonden naar beleggers om extra geld te storten, indien de accountwaarde minder dan 100% bedroeg van de vereiste marge. Het script instrueerde accountmanagers klanten te bellen voordat de margin call werd verstuurd om ‘alle opties voor te leggen’:

“Dag mevrouw/meneer Janssen,

U spreekt met Arnold van 24option, hoe is het?

Goed, de reden voor mijn belletje is dat het margeniveau in uw account onder de 150% is gedaald. Zodra u onder de 100% komt, spreken we van een margin call.

Heeft u dit al opgemerkt?

Het is tijd om een beslissing te nemen, zou ik u meer mogen vertellen over de mogelijkheden?

Optie 1: de verliezende positie sluiten als u het vertrouwen in de transactie hebt verloren en gelooft dat de onderliggende asset geen ommekeer zal maken. Om zo te voorkomen dat het stop-out niveau wordt geactiveerd wanneer het margeniveau minder is dan 10%.

Optie 2: als u in een positieve wending in de markt gelooft, vermijd dan geduldig elke ingreep.

Optie 3: om het percentage van de marge te verhogen, kunt u een bestaande positie sluiten. Ook kunt u meer geld beleggen om uw vermogen te vergroten en zo de huidige positie waarin u gelooft toch open te houden.

Meneer/mevrouw Janssen, ik heb veel klanten gezien die ook in deze situatie hebben gezeten. Toen [beursgenoteerde onderneming] bijvoorbeeld van 125 naar 108 daalde, miste iedereen die de positie niet besloot te behouden de daaropvolgende kansen. Er werd zelfs met een verlies of met een stop-out afgesloten.

Vandaag is de waarde van [beursgenoteerde onderneming] namelijk gestegen naar \$153 per aandeel. Heeft u alweer vertrouwen in uw positie? Zo ja, houd dit dan vast."

48. Dikgedrukt stond aan het einde van het document de volgende tekst:

"onthoud: wanneer de margin level tussen 101-200% ligt en je de klant een nieuwe GEWENSTE kans probeert te verkopen. Dat je alleen maar hoeft uit te leggen dat het eigen vermogen op de rekening niet hoog genoeg is om een ANDERE positie te openen zonder extra geld toe te voegen aan de rekening."

49. Het aangetroffen document 'Volumedocument' legde uit hoe volume kon worden gecreëerd en lichte manieren toe om klanten 'naar valutaparen te brengen'. Het Volumedocument vermeldde onder meer:

“Het is lastig om een met €100.000 direct op de EUR/USD te zetten met een hefboom van 1:400. De meeste klanten komen binnen om voorzichtig op de lange termijn wat aandelen of crypto's te kopen met een hefboom van 1:10.

Om een klant naar valutaparen te brengen, zijn er twee opties:

- *Op de demo testen met grote bedragen (zodat er veel winsten zijn als het goed gaat). Als hij ziet dat het werkt, gaat hij over naar echt geld.*
- *Direct Live met kleine bedragen. Zodra die wat heeft gewonnen, kan je zeggen dat hij meer zou verdienen met een grotere inzet - en hij heeft de marge ervoor. Al is het 0,2 ipv 0,1 - dat is al een stap voor de klant. Hierna van 0,2 naar 1 lot en dan van 1 lot naar 2 etc”*

50. Daarnaast volgt uit het Volumedocument dat Rodeler NL iedere dag aan klanten in een demo-account liet zien welke posities zij opent, en lichtte zij toe ‘wat de dagelijkse kansen in de markt zijn – traden met een ton’, met als doel ‘toegang tot de webinars te verkopen’:

“Verkoop altijd de volume als vereiste om mee te doen met traden met een ton. Dus als een klant een ton stort, zeg dan wel dat ook 10 lots per dag nodig zijn om mee te doen. (...) De voorwaarden (lots en storting) kan je zelf verzinnen per klant.”

“We sturen elke dag een mail eruit met de verdiensten (of verlies) van gisteren tijdens de Webinar (om te triggeren). Als klanten consistent een email ontvangen en te horen krijgen hoe goed de webinars zijn – dan wil de klant meedoen – en gaat het volume omhoog.”

Daarnaast dienden klanten te worden gepitcht op belangrijke gebeurtenissen:

“Laat hem blijken dat dit de pitch van het jaar is.”

51. In het aangetroffen document Pitch Retention werden handreikingen aan accountmanagers gegeven om twee doelen te bereiken, te weten: *“profilieren en klant een trade laten plaatsen op basis van jouw pitch”* en *“meer en grotere trades”*. Daarbij stonden onder meer de volgende toelichtingen:

“KYC (know your client): Weet waar zijn interesses liggen, hoeveel tijd hij heeft om te traden, wat voor werk hij doet en natuurlijk wat zijn vermogen is. Zoek de persoonlijkheid en

emoties op. Probeer in te spelen op gegevens die je al weet (in de ingevulde vragenlijst)”

“Je kan hem [de klant, AFM] elke dag pitchen op dagelijkse events, en hetzelfde doen als bij doel 1. Zodra de klant wint → Laat hem grotere posities openen → storten”

Alles over Fx

52. Op de PC van [AA] en [B] is een document aangetroffen met de naam ‘Alles over Forex’. Dit document is ook opgenomen als bijlage in een e-mail van 16 februari 2018 van [AA] aan [B]. In Alles over Fx werd uitgelegd wat Forex is, welke valutaparen er zijn, welke soorten gebeurtenissen invloed kunnen hebben op de valutakoers en op welke manieren koersbewegingen kunnen worden geduid en geanalyseerd. Ook bevatte het document informatie over enkele bekende FX traders. Het doel daarvan was dat accountmanagers klanten een aantal zaken liet inzien, bijvoorbeeld dat zelfs de meest succesvolle traders (veel) geld hadden verloren. Of dat klanten anders moesten traden dan iedereen: *“anders krijg je wat iedereen krijgt. Dus zodra de klant rationeel niet akkoord gaat met een trade, kan je deze erin gooien.”* De informatie had ook als doel dat de accountmanagers autoriteit zouden uitstralen: *“Hoe meer je weet, hoe meer de klant naar je zal opkijken”*.

Onder het kopje ‘Margin call’ stond de volgende toelichting:

“De margin call is de belangrijkste sales tool! (...) Zodra een klant 1 keer bijstort vanwege een margin call (oftewel zo erg in zijn positie gelooft dat hij bereid is om bij te storten) – dan zal hij dit zeker ook doen in volgende posities!

Hoe pitch je een margin call? Maak het super simpel en super kort – en natuurlijk gooi er veel emoties in (voornamelijk paniek)”.

Voor de accountmanagers gold tevens een aantal te behalen targets, zo blijkt uit Alles over Fx. Onder *“Ons doel”* in Alles over Fx stond onder meer het volgende:

“- Actieve klanten:

(...)

Target: minimaal 80% van je portefeuille moet actief zijn.

- Stortingen:

(...)

Target: minimaal 250k netto per maand.

- Volume:

(...)

Target: $(\text{je equity} * \text{hefboom}) / 2$

- Opnames:

Target: maximaal 10% aan opnames per maand.

- Hogere hefboom:

Hoe hoger de hefboom, hoe meer volume je zal draaien, en hoe extremer het voor de klant zal zijn – of hij zal heel veel verdienen – of heel veel verliezen – als het maar extreem is, want daarom traden ze. Iedereen moet uiteindelijk naar een hefboom 1:400.

Target: in je portefeuille een gemiddelde hefboom van 250”

Om het volume te verhogen, werden in Alles over Fx de volgende tips gegeven:

“- **Martingalen:** laat klanten verdubbelen na verlies, of op betere instapmomenten.

- **Autoriteit:** uiteindelijk heeft de klant geen idee wat reëel is, dus jij bepaalt wat hij moet doen (op een gereguleerde manier).

- **Van A naar Z brengen:** breng klanten langzaam aan omhoog van 1 naar 2 lots, van 2 naar 4 etc. Zodra een klant het lef 1 keer heeft om 100 lots in te zetten, zal hij dit nog een keer durven te doen.

- **Verhuur de tools:** Als je x lots per week/maand opent, krijg je voor 1 week/maand (wat jij wilt) en Platinum account. Zo ook met de dagelijkse mails, [website], webinars en zelfs een hogere hefboom.

- **Tools:** hoe meer trading tools ze gebruiken, hoe groter de kans dat ze volume gaan maken. Dus als ze op [website] zitten (dagelijks signalen krijgen), 8 schermen hebben openstaan op [trading platform] (het gevoel hebben dat ze traders zijn, en 8x zoveel kansen kunnen zien), de 24option en [...] app hebben gedownload (dan krijgen ze push notifications) – hoe meer volume ze zullen maken.

- **Vertrouwen:** vaak is het zo dat de klant kleine posities inneemt, omdat hij niet genoeg in zichzelf gelooft. Geef hem het vertrouwen dat hij het kan, dat hij een toptrader is, geef hem complimenten als hij een mooie trade heeft geplaatst etc. Hoe meer hij het gevoel krijgt dat hij het kan, hoe meer hij zal traden.

- **Boot gemist:** hoe meer de klant de boot mist, hoe groter de kans dat hij de volgende keer wel vol zal instappen. 1x de boot missen, oke – kan gebeuren. Maar nadat iemand 4x de boot hard mist, stapt hij de 5e keer in.

- **Laatste optie:** als hij toch niet wil, en blijft maar op 0,01 lots – laat hem dan in ieder geval 100 lots parallel inzetten op z'n demo account. Als hij daar zal zien wat hij heeft misgelopen (boot gemist), zal hij de volgende keer meer inzetten.”

In Alles over Fx werd tevens verwezen naar de zogeheten 'Pitch of the Day'. Het doel van de Pitch of the Day was onder meer: meer geld binnenhalen "zodat hij puur daarmee gaat traden op jouw pitch", de klant actief maken, de klant "het vertrouwen geven dat hij het in zich heeft" en "de klant tijdens een vervolgesprek het gevoel te kunnen geven dat hij de boot had gemist."

Daarnaast werd ook gewezen op de 'cryptopitch', welke het doel had klanten van crypto's naar Forex te bewegen:

"1. Probeer eerst echte interesse te tonen in de intenties van de klant. Waar ligt zijn interesse? Welke cryptocurrencies vind hij interessant? Waarom vind hij dat interessant? Heeft hij ervaring in de cryptowereld? Heb je liever diversiteit of gooi je al je eieren in 1 mandje? Hoe meer hij praat, en hoe meer je luistert - des te meer de klant zal luisteren naar wat jij zegt, en des te minder eigenwijs hij zal zijn.

2. Ten tweede, laat de klant inzien dat je kennis en ervaring hebt (iets wat hij niet heeft). Al weet je iets over de cryptowereld wat hij niet weet, zal hij je wel wat respect moeten tonen (figure of authority). Probeer niet gelijk negatief te zijn over de cryptocurrencies, maar juist andersom - vertel wat positiefs, vooral over wat hij interessant vindt - om zo een emotionele klik te creëren.

Als je gelijk negatief praat over de crypto's, zal de klant niet luisteren, als zeg je de waarheid. Waarom zal die niet luisteren? Want hij wil het gewoon niet horen. Iedereen leeft liever de droom.

3. En als laatste, probeer hem te triggeren op de logica waarop hij geen "nee" kan zeggen. Dit kan trouwens alleen als hij jou emotioneel de kans geeft om echt te luisteren, anders zal hij "nee" blijven zeggen.

In het document wordt voorts ingegaan op manieren hoe de klant getriggerd kan worden. Daarnaast worden in het document suggesties gegeven om aan klanten toe te lichten waarom zij beter via 24option kunnen treden dan bij een exchange:

- *Klanten zijn verzekerd tot 20k (bij een exchange niet).*
- *Wij hebben een klantenservice, als er iets is kan je ons bellen/mailen.*
- *Traden met een hefboom: koop evenveel met minder geld - of koop meer met evenveel geld.*

- *Gereguleerd: exchanges zijn niet gereguleerd (dus kan het allemaal klappen, zoals al eerder is gebeurd). Wij zijn Cysec gereguleerd en moet alles via de regels - dus veiliger voor jou.*
- *Je kan short gaan op ons platform, wat niet bij een exchange kan. Denk je dat er nog correcties naar beneden zullen plaatsvinden in de toekomst? Wil je daar gebruik van maken of laat je het geld liever op de grond liggen?"*

Blijkens het document Alles over Fx dienden accountmanagers ook inventarisatievragen te stellen aan klanten, bijvoorbeeld over de reden om te traden, interesses van de klant, de beschikbare tijd om te traden, het gewenste risico en rendement en het beschikbaar vermogen, "zodat je hem beter kan helpen met het maken van een gepast plan". Een aantal van de vragen luiden als volgt:

- "- Waar liggen je interesses? Laat zien dat je luistert, maar probeer al gauw te laten blijken dat FX het interessants is. (...)*
- Hoeveel risico's wil je nemen van 1 tot 10? Zo weet je ten eerste wie je voor je hebt, ten tweede weet de klant dat het een risico is en ten derde is het plan volgens hem gebaseerd op het gekozen risico.*
- Heb je een beleggingsportefeuille? Zo ja, hoeveel geld? Dan is het vrij simpel om hem over te halen om sowieso dat hier te storten. (...)*
- In het bezit van vastgoed? Zo ja, hoeveel is het waard? Weet wie de klant is en hoeveel hij heeft, op lange termijn kan hij vastgoed verkopen om te gaan traden (...)*
- Wat is je vrij beschikbaar vermogen? Ook hier, leg de opties in zijn mond. Dit moet geen open vraag zijn, want dan zal hij een klein bedrag noemen. (...)*

Interne e-mailcorrespondentie

53. De AFM heeft tijdens het onderzoek diverse interne e-mailcorrespondentie aangetroffen. Hieronder zijn verschillende e-mails opgenomen.
54. Op 19 juni 2017 stuurde [AA] aan vier accountmanagers een e-mail met het onderwerp 'advies'. In deze e-mail wordt door [AA] het volgende onder de aandacht gebracht:

"Ik krijg net een goedkeuring binnen, dat als jullie zeggen dat bijvoorbeeld [onderneming] zegt dat [beursgenoteerde onderneming] omhoog gaat, dan is dat volledig gereguleerd!"
55. Op 7 juli 2017 stuurde [AA] de volgende e-mail aan drie accountmanagers:

“Elke klant moet addict zijn, en het begint met een strategie waar ze dagelijks naar kunnen kijken, en mee traden. Ik wil echt (en is ook beter voor jullie), dat in ieder geval al die kleine klanten (minder dan 25k) traden met deze strategie (pivot point). Laat ze elke dag een paar valuta orders, aandelen orders en grondstoffen orders openen. (...) Als we dit niet doen dan worden ze nooit addict.”

56. Op 10 augustus 2017 stuurde [AA] een e-mail van Rodeler Ltd door aan [B] en de toenmalige floormanager [C]. Hierin staat het volgende:

“As of this very moment. Under no circumstances can anyone from sales mislead clients, give trading advice or put the company into disrepute. There will be a zero tolerance on this matter moving forward.”

[AA] schreef in zijn begeleidende mail:

“Zoals ze zeggen, 1 fout, en je bent ontslagen.. ze zijn er klaar mee. (...) Veel dingen die wij doen zijn net niet gereguleerd, dus we moeten opletten – maar we zijn topverkopers, dus komen altijd met andere grijze ideeën.”

57. [AA] schreef in zijn e-mail van 21 augustus 2017 aan [B] en [C] dat het kantoor verlies draaide vanwege het hoge aantal “OTD’s”, klanten die maar één keer hebben gestort. In de e-mail staat ook dat er te weinig klanten actief waren. De volgende Kritieke Prestatie Indicatoren (**KPI’s**)¹⁶ werden gedeeld:

“OTD’s: moet lager dan 50% zijn.

Actieve traders: 80%+.

Call log: 5 uur (netto beltijd – minuut per telefoon telt niet meer).

Volume: 300x storting, per klant.

Minimaal 1x klantcontact per 2 weken.”

Voor het behalen van de KPI’s waren diverse bonussen te verdienen. [AA] voegde hieraan toe:

¹⁶ Met kritieke prestatie-indicatoren kan een organisatie de prestaties van de organisatie, teams en de afzonderlijke medewerkers meten.

"[D]¹⁷ zit er boven op, en kijkt naar bijna elk aspect – dus we moeten even die schouders eronder zetten."

58. In een e-mail van 26 september 2017 aan [B] schreef [AA]:

"We moeten vechten voor elke klant, elke opname – [D] wil dat ik leads eruit haal die jullie niet genoeg aanpakken – en die dan op nieuwe gasten zet..."

59. In een e-mail van 28 september 2017 aan [B] en een medewerker van Rodeler NL schreef [AA]:

*"Gozers,
Voor vandaag en morgen moeten we nog 7 actieve traders voor target!! Pak die mongolen."*

60. Op 18 oktober 2017 stuurde [AA] – naar aanleiding van een e-mail van een medewerker van Rodeler Ltd – een e-mail aan [C] en [B] over klanten die grote bedragen hadden opgenomen:

"Ze willen van het hoofdkantoor dat we hun bellen, en zaadjes gaan planten – om het geld terug Te krijgen op de lange termijn. Ik moet vandaag een email terugsturen met wat jullie hebben gedaan, en ze gaan ernaar kijken. Wat ze willen zien, is een notitie met een pitch – dus iemand gepitched op [beursgenoteerde onderneming], prijs stond op 37,33 bel hem morgen weer."

61. In een e-mail van 25 oktober 2017 stuurde een medewerker van Rodeler NL een e-mail aan [AA] met daarin de volgende tekst:

"5418946 Heeft al zijn geld opgenomen baan verloren maandag afspraak opnieuw opstarten op demo laten zien dat hij geld kan verdienen[en]."

62. Op 15 november 2017 stuurde [AA] een bericht van 24option door aan de accountmanagers met het onderwerp '[telefoonmerk] Promotion'. Het betrof een aangekondigde beloning voor het behalen van targets die al op een eerder moment waren gedeeld. In de toelichting stond onder meer:

*"- No Trading Advice or Aggressive Sales and
- 75% of all trades need to be currency pairs (Crypto are included)"*

¹⁷ [D] was in de voor deze zaak relevante periode 'Manager VP Sales' van Rodeler Ltd.

*The key to exceeding these targets is simple – **Leverage**. The higher the leverage you have, the more lots clients will be able to open.”*

63. Op 15 november 2017 stuurde [AA] een e-mail aan de accountmanagers met het onderwerp ‘Pivot Points’. In deze e-mail stond onder meer het volgende:

“Om klanten addict te maken, en ook nog eens volume te creëren – leer ze de pivot point strategie!

Maak ze gek, herhaal het elke keer als je ze spreekt. (...)

Paar pluspunten (voor ons) van deze strategie:

1. Ze gaan op forex

(...)

5. Hefboom op Forex kan tot 1:400! Dit is wat ze willen! (...)

6. Hoog volume = meer margin word gebruikt = margin calls = bijstorten OF meer volume = meer winst voor de klant = meer addict = meer volume = loop totdat leeg gaat

(...)

PS: dit is niet alleen een tip, maar ook een must – dus gebruik deze strategie met klanten!”

64. Op 18 december 2017 stuurde [AA] een bericht van een medewerker van Rodeler Ltd door aan de accountmanagers met het onderwerp ‘Require Diversification or Leverage Increase’. De e-mail bevatte een lijst met klanten die in aanmerking kwamen voor een hogere hefboom. [AA] voegde hieraan toe:

“Meer volume = meer winst/verlies bij klant = meer emoties = meer stortingen = meer doekoe voor jou = een [telefoonmerk]”

65. Eveneens op 18 december 2017 stuurde [D] een e-mail aan verschillende medewerkers van Rodeler NL, waarin hij nogmaals wijst op de targets met betrekking tot het aantal te bellen uren:

“I went over the call logs and I’m shocked !!!

How come people averaging 2 hours talk time with all this traffic people should average 5-6 hours easy talk time !!!!! they need to do short calls and talk to as much clients as they can!

Anything less than 4 hours is unacceptable and at least 50 different clients in retention.

Let me know, per day, who of you agents didn’t reach the talk time.

66. Diezelfde dag stuurde [AA] deze mail door aan [C] en verschillende medewerkers met de volgende tekst:

*“Gozers.
Check de mail hieronder, ik denk dat die duidelijk is...”*

Ze willen tempo verhogen en logisch...”

67. In een andere e-mail van 18 december 2017 schreef [AA] aan een aantal medewerkers van Rodeler NL onder meer:

“Om de pitch korter te maken, hier een paar vragen die [D] wil gebruiken om klanten te inventariseren, en meer to the point te pakken. (...)

STORT! - {als hij zegt: ik wil met 1000 beginnen, en hij heeft geen ervaring, weet niet hoe die een analyse kan maken, en heeft geen ervaring, dan zet je in op een hoger bedrag voor begeleiding. Dus dan kan je zeggen: begeleiding is vanaf 10k, maar wil je dat ik ff check voor je of het ook met 1000 kan? = mute → "is gelukt" → storten

[D] wil dat deze vragen bij elke klant in de notities staan .. Kopieer ze, en zet ze in de sticky notes, en plak ze bij elke klant in de notes met antwoorden.

Ze gaan checken of de notes erin staan, zo niet, gezeik.”

68. Op 20 december 2017 stuurde [AA] in een e-mail met het onderwerp ‘Hefboom – belangrijk’ opnieuw een lijst met klanten die in aanmerking kwamen voor een hogere hefboom, met de toelichting:

“Hogere hefboom = meer volume = ze gaan leeg”.

“Er word verwacht dat we minimaal 50% van die lijst verhogen naar een 1:400 hefboom”.

69. In een e-mail van 12 januari 2018 schreef [AA] aan een accountmanager de tekst “meester” naar aanleiding van een geannuleerde opname door een klant ter hoogte van € 19.999. De accountmanager antwoordde daarop:

“Hahahaha ze moeten van mijn bonus en het geld van het bedrijf afblijven [AA].”

70. Op 13 januari 2018 stuurde [AA] de volgende e-mail aan [B]:

“(...) Er zijn echt mega veel opnamens, veel kleine, maar ook veel grote.. en waarschijnlijk gaan er nog meer komen. We moeten iets verzinnen dat voornamelijk grote klanten veel winst maken, of veel verlies – als het maar veel is.”

71. Op 18 januari 2018 stuurde een medewerker van Rodeler Ltd een e-mail aan [AA], met het onderwerp ‘Margin Vs Equity below 40% NL’, waarin onder meer het volgende stond:

“This year we are opening long term positions on Forex which are much more volatile, and as per [D] the first one is GBP/USD. Why? Because we are a Forex company.”

“By Friday the 26th of January every database needs to have a Margin Vs Equity of 40%. Especially the databases with over \$95,000 equity. Please email [D] and I how you are tracking at the end of the day on the 23rd of January.”

72. Op 18 januari 2018 schreef [AA] het volgende aan een accountmanager:

“Iedereen moet op de GBP/USD (...), ik weet zeker dat als jij en [B] het laten zien – gaat iedereen het doen, en gaan we meer geld verdienen.”

73. Aan [B] stuurde [AA] op dezelfde dag een e-mail met het onderwerp ‘GBPUSD’:

“gozer, het is 200 pips omhoog gegaan sinds we hebben gepitched, laat ze allemaal pitchen erop en er moet flink op gerade worden – want [D] flipt. Dus we moeten nu alleen dat doen, fuck aandelen, fuck grondstoffen, fuck alles – iedereen GBPUSD. Enige alternatief is crypto. Kan jij ze wakker maken, trades zetten op GBPUSD, hoe moeilijk kan het zijn voor ze????”

74. Op 19 januari 2018 stuurde een medewerker van Rodeler Ltd de volgende weergave van een eerder bericht van [D]:

*“As you can notice GBP is keep rising.. I want us to do the following
1. contact the ones with pitch earlier and they open trades. They can move take profit to 1.5 and increasing their positions.*

2. call the ones who DIDn't open a trade and sell them the same trade with a take profit of 1.45 or 1.5.

The ones who called all their database I'm sending you now another signal of USD/JPY. Its very easy to sell it to clients who follow the first signal of the GBP. Guys its your job to make sure they are not doing investment advice!!!! Its based on trading center signal and other market analysts So lets summaries we are selling ONLY: GBP/USD or Crypto or USD/JPY."

75. Op 23 januari 2018 stuurde [AA] een e-mail aan de accountmanagers met de opdracht om te blijven pitchen op de GBP/USD, totdat ze een positie zouden nemen. De accountmanagers dienden de klant vragen te stellen, waaronder:
- *"Heb je het gezien van de GBP/USD?"*
 - *"Spanje & NL willen de VK helpen met verzachten Brexit, wat denk je dat er op dat moment gebeurde met de GBP/USD?"*
 - *"Ierland zei toen hetzelfde om ook te helpen, wat gebeurde er toen?"*
 - *"Hoeveel lots zet je in? 100? 80?"*
76. In een andere e-mail van 23 januari 2018 schreef [AA] aan een accountmanager de volgende tekst: *"Wat is er met deze mongool?"*, naar aanleiding van een opname van € 100.000. Hierop reageerde de accountmanager met: *"Weet wel dat ie met een huis bezig was bel hem morgen direct op zo gast de maand flink naar de klote."*
77. Op 24 januari 2018 berichtte een medewerker van Rodeler Ltd onder meer [AA] dat het tijd was om van GBP te bewegen naar de Japanse Yen (JPY) en de Canadese Dollar (CAD). De bijlage bevatte een overzicht, per Nederlandse accountmanager, van het openstaande volume op GBP/USD, USD/JPY, USD/CAD en het percentage 'Margin vs. Equity'. Accountmanagers die op deze punten onder een bepaald niveau presteerden, werden in rood gemarkeerd met de opmerking dat zij niet hun volledige potentieel verwezenlijkten, *"and need to be realigned with the company direction."*
78. Op 31 januari 2018 stuurde [AA] een e-mail aan de accountmanagers met een samenvatting van een bespreking van de vorige dag. Accountmanagers dienden zich volledig te richten op Forex. [AA] noemde onder meer de volgende aandachtspunten:
- *"(...) Geef de klant complimenten op zijn trades, en laat hem uitleggen waarom hij de trades heeft gedaan. Laat hem analyses maken en naar je toemailed. Maak ze gek."*

- *“De ‘Waarom’ is het belangrijkste. Laat de klant uitleggen waarom hij hier zit en niet belegt bij de bank. Het antwoord zal zijn: hefboom. Hoe meer de nadruk op de hefboom wordt gelegd, hoe makkelijker het is om ze uiteindelijk naar FX te brengen met 1:400.”*

- *“Diversiteit: probeer al snel een zaadje te planten bij klanten dat diversiteit belangrijk is. Niet alleen een diversiteit qua aandelen of FX, maar ook in de FX zelf (GBP, USD, JPY, EUR etc). Hoe kan je dit doen? Laat hem het zeggen. Stel bijvoorbeeld de vraag tijdens de inventarisatie: heb je liever alle eieren in één mandje, of spreid je liever je investeringen? Iedereen zal zeggen dat ze willen spreiden. Je hoeft niet gelijk te happen, maar je kan hem daar later altijd op terugpakken.”*

79. Op 5 februari 2018 vond er e-mailcorrespondentie plaats tussen [AA] en een accountmanager, met als onderwerp ‘Leads’. [AA] schreef:

“Ik heb je een stuk of 1000 (!) leads gestuurd van [A6], dit zullen voornamelijk cryptomongolen zijn, maar pak ze aan! Ik heb zonet ook een pitch gestuurd, gebruik die vragen en laat ze inzien dat ze ook gebruik kunnen maken van de keiharde rit naar beneden! Er moeten minimaal 50 leads storten van die 1000 [AA], anders gaan ze alles vanuit Cyprus doen - ik vind het kut om de druk erop te zetten, maar het is nodig [AA], ik kan er verder niks aan doen .. Dit is het moment om een stapje harder te gaan, en jezelf voorbij te knallen - februari word DE maand voor je”

De accountmanager, A2, reageerde:

“Thanks [AA]! 😊 Ja, [B] heeft mij dat vorige week duidelijk gemaakt aangezien kantoor Nederland er niet goed voorstaat op de conversion. Ik ga mijn uiterste best doen. [AA], ik wil knallen en de 50 halen!!!! Ik ga de pitch goed bestuderen, nogmaals bedankt voor je hulp!!!”

80. Op 16 februari 2018 stuurde [AA] de accountmanagers een pitch die diende te worden gebruikt ‘om klanten op een zwakkere USD te laten traden’. De opdracht luidde: *“pitch je klanten op de lange termijn op alles wat anti USD is.”*

Over advisering schreef [AA]:

“Omdat we geen advies mogen geven, gebruik dan [website] als laatste push om ze te laten zien wat hun adviseren. Dus je pitcht de 4 redenen, en dan duw je [website] als laatste erin zodat je het concreet kan maken.

Over het rendement voor de klant schreef [AA]:

“En als de klant verliest op de korte termijn, blijf je vertellen dat het een lange termijn strategie is – dus niet gelijk rendement verwachten na 10 minuten of 2 dagen. Als de klant dit begrijpt, en een margin call krijgt, zal hij blijven bijstorten voor de lange termijn.”

81. Op 26 februari 2018 stuurde [AA] het volgende bericht aan de medewerkers van de afdeling Retention:

“Als klanten een hogere hefboom willen, en dus een bepaalde score moeten halen op de vragenlijst, kan je ze deze link sturen: [link] Doe het een beetje voorzichtig, want dit is natuurlijk grijs gebied”

De link kwam uit bij een website met antwoorden op de onboarding vragenlijst.

82. Op 1 maart 2018 stuurde [AA] de accountmanagers een e-mail met het onderwerp ‘Forex signalen van [website]’ met de volgende begeleidende tekst:

*“Laten we het simple houden – jullie kunnen deze signalen gebruiken in de pitch. Dus je kan gewoon letterlijk zeggen dat [website] aanraadt dat de NZD/USD omlaag gaat onder de 0,7240 met targets van ...
Dit is wat elke klant wil. Simpel en duidelijk.
Verkoop het als het beste signaal ter wereld en maak het exclusief.”*

83. Op 5 maart 2018 stuurde [D] de nieuwe targets voor Rodeler NL aan [AA] (netto stortingen € 1,5 miljoen, volume € 2,5 miljard). De e-mail vermeldde dat Rodeler c.s. aan het groeien was en dat, om dit te kunnen bereiken, de Conversion en Retention-teams moesten worden ‘aangescherpt’.
84. Op 6 maart 2018 stuurde een medewerker van Rodeler Ltd een e-mail aan onder meer [AA] met het onderwerp ‘Must Convert Affiliate / Channel for this week’. Geel gearceerd en dikgedrukt stond in deze e-mail: **“Please make sure to push and create any actions in order to close!”**
85. Op 6 maart 2018 stuurde [A] een e-mail aan de CCO van Rodeler Ltd, met het onderwerp ‘Dutch desk cases’. Deze e-mail bevatte voorbeelden van ‘A very good Retention approach’, ‘A good Conversion approach’ en ‘A bad Conversion approach’ (“signals of: Aggressive sales, investment advice, misleading information”).

Later op dezelfde dag signaleerde [A] in een e-mail aan de CCO van Rodeler Ltd enkele zorgpunten in een door hem beluisterd telefoongesprek. Onder meer signaleerde hij:

- dat de klant de onboarding vragenlijst invulde met behulp van de accountmanager, zonder dat hij zelf in staat leek om de nodige berekeningen te maken;
- dat de accountmanager zichzelf – vermoedelijk ten onrechte – introduceerde als (Forex) specialist met tien jaar ervaring;
- dat de accountmanager misleidende informatie leek te geven (namelijk dat hij de klant zou laten zien hoe deze mooie rendementen kon verdienen en dat een inleg van € 250 nodig was om te handelen in het demo account).

86. Op 8 maart 2018 stuurde een medewerker van Rodeler Ltd een e-mail aan alle managers met het onderwerp 'Fridays Shuffle'. Hij schreef onder meer:

"As you are all aware both the conversion and retention operational structures are under way with shuffling happening every Friday (Starting tomorrow in retention). (...). Therefore tomorrow, only 'No Answers', 'Disqualification' and in the unlikely event an agent has above 400 and 250 clients ... 'Call Backs' (Oldest to Newest Registration date). These leads/Depositors will be made into 'New' and 'No Colour' and reshuffled back into the system. However - The 'Not Contacted' report is also sent tomorrow and every client that has not been contacted in the 14 days will be automatically reassigned, regardless of status. (...)

Please understand that none of this is designed to hurt any agent, but it is designed to keep databases fresh. One more thing - Under no circumstance can anyone say that the 'previous' agent was fired ...EVER. Simply state that the previous agent was promoted."

87. Op 12 maart 2018 stuurde een medewerker van Rodeler Ltd een e-mail aan de managers bij 24option met de instructie dat uiterlijk om 14.00 uur op dezelfde dag elke nieuwe lead moest zijn benaderd en 'geconverteerd' (actief gemaakt):

"At 2pm, I will personally reassign all new leads to another more productive office to ensure that they have been contacted."

Over leads met de status 'gediskwalificeerd' stond in de e-mail:

“The only way a client can close their account is if they go to Customer Support and request it. Until then there is no such thing as ‘Not Interested’ and that leads is to be reassigned.”

88. Op 13 maart 2018 stuurde [AA] een e-mail aan 11 accountmanagers van Rodeler NL met de volgende tekst:

*“Gozers,
Alle trades hieronder staan keihard in de plus!
Pitch je klanten hierop, en maak het concreet.
De GBP/USD is 0,50% gestegen, met hefboom 400 is dat 200% !! Leg het ook zo simpel uit.*

Dus als hij 50k had ingezet, had hij nu 100k rendement.

Praat met ze over geld, percentages, rendement, geld geld geld... dan worden ze geil.”

Dienstverlening Rodeler NL in de praktijk

Telefoongesprekken tussen Rodeler NL en klanten

89. De accountmanagers van Rodeler NL voerden telefoongesprekken met klanten. In de bijlage bij het Onderzoeksrapport heeft de AFM transcripten opgenomen van gesprekken met 47 klanten.¹⁸ Vanwege de omvang van deze transcripten zijn de transcripten niet in zijn geheel opgenomen in deze beslissing op bezwaar. Ter illustratie zijn hieronder een aantal citaten opgenomen:

“Heb jij ergens deze week een half uurtje dat wij samen eens even naar de portefeuille kunnen kijken. Want ik zie op dit moment dat je onnodig veel risico loopt en ik heb een super- super- supermooie strategie waarmee we er echt iets heel moois van kunnen maken.”¹⁹

“Nou zullen we die samen eens erin zetten dan? Helemaal goed, het is heel simpel, we pakken gewoon de euro-dollar tot en met de euro-yen. Eeeuhm...even kijken, en dan is het gewoon euro-dollar en dan zeg je het aantal lots dat je wil. Stel...ik had zitten kijken en bij jou, want je hebt een hefboom 1 tot 50..eeuhm... en je hebt nog een 55 vrije marge...dan zou je kunnen zeggen van weet je wat, ik zet er bijvoorbeeld een 25 lots in. Zou je kunnen

¹⁸ Zie bijlage 6 bij het Onderzoeksrapport.

¹⁹ A4 in gesprek ‘K2-1’ tegen K2, p. 206 Onderzoeksrapport.

*zeggen...je zou ook kunnen zeggen van ik doe er bijvoorbeeld 20 in, dan hou je iets meer vrij... (...) "Ja dan zou ik denk ik he... ik mag geen advies geven, dus ik mag niet tegen jou zeggen van dan zou ik 20 pakken, maar misschien zou ik dat wel doen."*²⁰

*"Ja, de DAX is één lot. Dan heb je de DJEX van december 2000, ehm. Even kijken. Even mijn lijst erbij pakken hoor. Dan hebben we de Eurostock. De DAX van 2 november, de Eurostock, even kijken, dan hebben we nog een NASDAQ. En met elkaar praten we dan toch nog over een redelijke marge hoor. Daarmee trek je je vrije marge weer boven nul."*²¹

Met klanten gedeelde beleggingsstrategieën

90. Rodeler NL beschikte over drie beleggingsstrategieën om met klanten te delen.²²
91. De 'Pivot point strategie' maakte gebruik van bepaalde technische analyses en werd volgens Rodeler NL vooral toegepast op valutaparen tijdens het daytraden.
92. De 'Range Hedging strategie' hield, kort gezegd, in dat tegengestelde posities op valutaparen zouden worden geopend, waarbij een van de posities op een 'kantelpunt' zou worden gesloten en de tegengestelde positie op een later moment.
93. De '[website] Martingale strategie' (ook wel: 'Martingalen' of 'double-up') hield in dat de klant de Forex-signalen van analist [website] volgde. Indien een trade werd verloren, moest de klant hierna nog een trade plaatsen (op een ander Forex-signaal), maar dan met minimaal tweemaal de vorige inleg. De redenering achter deze strategie was dat de kans klein was dat [website] meerdere keren achter elkaar een onjuist signaal zou geven.

E-mailcorrespondentie tussen Rodeler NL en klanten

E-mails tussen Rodeler NL en K25

94. Op 7 november 2017 schreef een accountmanager, in reactie op de vraag van K25 of het handig was om te investeren in [beursgenoteerde onderneming], dat hij daar geen direct advies over mocht geven.

²⁰ A4 in gesprek 'K2-6' tegen K2, p. 213 Onderzoeksrapport.

²¹ [B] in gesprek 'K1' tegen K1, p 206 Onderzoeksrapport.

²² Daarnaast kende Rodeler NL de '60 seconden valutaparen strategie'.

95. Op 9 november 2017 schreef A3 K25 over de verwachte omzet van [beursgenoteerde onderneming] als gevolg van Singles Day. Hij vervolgde:

“Vorig jaar steeg het aandeel [beursgenoteerde onderneming] in de week na zaterdag met 5%. Veel klanten nemen posities in vandaag of anders morgen op hun live account. Zag dat jij al een hele kleine positie [beursgenoteerde onderneming] hebt en geen ruimte op je balans. Zeker weet je het nooit, maar dit is wel echt een grote kans om serieus geld te verdienen.”

96. Op 22 november 2017 schreef A3, met verwijzing naar zes techfondsen:

“Ik kan me niet voorstellen dat je niet wilt profiteren van alle kansen in de markt. (...) Stel je hebt had een portefeuille van in totaal €10.000 met al deze techfondsen (dat hebben ook veel van mijn klanten) dan had je in 1 dag een winst van 8K gehad...dat komt dus omdat je met een hefboom van x20 werkt. Daarnaast kost het ook weinig tijd om zo'n portefeuille te beheren, kost je 30 minuten om hem samen met mij aan te maken en vervolgens 5 minuten per week om hem te beheren. Nu verdien je echt helemaal niets, ik begrijp je strategie ook niet, je laat geld liggen nu. Je bent ook de enige in mijn portefeuille die met zulke kleine lots aan het traden is..... Laten we er samen eens naar kijken. Je wilt toch ook geld verdienen, eens echt rendement maken??”

97. Op 30 november 2017 stuurde A3 opnieuw een e-mail naar aanleiding van “enorme koersdalingen op de techfondsen”. In de e-mail stond onder meer:

“Al onze klanten hebben op dat laagste punt trades geplaatst waardoor ze gisteravond en vandaag dikke winsten gaan pakken. Laten we samen nu eens een plan maken, je mist nu alle kansen, begrijp dit serieus niet.”

E-mails tussen Rodeler NL en K18

98. Op 28 november 2017 stuurde K18 het volgende bericht aan A3: “Graag even advies. [beursgenoteerde onderneming] staat negatief. Deze laten staan tot donderdag of vandaag wel afsluiten”.

A3 reageerde *“zoals je weet is het mij door de AFM verboden om advies te geven”* en dat de klant kon kopen of verkopen *“afhankelijk bij hoe je gevoel is bij [beursgenoteerde onderneming]t”*. Hieraan voegde A3 toe: *“In mijn eigen portefeuille zit hij niet meer.”*

99. Op 6 december 2017 schreef A4 aan K18 een e-mail met daarin onder meer het volgende:

“Het was je waarschijnlijk zelf ook wel opgevallen dat je een margin call hebt gehad. Dit betekent dat je uit je vrije marge bent en dat je verlies met je equity verrekend wordt. Zoals je weet mag ik geen advies geven alleen als ik kijk naar mijn eigen portefeuille daar heb ik van de Dow Jones en de Dax al afscheid genomen.”

E-mails tussen Rodeler NL en K24

100. Op 11 december 2017 stuurde A4 het volgende bericht aan K24:

“Zoals je weet is het mij niet toegestaan om je te adviseren dus deze mail kun je beschouwen als louter informatief. Net heb ik even snel een blik geworpen op je portefeuille en het viel me op dat je op dit moment niet aan het traden bent.

(...)

In de weken voor de kerst wanneer mensen massaal kerstinkopen gaan doen willen er nog wel eens wat goede resultaten door bedrijven behaald worden. Op dit moment zie ik bijvoorbeeld groene cijfers bij: [beursgenoteerde ondernemingen] etc. In mijn eigen portefeuille heb ik sowieso ook allemaal long posities ingenomen op deze aandelen.”

E-mails tussen Rodeler NL en K1

101. Op 22 december 2017 schreef K1 een e-mail aan [B] over de grote door hem geleden verliezen (ruim € 800.000). In de e-mail stond onder meer het volgende:

“Dit is nu waar ik zo bang voor was, een stem in mij zij [naam K1] doe het niet, doe het niet. Maar ik luisterde wel naar je (...)

Gisteren was ik echt van plan om niet bij te kopen maar jij zij de 100.000,00 staat nog klaar het kan nog steeds, ik zij nog ja maar dan komt er gelijk weer 2 x swab kosten bij, je zij ja maar de bitcoine kan best weer naar 17.000,00 gaan, ik neem weer de beslissing om het toch te doen, ik zit nu op een kosten van ongeveer 800.000,00 misschien wel meer.

Jij zij nog, morgen gaan we de aandelen opnieuw indelen, je wil toch een mooi resultaat toch.

(...)

Ik heb steeds naar je verhaal geluisterd, en steeds dacht ik het kan wel, ik werd iedere keer op het verkeerde been gezet, door naar je verhaal te luisteren,

Nogmaals ik heb de beslissing genomen, het is min fout geweest (...)

Nog 2 uur dan is alles weg”

102. Op 7 februari 2018 schreef K1 het volgende bericht aan [B]:

“Je heb mij een voorstel gedaan in valuta handel, ik ga dan helemaal af op jou ervaring, we sluiten alles af en maken een nieuwe porfolie.

Je vertelde mij je moet koop en verkoop gelijk tijdig doen, dan heb je geen enkel risico dat klopt 100%.

Ik heb 10 orders geplaatst dat is dan maal 2 is 20x kosten (...), alleen maar kosten gemaakt, en daar heb je mij niet over geïnformeerd, maar jij wist dat wel!

(...)

Nu wil ik graag weten waarom heb je mij er inlaten lopen op deze manier.

Ik weet ook wel dat ik de beslissing genomen heb, maar ik ga ook op vertrouwen af, want ik heb er geen verstand van (...).”

103. Op 8 februari 2018 berichtte K1 [AA] als volgt:

“Nu weet ik het niet meer, van € 930.000,00 is nu nog over 71.211,00.

Ik had van morgen alles afgesloten, ik heb een terug betaal verzoek gedaan, [B] heeft mij sterk overgehaald om het verzoek ongedaan te maken, ik ben weer overstag gegaan. Ik moet een betaling doen van € 150.000,00, ik denk misschien heeft [B] toch gelijk, nu is er nog € 71,211,0 over morgen nog een uur dan is alles weg, hoe heb ik zo stom kunnen wezen 930,000,00 verdamp”.

104. Op 10 februari 2018 uitte K1 in een e-mail aan [B] zijn frustratie over de gang van zaken. Hij beschreef hoe hij na een fors verlies in december de handdoek in de ring wilde gooien, en werd overgehaald om zijn rekening pas na 15 januari 2018 stop te zetten. En vervolgens:

“Maar je weet hoe dat gaat we hebben de portfolie verandert dan zou het beter gaan, die ging dus niet, we hebben weer verandert nu in valuta, dat kosten mij 200.000,00 ik had toen nog 344.000,00 ik heb alles verkocht, en een terug betaal verzoek gedaan, toen [j]ij dat zag heb je mij weer omgepraat, en ik heb de terug betaling geannuleerd, we zijn weer verder

gegaan in 2 dagen tijd verloor ik weer veel geld, (...) ik heb alles verkocht, en weer een terug betaald verzoek gedaan, je haalde mij weer over, ik weer de aanvraag granuleert (...)"

K1 beschreef vervolgens "we gingen in de aandelen" en dat, wederom na forse verliezen, hij zijn portfolio heeft afgesloten en een terugbetaalverzoek heeft gedaan. Hij schreef:

"Toen jij dat zag begon alles weer vooraf aan, HOE KAN JE DAT NU DOEN, JIJ BEN DE ENIG DIE NU AFSLUIT 10 minuten heb je mij op emotionele manier van mij beslissing af te halen"

E-mails tussen Rodeler NL en K23

105. In januari 2018 vond de volgende e-mailcorrespondentie plaats tussen A3 en K23:

A3: "Kijk hier nu eens naar ... zie hieronder een voorbeeld van een portefeuille die ik op 22-12 met een nieuwe klant heb samengesteld. Je maakt 'mandjes' (...) Totale kosten van onderstaande portefeuille € 38000, (zie margin) huidige winst (zie profit) bijna € 16.000,- omgerekend 42% rendement...in 3 weken en de topweken moeten nog komen. (...)

Ik houd daarnaast ook dagelijks je portefeuille in de gaten zodat we snel kunnen reageren mocht dat nodig zijn.

Nog een voorbeeldje: Q4 2017 schoot bijvoorbeeld [beursgenoteerde onderneming] met 11% omhoog x hefboom 20 = 220% winst in 24 uur...

(...) 90% van mijn klanten hadden [beursgenoteerde onderneming]... Die 10% nam de telefoon niet op...

Dit soort kansen zijn er dus volop in januari en februari.

Pak deze kans die ik je nu biedt, dit is hét moment, vertrouw me, laten we geld gaan verdienen!"

K23: "De voorbeelden die jij onderstaand schetst bevallen mij wel. Als jij met een goed voorstel komt, dan stel ik het bedrag dat ik nu op mijn account heb staan beschikbaar."

A3: "Met het bedrag wat nu nu hebt gaat het niet lukken, dan sta ik er niet achter. Om genoeg risicospreiding te kunnen toepassen moet je toch wel minimaal 10 a 15 trades openen. Hoe hoger het saldo hoe meer spreiding, hoe minder risico hoe meer rendement, zo simpel is het."

A3: "Gisteren heeft 90% van onze klanten een trade gezet op [beursgenoteerde onderneming]..... 120% rendement in 24 uur (...) Volgende week komen onderstaande fondsen met kwartaalcijfers, dat wordt pas echt vuurwerk. [Verwijzing naar zes bedrijven] Dit soort kansen komen niet vaak voorbij. Pak deze kans, ik kan je helpen."

A3 verzocht K23 om data door te geven voor het maken van een belafsprak en schreef:
“Vervolgens gaan we telefonisch de portefeuille samenstellen en laat ik je ook meteen zien waarom we dikke groene cijfers verwachten.”

E-mails tussen Rodeler NL en K57

106. Op 25 januari 2018 schreef A3 naar aanleiding van een telefoongesprek met K57:

“Zelf ben ik beleggingsspecialist hier bij 24option. Mijn rol binnen 24option is om ervoor te zorgen dat onze klanten maximaal rendement uit hun investering kunnen halen.”

E-mails tussen Rodeler NL en K16

107. Op 2 maart 2018 waarschuwde A3 per e-mail K16 dat er vermoedelijk een margin call aankwam. Op dezelfde dag vroeg K16: *“[beursgenoteerde ondernemingen] staan beide nog op strong buy monthly volgens [website]. Wat zou jij adviseren? Nu verlies pakken of weekend afwachten?”*

A3 reageerde als volgt: *“Ik zou helemaal geen verlies pakken en bijstorten, superzonde anders man!”*

E-mails tussen Rodeler NL en K55

108. Op 2 maart 2018 schreef een klant A4 over zijn voortgang. Hij gaf aan wat paniekerig te zijn geworden en wat verlies te hebben geleden, en nu verder te gaan met GBP. Vervolgens schreef hij: *“P.s. je adviezen zijn top.”*

A4 reageerde: *“Graag gedaan!”*

E-mailcorrespondentie over de Vragenlijst

109. Aan diverse klanten is een e-mail gestuurd met daarin de in de e-mail van [AA] van 26 februari 2018 opgenomen link, waarin antwoorden stonden op de onboarding vragenlijst.
110. Op 16 november 2017 berichtte K13 [B] dat zijn verzoek om verhoging van de hefboom was afgewezen: *“Ondanks jouw hulp bij het invullen van de vragenlijst, heeft [medewerker] de hefboom verhoging afgewezen.”*

Interne vastlegging van klantcontact

Klantenoverzicht Rodeler NL

111. Tijdens het onderzoek is een klantenoverzicht aangetroffen uit augustus 2017. Hierin is een lijst van dertig klanten van Rodeler NL opgenomen, met informatie over onder meer het balanstotaal en de waarde van openstaande posities (gedraaid volume). Per klant zijn opmerkingen geplaatst, waaronder:

- *“addict, gaat leeg”;*
- *“geil..is bezig en gaat leeg.. Addict”;*
- *“doet wel van alles en nog wat, maar is nog geen addict, geen dagelijkse FX”;*
- *“doet vooral indices, kan een addict worden. Elke dag FX traden (of elke dag indices open sluiten) en hij gaat leeg.”;*
- *“op dit tempo gaat hij niet leeg, en word dit ook een [naam] 2.0 – moet daytraden, moet FX en hoge hefboomproducten + meer lots inzetten”.*

Rapportage 26 februari 2018

112. A4 heeft op 26 februari 2018 een overzicht gestuurd aan [B], waarin voor elf klanten een doel (zoals ‘volume’ en ‘opname afwenden’) en een resultaat werd geformuleerd. Onder te behalen resultaten stonden onder meer de volgende opmerkingen:

- *“Heel erg bang, wil klein lopen rotzooien, morgen vol in de pan hakken vol agressie onder druk zetten risico etc.”;*
- *“Doods en doodsbang, opname is voorlopig van de baan maar woensdag gaat de battle verder”;*
- *“Eigenwijs, wil zijn eigen methode blijven doen en niet vol erin gaan.”*

CRM-bestanden

113. Op de dag van het OOTP heeft de AFM een uitdraai gemaakt van bestanden uit de CRM-registratie van Rodeler NL. Uit deze bestanden blijkt dat:

- het totale gestorte vermogen per 27 maart 2018 ruim US \$ 25 miljoen (circa € 20,9 miljoen) bedroeg;

- de klanten op die dag gezamenlijk per saldo verliezen hadden uitstaan van ruim US \$ 11 miljoen (circa € 9,4 miljoen); en
- van de actieve klanten er 210 op winst stonden en 1.541 op verlies.

III. Bezwaar

114. Samengevat en zakelijk weergegeven bevat het Bezwaarschrift de volgende gronden:

- A. De boetehoogte is op een onjuiste wijze berekend**
- B. Het boetebesluit is in strijd met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur tot stand gekomen**
- C. Relevante omstandigheden waarmee de AFM rekening had moeten houden**
 - C.I De overtreding**
 - C.II Bevoegdheid AFM**
 - C.III Getroffen maatregelen en feitelijk leidinggeven**
 - C.IV Onderzoek AFM**
 - C.V Beperkingen CFD's**
 - C.VI Opportuniteit**
- D. Overige bezwaren**

115. Alvorens in te gaan op de bezwaargronden van Rodeler Ltd, zal de AFM toelichten waarom zij van oordeel is dat Rodeler NL artikel 2:96, eerste lid, Wft [...] heeft overtreden²³ en dat Rodeler Ltd aan de [overtreding] feitelijk leiding heeft gegeven. Dit is van belang voor de beoordeling van de bezwaargronden.

116. Daarna volgt de beoordeling van de bezwaargronden van Rodeler Ltd. De AFM zal de bezwaargronden van Rodeler Ltd zakelijk weergeven, waarna de AFM zal overgaan tot de behandeling van de bezwaargronden voor zover niet reeds hierna aan de orde gekomen bij de uiteenzetting en onderbouwing van de verweten gedragingen.

Het verlenen van beleggingsdiensten zonder vergunning

²³ Een deel van de documenten waar de AFM haar oordeel op baseert ontvingen klanten niet van Rodeler NL, maar van Rodeler Ltd. Zowel Rodeler Ltd als Rodeler NL opereerden uit naam van 24option. Het was voor de gemiddelde consument niet kenbaar dat hij te maken had met afzonderlijke entiteiten. Zodoende betrof de gemiddelde consument de informatie van Rodeler Ltd ook bij zijn beoordeling van de informatie van Rodeler NL, en betreft ook de AFM deze informatie in haar beoordeling.

117. Uit onderzoek van de AFM is naar voren gekomen dat Rodeler NL klanten ertoe bewoog om bepaalde posities te openen, aan te houden of te sluiten door het doen van gepersonaliseerde aanbevelingen over specifieke CFD's of hun onderliggende waarden. Rodeler NL deed dit door informatie te delen met haar klanten waarin een subjectief waardeoordeel lag besloten over de geschiktheid van een bepaald instrument voor de klant. Rodeler NL nam hiertoe veelvuldig, vaak op eigen initiatief, contact op met de klant, met als doel de klant ertoe te bewegen een bepaalde beleggingsbeslissing te nemen. De aanbevelingen die Rodeler NL aan haar klanten deed spitste ze ook specifiek toe op haar klanten. Rodeler NL was in staat dit te doen, omdat zij tijdens de contactmomenten die zij met haar klanten had informatie over haar klanten verzameld. Er werd onder meer informatie verzameld over de hoogte van het inkomen, het beleggingsdoel, de ervaring met beleggen en de verwachte stortingen op 24option per jaar. Rodeler NL maakte aan klanten ook duidelijk, althans wekte die indruk, dat Rodeler NL de ingewonnen informatie zou gebruiken om een op de klant toegespitst plan te maken. In de aanbevelingen die Rodeler NL deed verwees zij ook regelmatig naar de informatie die zij had verzameld over de klant. In meerdere gesprekken met klanten presenteerde Rodeler NL de aanbeveling (expliciet) als geschikt. Hierdoor handelden de klanten allesbehalve zelfstandig.
118. Kenmerkend is ook dat uit diverse interne e-mailcommunicatie en beleidsdocumenten is gebleken dat van de hiervoor genoemde communicatie sturing uit moest gaan, welke er – kortgezegd – op gericht was dat klanten zoveel mogelijk trades gingen plaatsen tegen een zo hoog mogelijke hefboom. Zo vermeldde het document Alles over Fx daarover: *“De klant heeft geen idee wat reëel is, dus bepaal jij hoe hij het moet doen.”* De accountmanagers werden in op schrift vastgelegde verkoopinstructies in detail uitgelegd hoe zij klanten ertoe moesten bewegen om bepaalde beleggingsbeslissingen te nemen. Zo werden accountmanagers geïnstrueerd om klanten inventarisatievragen te stellen, de klanten te ‘pitchen’ en bepaalde beleggingsstrategieën met hen te delen. Ook heeft de AFM diverse documenten aangetroffen waarin pasklare belscripts voor de accountmanagers van Rodeler NL waren opgenomen. De rode lijn in de aangetroffen verkoopinstructies was dat de accountmanagers een emotionele band met klanten moesten creëren om vertrouwen te winnen en dat zij autoriteit dienden uit te stralen, zodat zij klanten konden overtuigen om – soms tegen de eigen intuïtie in – bepaalde beleggingsbeslissingen te nemen. De AFM verwijst hiervoor bijvoorbeeld naar het document Alles over Fx, waarin onder meer het volgende stond vermeld: *“Als klanten rationeel niet akkoord gaan, kun je deze erin gooien (...).”* Uit het onderzoek van de AFM is gebleken dat de communicatie van Rodeler NL door haar klanten ook daadwerkelijk werd ervaren als advies en

dat klanten daarop handelden.²⁴ Gelet op het voorgaande is naar het oordeel van de AFM voldaan aan de vijf elementen van de definitie van beleggingsadvies.²⁵

119. Kennelijk meende Rodeler NL geen vergunning van de AFM nodig te hebben door klanten er in voorafgaande informatieverstrekking op te wijzen dat zij geen beleggingsadvies zou geven. Deze disclaimer betreft naar het oordeel van de AFM – gelet op het voorgaande – niets meer dan een fictieve werkelijkheid en doet niet af aan het oordeel dat in de praktijk wel degelijk sprake van beleggingsadvies was waarvoor een vergunning vereist was.
120. Gelet op voorgaande concludeert de AFM dat Rodeler NL in strijd heeft gehandeld met artikel 2:96, eerste lid, Wft door beleggingsadvies te verlenen zonder te beschikken over een daartoe vereiste vergunning. Rodeler NL heeft daarmee een centrale verbodsbepaling overtreden. Het systeem van vergunningen vormt een belangrijke pijler van het financieel toezicht (van de AFM). Door de vergunningplicht te omzeilen, heeft geen voorafgaande markttoetredingstoets plaatsgevonden en heeft Rodeler NL zich onttrokken aan de eisen die de Wft stelt aan het verlenen van beleggingsdiensten. De vergunningplicht en de daaraan verbonden doorlopende eisen maken onderdeel uit van een wettelijk systeem dat de integriteit van de financiële markten in algemene zin beoogt te beschermen. De AFM benadrukt voorts dat een consument wordt beschermd door regels die zien op onder meer integriteit en betrouwbaarheid van (de beleidsbepalers van) een beleggingsonderneming. Overtreding van de vergunningplicht kan het vertrouwen in de financiële markten schaden. Voorts wordt de overtreding van het verbod om zonder vergunning beleggingsadvies te verlenen door de wetgever als een ernstige overtreding gezien. Dit blijkt ook uit het feit dat een overtreding van artikel 2:96, eerste lid, Wft is ingedeeld in de hoogste boetecategorie.²⁶

[...]

121. [...]

²⁴ Zo schreef K1 in zijn e-mail van 22 december 2017 aan Rodeler NL (voor zover hier relevant): *“Gisteren was ik echt van plan om niet bij te kopen maar (...). Ik heb steeds naar je verhaal geluisterd”*, en in zijn e-mail van 7 februari 2018: *“Je heb mij een voorstel gedaan in valutahandel, ik ga dan helemaal af op jou ervaring (...)”* en schreef K55 in zijn e-mail van 2 maart 2018 aan Rodeler NL: *“P.s. je adviezen zijn top”*.

²⁵ Zie Boetebesluit p. 35-36 voor een uitgebreide toelichting van de definitie beleggingsadvies onder MiFID I en MiFID II.

²⁶ Artikel 1:81, eerste en tweede lid, Wft juncto artikel 10 Besluit bestuurlijke boetes financiële sector (**Bbbfs**).

[...]

122. [...]

123. [...]

124. [...]

125. [...]

[...]

126. [...]

[...]

127. [...]

Tot slot

128. [...]

Feitelijk leidinggeven door Rodeler Ltd.

129. Gelet op artikel 5:1, derde lid, Awb juncto artikel 51 van het Wetboek van Strafrecht kunnen, indien een rechtspersoon een overtreding heeft begaan, zowel de rechtspersoon als de personen die daar feitelijk leiding aan hebben gegeven, worden beboet.

130. Aan een overtreding kan door meerdere (rechts)personen feitelijk leiding worden gegeven, bijvoorbeeld wanneer de betrokkene actief en effectief op de overtreding heeft aangestuurd. Van feitelijk leidinggeven kan ook sprake zijn indien de verboden gedraging het onvermijdelijke gevolg is van het algemene, door de betrokkene als bestuurder, gevoerde beleid. Verder kan worden gedacht aan het leveren van een zodanige bijdrage aan een complex van gedragingen dat heeft geleid tot de verboden gedraging en het daarbij nemen van een zodanig initiatief, dat de betrokkene geacht moet worden aan die verboden gedraging feitelijk leiding te hebben gegeven. Ook een meer passieve rol kan tot het oordeel leiden dat een verboden gedraging daardoor zodanig is bevorderd dat van feitelijk leidinggeven kan worden gesproken. Volgens

vaste jurisprudentie²⁷ kan van feitelijk leidinggeven aan verboden gedragingen onder omstandigheden sprake zijn indien een (rechts)persoon – hoewel daartoe bevoegd en redelijkerwijs gehouden – maatregelen ter voorkoming van deze gedragingen achterwege laat en bewust de aanmerkelijke kans aanvaardt dat de verboden gedragingen zich zullen voordoen. Daarbij is niet vereist dat sprake is van (voorwaardelijk) opzet gericht op de wederrechtelijkheid van de gedragingen.²⁸

131. Uit de feiten en omstandigheden blijkt naar het oordeel van de AFM dat Rodeler Ltd feitelijk leiding heeft gegeven aan de bovengenoemde ernstige [overtreding] door Rodeler NL. Vooropgesteld wordt dat de genoemde gedragingen voortvloeiden uit de feitelijke hoofdactiviteiten van Rodeler NL, en dat Rodeler Ltd als enig bestuurder²⁹ bevoegd was om besluiten te nemen over het handelen van Rodeler NL. Deze omstandigheden volstaan in beginsel om het feitelijk leidinggeven vast te stellen. Een bestuurder wordt namelijk volgens vaste jurisprudentie geacht op de hoogte te zijn van de hoofdactiviteiten van de door hem bestuurde rechtspersoon, en is redelijkerwijs gehouden maatregelen te nemen om te voorkomen dat die hoofdactiviteiten in strijd zijn met de wet. Doet hij dit niet, dan aanvaardt hij dat de verboden gedragingen zich zullen voordoen.³⁰ Bovendien geldt dat uit de feiten en omstandigheden zonder meer blijkt dat Rodeler Ltd ervan op de hoogte was dat bij de dienstverlening door Rodeler NL structureel en op grote schaal sprake was van beleggingsadvies [...], ondanks haar op de naleving van wet- en regelgeving gerichte beleidsuitingen. Sterker, de overtredingen waren naar het oordeel van de AFM het gevolg van het door Rodeler Ltd gevoerde beleid en de door haar gegeven instructies, zoals hieronder nog kort zal worden toegelicht.

Instructies Rodeler Ltd

Beleggingsadvies

²⁷ Bijv. HR 16 december 1986, NJ 1987/321 & 322 (Slavenburg II); CBb 17 juli 2015, ECLI:NL:CBB:2015:256; CBb 2 september 2015, ECLI:NL:CBB:2015:312; CBb 7 maart 2016, ECLI:NL:CBB:2016:54; HR 26 april 2016, ECLI:NL:HR:2016:733; CBb 14 augustus 2018, ECLI:NL:CBB:2018:327 en ECLI:NL:CBB:2018:400; CBb 23 april 2019, ECLI:NL:CBB:2019:176.

²⁸ Zie bijvoorbeeld CBb 12 oktober 2017, ECLI:NL:CBB:2017:327, r.o. 10.3, CBb 14 augustus 2018, ECLI:NL:CBB:2018:327 en Hoge Raad 4 december 2018, ECLI:NL:HR:2018:2247, r.o. 25.

²⁹ Rodeler Ltd was tevens enig aandeelhouder van Rodeler NL.

³⁰ CBb 12 oktober 2017, ECLI:NL:CBB:2017:327, r.o. 10.4; CBb 7 maart 2016, ECLI:NL:CBB:2016:54. Vgl. CBb 3 november 2020, ECLI:NL:CBB:2020:791, r.o. 5.4.

132. Rodeler Ltd was er niet alleen van op de hoogte dat Rodeler NL beleggingsadvies verleende, zij stuurde Rodeler NL hier zelfs op aan. Dit blijkt onder meer uit de sales seminar die werd gegeven in 2018, welke tot doel had het Europa-brede handelsvolume ruim te verdubbelen.³¹ Tijdens de sales seminar werd aan medewerkers van Rodeler NL onder meer uitgelegd hoe zij klanten ertoe konden bewegen om te investeren in Forex. Ook instrueerde Rodeler Ltd Rodeler NL om klanten te pitchen en stuurde zij Rodeler NL erop aan dat zij aan klanten uitsluitend CFD's in bepaalde valuta, zoals GBP/USD of USD/JPY, zouden verkopen.³² Daarnaast is gebleken dat Rodeler Ltd haar dochteronderneming instrueerde om in de sales gesprekken te verwijzen naar analyses op trading central en naar informatie te verwijzen die was verkregen bij het stellen van inventarisatievragen aan klanten. De medewerkers van Rodeler NL moesten de antwoorden op de inventarisatievragen ook vastleggen in sticky notes, zodat Rodeler Ltd kon controleren of medewerkers deze vragen ook daadwerkelijk aan klanten stelden.³³ Rodeler Ltd instrueerde derhalve om gedragingen te verrichten die voldeden aan de criteria voor het verlenen van beleggingsadvies, namelijk het doen van aanbevelingen gericht aan klanten bij 24option, ten aanzien van transacties in specifieke financiële instrumenten, die voorgesteld werden als geschikt voor de klant, althans op zodanige wijze dat de klant mocht aannemen dat de aanbeveling berustte op een afweging van diens persoonlijke omstandigheden.
133. Hoewel Rodeler Ltd weliswaar op diverse wijzen (richting klanten) heeft aangegeven dat geen beleggingsadvies mocht worden gegeven, kan haar dit niet baten. Het bestaan van aan de klantgerichte disclaimers verandert de aard van de daadwerkelijke dienstverlening immers niet.

[...]

134. [...]

[...]

135. [...]

³¹ Specifiek moest het verhandelde volume omhoog van € 20,3 miljard naar € 47,2 miljard.

³² Zoals bijvoorbeeld blijkt uit de e-mail van 18 januari 2018 van een medewerker van Rodeler Ltd aan [AA] (randnummer 71 van deze beslissing op bezwaar) en de e-mail van 19 januari 2018 van een medewerker van Rodeler Ltd (randnummer 74 van deze beslissing op bezwaar).

³³ Zie de e-mail van [AA] van 18 december 2017 aan een aantal medewerkers van Rodeler NL waarin hij de instructies van Rodeler Ltd uiteenzet (randnummer 67 van deze beslissing op bezwaar).

[...]

136. [...]

137. [...]

Getroffen maatregelen

138. Het is de AFM niet gebleken dat Rodeler Ltd maatregelen heeft genomen ter voorkoming of beëindiging van de geconstateerde [overtreding].
139. Hoewel Rodeler Ltd maatregelen heeft getroffen ter verbetering van het niveau van compliance bij Rodeler NL hebben deze maatregelen de door de AFM geconstateerde [overtreding] niet voorkomen of beëindigd. De [overtreding is] pas daadwerkelijk beëindigd nadat de AFM het OOTP had uitgevoerd.

Conclusie

140. De AFM is van oordeel dat Rodeler Ltd, voor zover zij niet al heeft aangestuurd op het verrichten van de onder randnummers 121-128 genoemde verboden gedragingen, minimaal van deze gedragingen op de hoogte was en, hoewel daartoe bevoegd en redelijkerwijs gehouden, daadwerkelijke maatregelen ter voorkoming van deze gedragingen achterwege heeft gelaten en daarmee bewust de aanmerkelijke kans heeft aanvaard dat de verboden gedragingen zich zouden voordoen. Aldus heeft Rodeler Ltd aan de genoemde [overtreding] door Rodeler NL feitelijk leiding gegeven.

IV. Beoordeling van de bezwaargronden A t/m D

A. De boetehogtes zijn op een onjuiste wijze berekend

141. Rodeler Ltd stelt dat de hoogte van de opgelegde [boete] dient te worden gematigd. Voor de onderbouwing hiervan verwijst Rodeler Ltd naar (1) de Zienswijze, (2) haar brief van 15 januari 2021 inzake overgelegde draagkrachtgegevens en (3) naar de in bezwaar ingebrachte documenten 'Rodeler Ltd – Statement of Comprehensive Income' en 'Rodeler Ltd – Statement of financial position'³⁴.

³⁴ Bijgevoegd als productie 2b bij het Aanvullend bezwaarschrift.

142. Rodeler Ltd stelt dat haar draagkracht onvoldoende is om de bestuurlijke [boete] te dragen. Ter onderbouwing daarvan stelt Rodeler Ltd dat zij sinds 30 november 2020 een eigen vermogen heeft van € 88.449 en dat zij geen inkomsten meer genereert doordat de bedrijfsactiviteiten zijn gestaakt. Uit het boetetoemittingsbeleid van de AFM volgt dat de hoogte van een boete wordt gematigd wanneer het boetebedrag het faillissement van de overtreder aannemelijk maakt, aldus Rodeler Ltd. Het in stand laten van de [boetehoogte] is daardoor niet in lijn met het boetetoemittingsbeleid van de AFM.
143. Daarnaast stelt Rodeler Ltd dat zij onevenredig wordt geraakt door de cumulatie van de [...] aan haar opgelegde bestuurlijke boetes.³⁵ Oplegging van de ene boete beïnvloedt de mogelijkheid tot betaling van de andere boete(s). Hierdoor [dient de hoogte van de boete] te worden gematigd. De verwijzing van de AFM naar de uitspraak van de Raad van State in het boetebesluit rechtvaardigt niet de totale boetehoogte. In die zaak ging het namelijk niet om gelijktijdig opgelegde boetes.

Reactie AFM

144. Alvorens inhoudelijk op de bezwaargronden in te gaan, acht de AFM het voor de lezing daarvan van belang om eerst het wettelijk kader en de wijze waarop de AFM tot de vaststelling van de financiële positie van Rodeler Ltd is gekomen kort toe te lichten.
145. Voor overtreding van artikel 2:96, eerste lid, Wft geldt op grond van artikel 1:81, eerste en tweede lid, Wft en artikel 10 van het Besluit bestuurlijke boetes financiële sector (**Bbbfs**) een basisbedrag van € 2.500.000. Dit basisbedrag is gelet op hetgeen is bepaald in artikel 5:1, derde lid, Awb jo. artikel 51 Wetboek van Strafrecht (**WvSr**) ook van toepassing op (rechts)personen die feitelijk leidinggeven aan deze overtreding. Op grond van het Bbbfs kan de AFM het basisbedrag verlagen of verhogen met ten hoogste 50% in verband met de ernst/duur van overtreding en de mate van verwijtbaarheid van de overtreder. Ook is in het Bbbfs opgenomen dat de AFM bij het vaststellen van de boete rekening houdt met de draagkracht van de overtreder. De AFM kan op basis van de draagkracht of de omstandigheden genoemd in artikel 1b, onderdelen g en h, Bbbfs de bestuurlijke boete verlagen met maximaal 100%.
146. [...]

³⁵ [...].

147. Rodeler Ltd is reeds bij het Boetevoornemen in de gelegenheid gesteld om financiële gegevens met bewijsstukken te overleggen in het kader van een verzoek tot matiging van de (eventuele) boete op grond van draagkracht. Rodeler Ltd heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt en heeft draagkrachtgegevens overgelegd. Vanwege de daaruit te destilleren beperkte omvang van Rodeler Ltd op het moment van boeteoplegging en het feit dat Rodeler Ltd haar activiteiten heeft gestaakt, heeft de AFM Rodeler Ltd voor de Wft-boete ingedeeld in de zogeheten 5%-categorie uit het AFM-boetetoemtingsbeleid.³⁶ Vanwege de beperkte draagkracht van Rodeler Ltd, waarbij de AFM mede in overweging heeft genomen dat [...] Rodeler Ltd [...] in haar vermogen wordt geraakt en dat Rodeler Ltd als enig aandeelhouder van Rodeler NL voorts wordt geraakt door de aan Rodeler NL opgelegde boetes en het feit dat Rodeler Ltd processen in gang had gezet ten behoeve van een betere naleving van wet- en regelgeving door Rodeler NL, heeft de AFM aanleiding gezien die boete voor het feitelijk leidinggeven aan de Wft-overtreding te matigen tot een bedrag van € 60.000.³⁷
148. [...]
149. De door Rodeler Ltd in bezwaar overgelegde financiële gegevens geven geen aanleiding om anders te oordelen over de financiële positie van Rodeler Ltd dan ten tijde van de boeteoplegging, omdat haar financiële positie zo goed als ongewijzigd is gebleven ten opzichte van het moment van boeteoplegging.³⁸ Nu de draagkracht van Rodeler Ltd vrijwel gelijk blijft, rijst enkel de vraag of de AFM op juiste gronden tot de hoogte van de [boete] is gekomen.
150. In bezwaar stelt Rodeler Ltd zich op het standpunt dat de AFM de [boete] verder dient te matigen vanwege haar beperkte draagkracht. De AFM volgt dit standpunt niet.
151. Dat Rodeler Ltd een beperkte draagkracht heeft, wordt door de AFM op zichzelf onderkend. De AFM heeft mede daarin, zoals onder randnummers 147 en 148 van deze beslissing op bezwaar en pagina's 92-96 van het Boetebesluit is toegelicht, ook aanleiding gezien om de [boete] te matigen tot [een bedrag] van € 60.000 [...]. Een verdergaande matiging van de [boete] op grond van draagkracht heeft de AFM niet passend gevonden, omdat dit geen recht zou doen aan de ernst en omvang van de [overtreding] en de mate van verwijtbaarheid van Rodeler Ltd.

³⁶ Eigen vermogen: circa [...] per 1-10-2020.

³⁷ [...] de AFM heeft afgezien van een verdere verhoging van het boetebedrag op grond van de ernst van de overtreding.

³⁸ Eigen vermogen: circa [...] per 30-11-2020, blijktens het in bezwaar overlegde document 'Rodeler Ltd – Statement of financial position.'

152. In het Boetebesluit heeft de AFM uitgebreid toegelicht waar de ernst van de overtreding en verwijtbaarheid van Rodeler Ltd in is gelegen. De AFM is ook in heroverweging van oordeel dat een verdere matiging van de bestuurlijke [boete] vanwege de beperkte draagkracht van Rodeler Ltd een niet passende sanctie oplevert, gelet op de ernst en omvang van de overtredingen en de mate van verwijtbaarheid van Rodeler Ltd. De AFM licht dit hieronder toe.

De ernst van de overtredingen

153. De AFM merkt in het kader van de overtreding van artikel 2:96, eerste lid, Wft – nogmaals – op dat Rodeler NL een centrale verbodsbepaling heeft overtreden, waarbij Rodeler NL zich geruime tijd heeft onttrokken aan het (doorlopend) toezicht van de AFM, en verwijst daarbij naar haar uiteenzetting bij de randnummers 117 t/m 120. De ernst van de zaak wordt versterkt door het feit dat de advisering onderdeel was van het verdienmodel van Rodeler c.s., waarbij het doel was om klanten zoveel mogelijk te laten traden in – kort gezegd – risicovolle CFD's met een hefboom van 1:400. Beleggers gaan bij het maken van hun keuzes vaak af op gepersonaliseerde aanbevelingen van hun adviseur. In dit geval is ook gebleken dat beleggers zich daadwerkelijk hebben laten leiden door de gedane aanbevelingen. Rodeler NL heeft haar klanten op onverantwoorde wijze laten speculeren met CFD's, met als doel het verlies van de klant en daarmee winst voor Rodeler c.s.
154. [...].

Verwijtbaarheid Rodeler Ltd

155. De [overtreding kan] Rodeler Ltd volledig worden aangerekend. Als oprichter, enig bestuurder en 100% aandeelhouder van Rodeler NL was Rodeler Ltd verantwoordelijk voor het bedrijfsmodel waaruit de [overtreding] voortvloeide. Bovendien [was] de [overtreding] in belangrijke mate het gevolg van de instructies van Rodeler Ltd. De AFM verwijst naar randnummers 129-140 van deze beslissing op bezwaar, waarin de AFM nader is ingegaan op het feitelijk leidinggeven van Rodeler Ltd aan de [overtreding] door Rodeler NL.
156. Gelet op voorgaande acht de AFM de geconstateerde Wft-[...][overtreding] zeer ernstig. Rodeler Ltd is volledig verwijtbaar voor de geconstateerde [overtreding] gelet op het feitelijk leidinggeven daaraan. De illegale adviespraktijken [...] hebben een grote impact gehad op de persoonlijke levenssfeer van consumenten. Gelet hierop zou een verdere matiging van de

[boete] geen recht doen aan de ernst en de omvang van de geconstateerde [overtreding] en de verwijtbaarheid van Rodeler Ltd.

157. De AFM is voorts van oordeel dat zij tot een verdere matiging van de bestuurlijke [boete] niet verplicht is. Uit het wettelijk systeem volgt dat de AFM bij de vaststelling van een op te leggen bestuurlijke boete rekening dient te houden met de financiële draagkracht van de overtreder, alsook met de zich in een concreet geval eventueel voordoende boeteverlagende en -verhogende omstandigheden. De AFM benadrukt dat artikel 4, eerste lid, Bbbfs haar er niet toe verplicht om per definitie doorslaggevende betekenis toe te kennen aan een gebrek aan draagkracht van de overtreder.³⁹ Indien de hoogte van een met toepassing van de artikelen 2 en 3 Bbbfs opgelegde bestuurlijke boete gelet op de beperkte draagkracht van de overtreder als niet passend moet worden aangemerkt, kan de AFM dit bedrag matigen tot € 0.⁴⁰ [...]
158. Ook uit het boetetoemingsbeleid⁴¹ van de AFM volgt dat de verplichting om rekening te houden met de draagkracht van de overtreder niet betekent dat de hoogte van de boete die draagkracht niet kan overstijgen.⁴² Uit het boetetoemingsbeleid volgt verder dat de hoogte van de boete enkel wordt gematigd met het oog op een faillissement, als de oplegging van de boete het faillissement van de overtreder aannemelijk maakt.⁴³ Matiging van de boete is bijvoorbeeld niet aan de orde als de continuïteit van de onderneming al door andere factoren wordt bedreigd en/of een causaal verband tussen de boeteoplegging en een (waarschijnlijk) faillissement ontbreekt. Het faillissement dient derhalve het directe gevolg te zijn van de boeteoplegging. Ook vermeldt het boetetoemingsbeleid dat het uitgangspunt, dat de hoogte van de boete niet de directe aanleiding mag zijn voor het faillissement, niet absoluut is. Indien bijvoorbeeld sprake is van zelf gecreëerde geldnood kan de AFM hieraan voorbij gaan.⁴⁴ Rodeler Ltd heeft in bezwaar niet onderbouwd waarom een faillissement als direct gevolg van de boeteoplegging aannemelijk is. Daarbij komt dat de huidige financiële positie van Rodeler Ltd,

³⁹ ABRvS 2 oktober 2013, ECLI:NL:RVS:2013:1319.

⁴⁰ Nota van toelichting bij het Besluit van 11 juni 2009, houdende regels voor het vaststellen van de op grond van de Wet op het financieel toezicht en enige andere wetten op te leggen bestuurlijke boetes (Besluit bestuurlijke boetes financiële sector).

⁴¹ Het boetetoemingsbeleid van de AFM is toegespitst op het Wft-systeem voor vaststellen van de hoogte van de bestuurlijke boete. [...]

⁴² Boetetoemingsbeleid p. 7.

⁴³ Boetetoemingsbeleid, p. 17.

⁴⁴ Boetetoemingsbeleid, p. 20.

voor zover de AFM kan zien, het gevolg is van een situatie die Rodeler Ltd zelf heeft gecreëerd door haar eigen handelen, met uiteindelijk het beëindigen van de activiteiten als resultaat.

159. Tot slot zij opgemerkt dat er geen regel is die voorschrijft dat in het geval van meerdere boetes het totaalbedrag van de boetes niet hoger zou kunnen uitvallen dan wanneer slechts één boete zou worden opgelegd.⁴⁵ Bovendien heeft de AFM met de cumulatie van de boetes in het Boetebesluit reeds rekening gehouden, doordat zij ten aanzien van de Wft-boete heeft afgezien van een verhoging van het boetebedrag op grond van de ernst van de overtreding, [...], onder meer vanwege de cumulatie van de boetes. De enkele stelling van Rodeler Ltd, dat zij onevenredig wordt geraakt door de cumulaties van de [...] aan haar opgelegde boetes, legt gezien voorgaande dan ook onvoldoende gewicht in de schaal om tot een verdergaande matiging van de [boetehoogte] over te gaan.
160. Gelet op voorgaande acht de AFM [een] bestuurlijke [boete] van € 60.000 [...] passend. De AFM is van oordeel dat, gezien in het geheel van zich voordoende omstandigheden, deze boeteoplegging Rodeler Ltd niet onevenredig treft.
161. De hierboven behandelde bezwaren leiden in heroverweging derhalve niet tot een ander oordeel.

B. Het boetebesluit is in strijd met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur tot stand gekomen

162. Rodeler Ltd stelt dat het Boetebesluit in strijd met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur tot stand is gekomen. Ter onderbouwing hiervan stelt Rodeler Ltd dat zij onvoldoende gelegenheid heeft gehad om op bepaalde punten van het Boetevoornemen te reageren, omdat in het voornemen tot boeteoplegging geen inzage is gegeven in de bij de boeteoplegging en de bij de vaststelling van de boetehoogte te betrekken belangen en omstandigheden. Hierdoor is een belangrijk deel van de zienswijzegelegenheid ontnomen en is Rodeler Ltd in haar verdediging geschaad. Het gebrek komt voorts niet in aanmerking voor herstel in bezwaar, aangezien de AFM vrijwel direct is overgegaan tot openbaarmaking van het Boetebesluit en door het direct ontstaan van een betalingsverplichting.

Reactie AFM

⁴⁵ Zie bijvoorbeeld HR 19 maart 2002, ECLI:NL:HR:2002:AD7004.

163. De AFM stelt voorop dat bij de vaststelling van het Boetebesluit zorgvuldig is gehandeld. Er heeft voorafgaand aan het Boetebesluit een uitgebreid onderzoek plaatsgevonden en bij de uiteindelijke boeteoplegging heeft een zorgvuldige en evenredige belangenafweging plaatsgevonden. Bij brief van 12 mei 2020 heeft de AFM Rodeler Ltd laten weten dat zij voornemens is haar de bestuurlijke boetes op te leggen onder begeleiding van het conform artikel 5:48 Awb opgestelde Onderzoeksrapport. Rodeler Ltd is daarbij tevens in de gelegenheid gesteld inzage te krijgen in het onderliggende dossier. Rodeler Ltd heeft naar aanleiding van deze informatie voorts de gelegenheid gehad om haar zienswijze kenbaar te maken en heeft ook gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. De AFM heeft hetgeen naar voren is gebracht in de Zienswijze in beschouwing genomen en is met inachtneming daarvan tot het Boetebesluit gekomen.
164. In het Boetevoornemen is voorts aangegeven dat voor een overtreding van artikel 2:96 Wft een basisbedrag geldt van € 2.500.000. In het Boetevoornemen is ook expliciet opgenomen dat het basisbedrag kan worden verlaagd of verhoogd met ten hoogste 50% indien de ernst en duur, de mate van verwijtbaarheid daartoe aanleiding geven. [...] Daarnaast wordt Rodeler Ltd er in het Boetevoornemen op gewezen dat in de berekening van de boetehogtes rekening wordt gehouden met de omvang en draagkracht van Rodeler Ltd en is Rodeler Ltd verzocht om schriftelijke informatie te verstrekken ten behoeve van de berekening van haar draagkracht. Tot slot heeft de AFM Rodeler Ltd er in het Boetevoornemen expliciet op gewezen dat zij in haar zienswijze een beroep kan doen op beperkte draagkracht, waarbij zij gebruik kan maken van een bij het Boetevoornemen bijgevoegde vragenlijst. Rodeler Ltd heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt en heeft in de zienswijzefase standpunten naar voren gebracht ten aanzien van haar beperkte draagkracht, onderbouwd met door haar overgelegde draagkrachtgegevens. Met inachtneming van deze gegevens is de AFM tot de uiteindelijke [boetehogte] gekomen.
165. Naar het oordeel van de AFM is met bovenstaande gang van zaken voldaan aan het bepaalde in artikel 5:53 Awb.⁴⁶ Er bestaat voorts geen rechtsregel op grond waarvan in het voornemen een voorgenomen boetehogte en een belangenafweging ten aanzien van bijvoorbeeld de ernst en duur van de overtreding en de mate van verwijtbaarheid van de overtreder moet zijn opgenomen. De AFM merkt op dat het logisch is dat in het Boetevoornemen geen boetehogte is opgenomen en dat het Boetevoornemen nog niet alle gegevens ten aanzien van de belangenafweging bevat, aangezien het besluit tot boeteoplegging op dat moment nog niet is

⁴⁶ Artikel 5:53 Awb bepaalt dat voor onderhavige [boete] een rapport dient te zijn opgemaakt (conform artikel 5:48, tweede en derde lid, Awb) en dat de overtreder in de gelegenheid moet worden gesteld zijn zienswijze naar voren te brengen.

genomen. De wetgever heeft het bestuursorgaan ook uitdrukkelijk de mogelijkheid geboden om in een rapport in de zin van artikel 5:48 Awb bepaalde gegevens achterwege te laten, waarover het bestuursorgaan in dat stadium nog niet beschikt.⁴⁷ Deze gegevens moeten uiteraard wel in het uiteindelijke boetebesluit worden opgenomen. Een dergelijk besluit wordt, juist gelet op de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, zoals de vereiste zorgvuldigheid, pas genomen nadat de overtreder in de gelegenheid is gesteld zijn zienswijze te geven. Mede op grond van de zienswijze wordt beslist of al dan niet wordt overgegaan tot boeteoplegging, waarbij alle belangen worden afgewogen en de definitieve boetehoogte wordt vastgesteld. Bovenstaande volgt ook uit vaste jurisprudentie.⁴⁸

166. De AFM ziet gelet op voorgaande niet in waarom in het Boetevoornemen onvoldoende inzicht is gegeven in de bij de boeteoplegging en de bij de vaststelling van de boetehoogte te betrekken belangen en omstandigheden. De AFM kan het verwijt van Rodeler Ltd dat zij onvoldoende gelegenheid heeft gehad om in de Zienswijze op de eventuele boetehoogte in te gaan, en dat zij in haar verdedigingsbelang is geschaad, dan ook niet volgen.
167. Voor wat betreft het openbaar maken van het Boetebesluit, volstaat de AFM met de mededeling dat het Rodeler Ltd vrijstond om binnen vijf werkdagen na de ontvangst van het Boetebesluit te verzoeken om een voorlopige voorziening tegen de publicatie.⁴⁹ Rodeler Ltd heeft nagelaten dit te doen.
168. Ten aanzien van het direct ontstaan van een betalingsverplichting na boeteoplegging merkt de AFM ten overvloede op dat het ontstaan van een betalingsverplichting het inherente gevolg is van het opleggen van een boete. Dit staat op zichzelf los van de wijze waarop Rodeler Ltd in de gelegenheid is gesteld om in de primaire fase van het besluit haar zienswijze te geven en of zij daarbij in haar verdediging is geschaad (hetgeen niet het geval is). Bovendien biedt de bezwaarprocedure Rodeler Ltd gelegenheid om haar gronden tegen de belangenafweging en boetehoogte aan te voeren, los van het feit of er een betalingsverplichting bestaat, zij het dat van enig gebrek in het voornemen geen sprake is en deze derhalve ook niet in bezwaar hersteld hoeft te worden. In bezwaar vindt vervolgens een volledige heroverweging plaats. Indien de heroverweging in bezwaar tot een ander oordeel leidt ten aanzien van de belangenafweging dan

⁴⁷ *Kamerstukken II 2003/04, 29702, nr. 3, p. 137.*

⁴⁸ Zie bijvoorbeeld: Rechtbank Rotterdam 24 januari 2013, ECLI:NL:RBROT:2014:BZ5156; Rechtbank Rotterdam, 23 december 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:9454; CbB 7 mei 2019, ECLI:NL:CBB:2019:177 en CbB 7 maart 2016, ECLI:NL:CBB:2016:54.

⁴⁹ Artikel 8:81 Awb.

wel de boetehoogte en de boete is reeds voldaan, zou een eventueel teveel betaald bedrag worden terugbetaald. Overigens geldt ten aanzien van de Wft-boete dat het maken van bezwaar de verplichting om de boete te betalen schorst totdat op het bezwaar is beslist.⁵⁰

169. Gelet op voorgaande leidt bezwaargrond B in heroverweging niet tot een ander oordeel.

C. Relevante omstandigheden waarmee de AFM rekening had moeten houden bij de boeteoplegging

170. Rodeler Ltd gaat onder het kopje ‘relevante omstandigheden’ in het Bezwaarschrift in op een aantal aspecten waarmee de AFM volgens haar rekening had moeten houden in de besluitvorming. De AFM heeft hetgeen Rodeler Ltd heeft aangevoerd onder ‘relevante omstandigheden’ onderverdeeld in verschillende bezwaaronderdelen. Hieronder zal de AFM kort en zakelijk weergeven welke aspecten door Rodeler Ltd worden aangevoerd, voor zover relevant voor onderhavige beslissing op bezwaar.⁵¹
171. Ter verduidelijking merkt de AFM op dat de standpunten die zijn opgenomen onder de kopjes beginnend met ‘*Bezwaaronderdeel...*’ de standpunten van Rodeler Ltd betreffen. De standpunten die zijn opgenomen onder de kopjes beginnend met ‘*Reactie AFM...*’ betreffen de standpunten van de AFM.

Bezwaaronderdeel C.I – De overtreding

172. Volgens Rodeler Ltd was geen sprake van het aanvaarden van gedrag dat zou kunnen worden aangemerkt als ongeoorloofd beleggingsadvies [...]. Rodeler Ltd onderbouwt dit als volgt. Klanten die zich aanmeldden op het platform 24option moesten een geschiktheidstest afleggen en aan hen werd uitgelegd hoe zij het platform konden gebruiken, zodat zij zelfstandig beleggingsbeslissingen konden nemen. Om ervoor te zorgen dat klanten zo goed mogelijk in staat waren om te traden, werden aan klanten tools gegeven. Er was geen sprake van beleggingsadvies, daar werden klanten ook voor gewaarschuwd in de voorafgaande informatieverstrekking. [...]

Reactie AFM op bezwaaronderdeel C.I

⁵⁰ Artikel 1:85, eerste lid, Wft. Wel dient er wettelijke rente te worden betaald over de periode dat de verplichting om de boete te betalen is geschorst (artikel 1:85, tweede lid, Wft).

⁵¹ [...]

Zoals de AFM in deze beslissing op bezwaar reeds uitgebreid heeft toegelicht⁵², is zij van oordeel dat op basis van de feiten en omstandigheden is aangetoond dat Rodeler NL in de periode van 7 november 2017 tot en met 28 maart 2018 beleggingsadvies heeft verleend zonder een daartoe benodigde vergunning [...].

173. De AFM benadrukt voorts dat het bestaan van disclaimers niet afdoet aan het feit dat de aard van de dienstverlening beleggingsadvies was. Het bestaan van een geschiktheidstest en het op verschillende manieren uitten dat geen sprake was van beleggingsadvies neemt niet weg dat de praktijk anders was. De op schrift vastgelegde waarschuwingen en disclaimers betreffen niets meer dan een papieren werkelijkheid. De AFM benadrukt dat de kwalificatie van beleggingsadvies wordt gemaakt op basis van de daadwerkelijke praktijk en niet zozeer op basis van wat er op papier staat. [...]

Bezwaaronderdeel C.II - Bevoegdheid AFM

174. In haar bezwaarschrift stelt Rodeler Ltd dat, aangezien Rodeler Ltd CySEC als home state toezichthouder heeft, de AFM door Rodeler Ltd als feitelijk leidinggever te betrekken buiten haar bevoegdheid treedt ten aanzien van Rodeler NL.

Reactie AFM op bezwaaronderdeel C.II

175. De AFM begrijpt dit onderdeel zo, dat Rodeler Ltd bedoelt te stellen dat de AFM niet bevoegd is om op te treden tegen Rodeler Ltd, omdat zij CySEC als home state toezichthouder had. De AFM merkt hierover het volgende op. De mededeling van Rodeler Ltd dat de AFM niet bevoegd is om tegen haar op te treden, betreft een woordelijke herhaling van de Zienswijze. De AFM heeft in het Boetebesluit uitgebreid gemotiveerd waarom zij dit standpunt van Rodeler Ltd niet kan volgen.⁵³ Desalniettemin wijst de AFM er in deze beslissing op bezwaar nogmaals op dat de omstandigheid, dat Rodeler Ltd op grond van de Europese beleggingsrichtlijnen valt onder het *home state* toezicht van CySEC, niet aan de bevoegdheid van de AFM in de weg staat om jegens haar op te treden voor zover Rodeler Ltd feitelijk leiding heeft gegeven aan overtredingen door Rodeler NL. De AFM verwijt Rodeler Ltd immers geen zelfstandige overtreding van MiFID I of MiFID II (in welk geval CySEC wel de aangewezen toezichthouder zou zijn geweest). Rodeler NL is een in Nederland gevestigde vennootschap zonder vergunning van de AFM en kwalificeert ook

⁵² Zie randnummers 117-128 en randnummers 153-154 van deze beslissing op bezwaar.

⁵³ Boetebesluit, p. 87.

niet als verbonden agent of bijkantoor van Rodeler Ltd. Hierdoor zijn de financiële gedragsregels zoals geldend in Nederland van toepassing op Rodeler NL en valt Rodeler NL onder het gedragstoezicht van de AFM. Er is geen rechtsregel die eraan in de weg staat dat de AFM handhavend optreedt tegen de overtredingen door Rodeler NL en de feitelijk leidinggever aan die overtredingen, in dit geval Rodeler Ltd.

176. Heroverweging van dit onderdeel leidt dan ook niet tot een ander oordeel.

Bezwaaronderdeel C.III – Getroffen maatregelen en feitelijk leidinggeven

177. Volgens Rodeler Ltd is geen sprake van het feitelijk leidinggeven aan de [overtreding] door Rodeler NL. Ter onderbouwing van dit standpunt stelt Rodeler Ltd dat het moeilijk voorstelbaar is dat zowel een moedermaatschappij als een lokale manager naast elkaar of gezamenlijk verantwoordelijk zouden zijn voor de dagelijkse gang van zaken van een dochterkantoor. Uit de verslagen van de gesprekken die bij de AFM tijdens het OOTP met medewerkers van Rodeler NL zijn gevoerd, volgt ook een ander beeld.
178. Daarnaast wijst Rodeler Ltd op de omstandigheid dat zij bezig was met de toelating als verbonden agent voor Rodeler NL. Met het oog op een notificatie was Rodeler c.s. bezig met een verbeteringsplan in haar organisatie. Rodeler c.s. is daarbij ingehaald door het (handhavend) optreden van de AFM. Rodeler Ltd merkt in dat kader op dat zij tijdens het OOTP dat bij Rodeler NL plaatsvond op afstand zoveel mogelijk heeft geassisteerd in de medewerking. Het (handhavend) optreden van de AFM heeft erin geresulteerd dat Rodeler NL haar activiteiten heeft gestaakt, om te voorkomen dat consumenten risico's zouden lopen. Er waren ook al maatregelen getroffen ter verbetering van compliance met wet- en regelgeving. Zo was een compliance manager aangesteld en werden medewerkers getraind en gemonitord. Er viel nog veel te verbeteren, maar er was ook al veel gerealiseerd. Aan de AFM zijn verschillende documenten verstrekt waar dit uit blijkt, echter komt dit in het Onderzoeksrapport van de AFM niet of nauwelijks aan de orde.
179. Wanneer klanten vragen of klachten hadden dan werden deze behandeld, en werden zij zo nodig gecompenseerd. Als medewerkers zich niet aan de spelregels hielden, dan had dit consequenties. Zo is de floormanagement bijvoorbeeld in functie teruggezet. Volgens Rodeler Ltd was van het aanvaarden van gedrag dat zou kunnen worden aangemerkt als ongeoorloofd beleggingsadvies [...] geen sprake en kan aldus ook geen sprake zijn van het feitelijk leidinggeven daaraan.

Reactie AFM op bezwaaronderdeel C.III

180. Zoals de AFM in deze beslissing op bezwaar reeds uitgebreid heeft toegelicht, is zij van oordeel dat Rodeler Ltd, voor zover zij niet al heeft aangestuurd op het verlenen van het beleggingsadvies [...], minimaal van de verboden gedragingen op de hoogte was en, hoewel daartoe bevoegd en redelijkerwijs gehouden, daadwerkelijke maatregelen ter voorkoming van deze gedragingen achterwege heeft gelaten en daarmee bewust de aanmerkelijke kans heeft aanvaard dat de verboden gedragingen zich zouden voordoen. De stelling van Rodeler Ltd dat geen sprake was van het aanvaarden van ongeoorloofd gedrag, wat daar ook van zij, kan de AFM dan ook niet volgen.
181. Daarbij komt dat de verbetering waarmee Rodeler c.s. bezig was en het op eigen initiatief staken van de activiteiten van Rodeler NL, niet hebben (kunnen) voorkomen dat de geconstateerde [overtreding heeft] plaatsgevonden. Weliswaar had Rodeler Ltd een compliance officer aangesteld en maatregelen getroffen ter aanscherping van compliance-activiteiten, maar deze kwamen te laat. De getroffen maatregelen hebben niet kunnen voorkomen dat de [overtreding heeft] plaatsgevonden en hebben er ook niet voor gezorgd dat de [overtreding is] geëindigd, althans niet tot het moment dat de activiteiten van Rodeler NL zijn gestaakt. De omstandigheid dat Rodeler NL op enig moment – pas nadat de AFM haar onderzoek had gestart – tot inkeer is gekomen, neemt niet weg dat Rodeler NL er in eerste instantie willens en wetens voor heeft gekozen om actief te zijn op de financiële markt zonder voorafgaande toetredingstoets en dat Rodeler Ltd er niets, althans onvoldoende, aan heeft gedaan deze illegale situatie te beëindigen, terwijl zij daartoe wel bevoegd en gehouden was.⁵⁴
182. Alles overwegende doen de door Rodeler Ltd naar voren gebrachte omstandigheden naar het oordeel van de AFM niet af aan de conclusie dat Rodeler Ltd feitelijk leiding heeft gegeven aan de door Rodeler NL begane [overtreding]. Voor zover de door Rodeler Ltd naar voren gebrachte omstandigheden al gewicht in de schaal leggen, kunnen deze alleen leiden tot een matiging van het boetebedrag. In dat kader benadrukt de AFM dat zij in de omstandigheid dat Rodeler Ltd bezig was met het verbeteren van haar organisatie reeds aanleiding heeft gezien om de [hoogte] van de boete te matigen. Tot slot merkt de AFM op dat er geen rechtsregel aan in de weg staat dat zowel Rodeler Ltd als [AA] als feitelijk leidinggever worden aangesproken.⁵⁵ Om een (rechts)persoon als feitelijk leiding gever aan te kunnen merken, dient aan de hand van criteria te worden getoetst of de geconstateerde overtredingen aan de (rechts)persoon kunnen worden

⁵⁴ Randnummers 129-140 van deze beslissing op bezwaar en Boetebesluit p. 80-84.

⁵⁵ Zie bijvoorbeeld HR 26 april 2016, ECLI:NL:HR:2016:733, r.o. 3.5.1

toegerekend. Hierbij valt niet uit te sluiten dat twee of meer (rechts)personen, al dan niet gezamenlijk, feitelijk leiding hebben gegeven aan de geconstateerde overtredingen, zoals ook in het onderhavige geval. Uit het onderzoek van de AFM is gebleken dat zowel [AA] als Rodeler Ltd actief hebben aangestuurd op de overtredingen van Rodeler NL.

Bezwaaronderdeel C.IV – Onderzoek AFM

183. Rodeler Ltd stelt zich op het standpunt dat de AFM in de onderzoeksrapporten ongeveer 50 klantcontacten opvoert waarbij sprake is van een overtreding. Rodeler Ltd vervolgt dat de portefeuille van Rodeler NL uit ongeveer 1.750 actieve klanten bestond, dat er veel klantcontacten plaatsvonden en dat er ook veel goed ging.

Reactie AFM op bezwaaronderdeel C.IV

184. Voor zover Rodeler Ltd met dit onderdeel bedoelt te stellen dat het aantal onderzochte klantcontacten niet kan leiden tot een vaststelling van de geconstateerde [overtreding] of dat sprake was van incidenten, volgt de AFM dit niet. Rodeler Ltd heeft overigens ook niet nader onderbouwd waarom de onderzochte klantdossiers niet representatief zouden zijn, behoudens de enkele verwijzing naar het aantal klanten in de portefeuille en de stelling dat 'ook veel goed ging'. De AFM is van oordeel dat uit de feiten blijkt dat Rodeler NL beleggingsadvies heeft verleend [...]. De gedragingen van Rodeler NL die hebben geleid tot de vaststelling van de [overtreding], waren stelselmatig en structureel van aard. Rodeler Ltd miskent bovendien dat de [overtreding] die [is] begaan mede [is] terug te voeren op het beleid dat Rodeler NL voerde, waarbij in verschillende (beleids)documenten onder meer sturing richting de klanten, [...] centraal stond. In zowel de telefonische klantcontacten als de klantcontacten via e-mail kwam dit beleid van Rodeler NL tot uiting. De AFM ziet dan ook niet in dat haar onderzoeksmethode in dit geval niet representatief zou zijn. De gedragingen zijn zoals reeds toegelicht symptomatisch te noemen voor een bedrijfsstructuur waarin het commerciële belang van Rodeler NL centraal stond en het klantbelang daar telkens ondergeschikt aan was.

Bezwaaronderdeel C.V – Beperkingen CFD's

185. Volgens Rodeler Ltd golden er tijdens de onderzoeksperiode geen beperkingen voor het aanbieden van CFD's. Dat er later wel beperkingen zijn gesteld aan het aanbieden van CFD's, maakt nog niet dat Rodeler NL (en in het verlengde daarvan Rodeler Ltd) hier een verwijt van kan worden gemaakt.

Reactie AFM op bezwaaronderdeel C.V

186. Het is op zichzelf juist dat er tijdens de overtredingsperiode geen beperking gold voor het – kortgezegd – aanbieden van CFD's. Echter, het verwijt dat Rodeler NL (en in het verlengde daarvan Rodeler Ltd) wordt gemaakt, is niet dat zij CFD's heeft aangeboden. Het verwijt dat Rodeler NL wordt gemaakt is dat zij beleggingsadvies heeft gegeven met betrekking tot CFD's zonder een daartoe benodigde vergunning [...]. Daaraan [ligt artikel] 2:96, eerste lid, Wft [...] ten grondslag. [Dit artikel is] van geheel andere orde dan de beperking die inmiddels is gesteld door ESMA en in navolging daarop door de AFM aan het in of vanuit Nederland op de markt brengen, verspreiden of verkopen van CFD's aan retailbeleggers. De bedoelde CFD beperking gold op het moment van overtreding niet, echter dat laat onverlet dat de gedragingen van Rodeler NL tot overtreding van artikel 2:96, eerste lid, Wft [...] leiden, waaraan Rodeler Ltd feitelijk leiding heeft gegeven.

Bezwaaronderdeel C.VI – Opportuniteit

187. Volgens Rodeler Ltd is de AFM in de onderzoeksfase hard tegen Rodeler c.s. opgetreden met meerdere maatregelen tegelijk. Door de voorzieningenrechter zijn al kritische vragen gesteld over de verhouding van de last onder dwangsom en de gelijktijdig aangekondigde openbare waarschuwing. De nu voorliggende opstapeling van opgelegde boetes is volgens Rodeler Ltd niet proportioneel en ongerechtvaardigd. Dit handelen door de AFM roept de vraag op wat het achterliggende doel van het optreden door de AFM is. Een belang om met het opleggen van de hoge boetes een voorbeeld te stellen, ontbreekt gelet op het tijdsverloop, het feit dat de activiteiten zijn gestaakt, dat de vergunning is ingeleverd en het feit dat de AFM reeds tot openbaarmaking van de boetebesluiten is overgegaan. Dat er in de werkwijze destijds nog verbeteringen mogelijk waren, maakt in de ogen van Rodeler Ltd niet dat het opleggen van bestuurlijke boetes in deze aantallen en omvang in redelijkheid kan worden volgehouden.

Reactie AFM op bezwaaronderdeel C.VI

188. Rodeler Ltd stelt onder verwijzing naar het tijdsverloop, het staken van haar activiteiten, het inleveren van haar vergunning en de reeds gedane publicatie dat een belang voor het opleggen van de, volgens haar, hoge [boete] ontbreekt. Rodeler Ltd lijkt hiermee te miskennen dat het karakter van een bestuurlijke boete, anders dan bijvoorbeeld een aanwijzing of een last, niet strekt tot het voorkomen, beëindigen of ongedaan maken van een onrechtmatige situatie.⁵⁶ De

⁵⁶ *Kamerstukken II, 2003/04, 29 702, nr. 3, p. 133.*

figuur van een bestuurlijke boete is primair punitief van aard. Het bezwaar van Rodeler Ltd gaat bovendien niet op, omdat de aangevoerde omstandigheden niet opwegen tegen de ernst en de omvang van de [overtreding] die de [boete] rechtvaardigen. Er was sprake van zeer ernstige en structurele [overtreding] die een basis [vond] in de bedrijfsvoering van Rodeler NL. Om diezelfde reden acht de AFM het nog steeds opportuun om [een] bestuurlijke [boete] op te leggen voor [een overtreding] die [doorliep] tot in 2018. De AFM wijst in dat kader nogmaals op de nadelige effecten van de [overtreding] op de klanten van Rodeler NL en de financiële markten in het algemeen. Ten overvloede wordt nog opgemerkt dat publicatie het onlosmakelijke gevolg is van boeteoplegging en nooit het belang van de boeteoplegging zelf wegneemt.⁵⁷

189. De AFM wijst er verder op dat zij, telkens wanneer beboetbare bepalingen zijn overtreden, bevoegd is tot het opleggen van een bestuurlijke boete. De AFM is bevoegd om ten aanzien van [...] de geconstateerde [overtreding] handhavend op te treden en tot oplegging van [een] bestuurlijke [boete] over te gaan.⁵⁸ Er is geen rechtsregel die eraan in de weg staat dat verschillende boetes cumuleren. Tegelijkertijd dient het opleggen van meerdere bestuurlijke boetes wel in overeenstemming te zijn met het evenredigheidsbeginsel.⁵⁹ De AFM benadrukt in dat kader dat zij reeds rekening heeft gehouden met de cumulatie van de boetes, hetgeen tot uitdrukking is gekomen in de boetehoogtes.⁶⁰ Voor zover de bezwaren van Rodeler Ltd zien op de [hoogte] van de opgelegde [boete] verwijst de AFM voorts naar de behandeling van bezwaargrond A, waaruit volgt dat de AFM is overgegaan tot een vergaande matiging [...].
190. Alles overwegende doen de door Rodeler Ltd aangevoerde stellingen niet af aan de boetewaardigheid van de geconstateerde [overtreding]. In het licht van de geconstateerde [overtreding] ziet de AFM geen aanleiding voor de conclusie dat het belang van Rodeler Ltd om niet over te gaan tot boeteoplegging dient te prevaleren. Voor zover Rodeler Ltd nadelige gevolgen ervaart van de bestuurlijke [boete] of de openbaarmaking daarvan, is dit vooral terug te voeren op het eigen onrechtmatige gedrag van Rodeler Ltd. Ook in heroverweging acht de AFM het opleggen van de bestuurlijke [boete] passend.

Conclusie

⁵⁷ Op grond van artikel 1:97, tweede lid, Wft is de AFM in beginsel verplicht zware boetes direct na oplegging openbaar te maken.

⁵⁸ Gelet op artikel 5:8 Awb.

⁵⁹ Gelet op artikel 3:4, tweede lid, Awb.

⁶⁰ Zie hiervoor de behandeling van bezwaargrond A en p. 87-90 Boetebesluit.

191. De door Rodeler Ltd onder bezwaargrond C aangevoerde omstandigheden leiden in heroverweging dan ook niet tot een ander oordeel.

D. Overige bezwaren

192. In bezwaargrond D somt Rodeler Ltd een aantal hoofdbezwaren met onderliggende bezwaren op, die zij in de Zienswijze heeft toegelicht. Rodeler Ltd stelt dat deze bezwaren onverkort in bezwaar gelden en verwijst hierbij uitdrukkelijk naar de Zienswijze. Volgens Rodeler Ltd is door de AFM op diverse aspecten van de Zienswijze ontoereikend of ondeugdelijk ingegaan. Dat door Rodeler Ltd in de bezwaarprocedure niet wordt ingegaan op elk afzonderlijk standpunt van de AFM zoals opgenomen in het Boetebesluit, mag niet worden uitgelegd als een stilzwijgende of uitdrukkelijke aanvaarding daarvan.

193. Rodeler Ltd heeft de volgende hoofd- en onderliggende bezwaren opgesomd:

- Procedurele gebreken maken dat van [een boete] geen sprake kan zijn
 - Gegevens in niet begrijpelijke taal beknotten verdediging
 - Ontbreken van eerdere conceptrapportages belemmert reactie
 - Nagelaten redelijkheidstoets belemmert zienswijzegelegenheid
 - Publicatie van [boete] is in deze situatie onevenredig beschadigend
- Geen sprake van beleggingsdiensten [...]
 - Naderhand geïntroduceerde CFD regeling is niet relevant
 - Geen 2:96 Wft-schending inzake beleggingsdiensten of activiteiten
 - [...]
- Geen sprake van feitelijk leidinggeven
 - Verwijten van feitelijk leidinggeven zijn onverenigbaar
 - De AFM mist bevoegdheid ten aanzien van Rodeler Ltd
 - Aan bewijslast voor feitelijk leidinggeven is niet voldaan

Reactie AFM

194. Ten aanzien van bezwaargrond D merkt de AFM het volgende op. Rodeler Ltd beperkt zich in bezwaar tot de mededeling dat voornoemde bezwaren uit de Zienswijze onverkort gelden in bezwaar en dat door de AFM 'op diverse aspecten' ontoereikend is gereageerd. Rodeler Ltd heeft niet gemotiveerd onderbouwd waarom volgens haar onvoldoende is gereageerd op de

door haar opgesomde onderdelen uit de Zienswijze. Daarbij komt dat, behoudens het bezwaar dat ziet op de publicatie en het gebruik van de Nederlandse taal, de bezwaren in feite ook zijn aangevoerd onder de in deze beslissing op bezwaar weergegeven bezwaargronden A t/m C. Op hetgeen in het Bezwaarschrift onder A t/m C is aangevoerd, is de AFM hierboven reeds ingegaan. De motivering van het Boetebesluit wordt aangevuld met de motivering die in deze beslissing op bezwaar is opgenomen. Voor zover al sprake zou zijn van een gebrekkige motivatie in het Boetebesluit, daarvan is naar het oordeel van de AFM geen sprake, is dit gebrek met deze beslissing op bezwaar hersteld.

195. Ten aanzien van het standpunt van Rodeler Ltd dat publicatie leidt tot onevenredige schade merkt de AFM het volgende op. In het Boetebesluit heeft de AFM de openbaarmaking van het Boetebesluit getoetst aan de relevante feiten en omstandigheden die op dat moment bij de AFM bekend waren. In deze toets heeft de AFM hetgeen door Rodeler Ltd naar voren is gebracht in de Zienswijze meegenomen. Op basis van de feiten en omstandigheden heeft de AFM niet kunnen vaststellen dat de bekendmaking van het Boetebesluit zou leiden tot onevenredige schade bij Rodeler Ltd of andere betrokken partijen, waarvoor de belangen die gediend zijn bij de openbaarmaking zouden moeten wijken. Nu door Rodeler Ltd in bezwaar niet is gemotiveerd op welke punten de door de AFM gemaakte belangenafweging onjuist zou zijn, en er voorts geen aanleiding bestaat voor de AFM om aan te nemen dat sprake is van gewijzigde omstandigheden ten opzichte van het moment van boeteoplegging, volstaat de AFM met een verwijzing naar het Boetebesluit.⁶¹ Tot zover leidt bezwaargrond D in heroverweging niet tot een ander oordeel.
196. Ten aanzien van het standpunt van Rodeler Ltd dat zij in haar verdediging is geschaad door het gebruik van de Nederlandse taal merkt de AFM het volgende op. Ten aanzien van het Boetebesluit heeft de AFM geen aanleiding gezien om een vertaling op te laten stellen in het Engels. De mogelijkheid tot het voeren van een adequate verdediging door Rodeler Ltd was op dat moment onder meer gewaarborgd doordat Rodeler Ltd zich liet bijstaan door Nederlandstalige gemachtigden.⁶² Ook op dit punt leidt de heroverweging niet tot een ander oordeel.
197. De gemachtigden van Rodeler Ltd hebben de AFM op 1 april 2021 geïnformeerd zich terug te trekken van de zaak. Nu Rodeler Ltd niet meer beschikt over een Nederlandstalige gemachtigde

⁶¹ Boetebesluit, p. 91-93.

⁶² Zie ook *Kamerstukken II*, 2003-04, 29 702, nr. 3, p. 148; Raad van State 5 juli 2017, ECLI:NL:RVS:2017:1818; Raad van State 14 oktober 2018, ECLI:NL:RVS:2018:3494; en Rechtbank Rotterdam 20 december 2018 ECLI:NL:RBROT:2018:10909.

en Rodeler Ltd een in het buitenland gevestigde vennootschap is waarvan de bestuurders de Nederlandse taal niet beheersen, acht de AFM het aannemelijk dat Rodeler Ltd in haar verdediging wordt geschaad wanneer zij de beslissing op bezwaar enkel in het Nederlands ter beschikking zal stellen. Gelet hierop zal de AFM de beslissing op bezwaar tevens in een Engelse vertaling aan Rodeler Ltd verstrekken. Hierbij geldt dat de Nederlandse versie van de beslissing op bezwaar leidend is.

V. Besluit

De AFM heeft besloten het Boetebesluit en het Publicatiebesluit in stand te laten.⁶³ De motivering van de bestreden besluiten wordt aangevuld met de motivering die in deze beslissing op bezwaar is opgenomen.

Het voorgaande leidt ertoe dat geen aanleiding bestaat om over te gaan tot de in het bezwaarschrift verzochte vergoeding van de kosten als bedoeld in artikel 7:15, tweede lid, Awb.

VI. Rechtsgangverwijzing

Iedere belanghebbende kan tegen deze beslissing op bezwaar beroep instellen door binnen zes weken na bekendmaking ervan een beroepschrift in te dienen bij de rechtbank Rotterdam, Sector Bestuursrecht, Postbus 50951, 3007 BM Rotterdam. Natuurlijke personen kunnen ook digitaal beroep instellen bij genoemde rechtbank via <http://loket.rechtspraak.nl/bestuursrecht>. Daarvoor moet u wel beschikken over een elektronische handtekening (DigiD). Kijk op de genoemde site voor de precieze voorwaarden. Voor het instellen van beroep wordt een griffierecht geheven.

Hoogachtend,
Autoriteit Financiële Markten

[was getekend]
Manager
Juridische Zaken

[was getekend]
Hoofd
Juridische Zaken

⁶³ Deze beslissing op bezwaar is genomen door het bestuur van de AFM en conform het tekeningsmandaat ondertekend door een hoofd en een manager.