

Openbare versie

Crédit Agricole Consumer Finance Nederland B.V.
Het bestuur
Laarderhoogtweg 25
1101 EB AMSTERDAM

| | |
|-------------|----------------------------|
| Datum | 24 februari 2022 |
| Ons kenmerk | [...] |
| Pagina | 1 van 37 |
| Betreft | Besluit tot boeteoplegging |

Geacht bestuur,

De Autoriteit Financiële Markten (**AFM**) heeft besloten aan Crédit Agricole Consumer Finance Nederland B.V. (**CACF NL**) een bestuurlijke boete van € 425.000 op te leggen wegens het feitelijk leidinggeven aan overtreding van artikel 4:15, eerste lid, van de Wet op het financieel toezicht (**Wft**), in de periode van 22 november 2017 tot 31 juli 2018, door:

- De Nederlandse Voorschotbank B.V.;
- Intermediaire Voorschotbank B.V.;
- Voordeelbank B.V.;
- Ribank N.V.;
- IDM Finance B.V.;
- IDM Financieringen B.V.;
- Crediet Maatschappij “De IJssel” B.V.;
- Eurofintus Financieringen B.V.; en
- Mahuko Financieringen B.V.

Samenvatting

De negen opgesomde ondernemingen zijn aanbieders van consumptief krediet. Zij boden onder meer doorlopende kredieten aan. Dit zijn leningen met een flexibel karakter: er geldt geen vaste looptijd, de rente is variabel, en de klant kan vrijelijk bedragen opnemen (tot de overeengekomen kredietlimiet) en aflossen. De negen kredietverstrekkingen beschikken over een vergunning van de AFM en zijn verplicht om hun bedrijfsvoering zo in te richten dat deze ‘een beheerste en integere uitoefening van het bedrijf waarborgt’. De AFM heeft geconstateerd dat de inrichting van de bedrijfsvoering van de kredietverstrekkers wat betreft het doorvoeren van rentewijzigingen niet aan de wettelijke vereisten voldeed. Zo was de besluitvorming onzorgvuldig, werden onder meer locked up-klanten onzorgvuldig behandeld en zijn klanten onjuist geïnformeerd over rentewijzigingen. De AFM heeft besloten om over te gaan tot het beboeten van deze overtreding. Omdat de kredietverstrekkers geen medewerkers in dienst hebben en volledig worden

aangestuurd door de moederonderneming CACF NL, wordt CACF NL als feitelijk leidinggever aan de overtreding beboet. Het bedrag van de boete is vastgesteld € 425.000. De AFM heeft het voor de overtreding geldende basisbedrag van € 500.000 verlaagd, met name omdat CACF NL vanaf medio 2018 is overgegaan tot schadeloosstelling van klanten voor te veel betaalde rente op hun doorlopende kredieten.

Inhoudsopgave

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Betrokken rechtspersonen | 4 |
| 1.1 | Overzicht rechtspersonen..... | 4 |
| 1.2 | Aanduidingen..... | 6 |
| 2 | Verloop van het onderzoek en boeteprocess | 6 |
| 3 | Wettelijk kader | 7 |
| 4 | Feiten | 7 |
| 4.1 | Doorlopend krediet..... | 7 |
| 4.1.1 | Algemene kenmerken..... | 7 |
| 4.1.2 | Bevoegdheid tot rentewijziging – uitspraken Kifid | 8 |
| 4.1.3 | Locked up-problematiek | 8 |
| 4.2 | Governance CACF NL-groep..... | 9 |
| 4.3 | Portefeuille CACF NL-groep | 9 |
| 4.4 | Rentebeleid CACF NL-groep..... | 10 |
| 4.5 | Audit prijsbeleid 2016 en opvolging | 10 |
| 4.6 | Rentewijzigingen..... | 11 |
| 4.6.1 | Voorgenomen renteverhogingen voorjaar 2017 | 11 |
| 4.6.2 | Renteverhoging oktober 2017 | 13 |
| 4.6.3 | Monitoring financiële situatie CACF NL-groep | 13 |
| 4.6.4 | Rentewijzigingen van april 2018 | 13 |
| 4.7 | Opruimactie | 16 |
| 4.8 | Getroffen herstel- en verbetermaatregelen – compensatieregelingen | 17 |
| 4.8.1 | Feiten | 17 |
| 4.8.2 | Getroffen maatregelen naar opgave CACF NL..... | 17 |
| 5 | Zienswijze CACF NL | 18 |
| 5.1 | Inleiding | 19 |

| | | |
|-------|--|----|
| 5.2 | Gestelde overtreding van artikel 4:15, eerste lid, Wft | 19 |
| 5.2.1 | Onvolledig onderzoek | 19 |
| 5.2.2 | Geen overtreding | 19 |
| 5.2.3 | Periode van overtreding | 22 |
| 5.3 | Opportunititeit boeteoplegging en hoogte eventuele boete | 22 |
| 5.4 | Publicatie eventuele boetebesluit | 23 |
| 6 | Beoordeling..... | 23 |
| 6.1 | Overtreding artikel 4:15, eerste lid, Wft door de kredietverstrekkers..... | 24 |
| 6.1.1 | Inleiding..... | 24 |
| 6.1.2 | Besluitvorming onzorgvuldig | 24 |
| 6.1.3 | Klanten onzorgvuldig behandeld | 27 |
| 6.1.4 | Klanten niet correct geïnformeerd | 29 |
| 6.1.5 | Opruimactie | 30 |
| 6.1.6 | Conclusie: overtreding artikel 4:15, eerste lid, Wft..... | 30 |
| 6.2 | Feitelijk leidinggeven | 31 |
| 6.3 | Opportunititeit boeteoplegging | 31 |
| 7 | Besluit | 32 |
| 7.1 | Besluit tot boeteoplegging..... | 32 |
| 7.2 | Hoogte van de boete | 32 |
| 7.2.1 | Wettelijk systeem: basisbedrag van € 500.000 | 32 |
| 7.2.2 | Ernst en duur van de overtreding | 32 |
| 7.2.3 | Mate van verwijtbaarheid..... | 32 |
| 7.2.4 | Omvang van de onderneming..... | 33 |
| 7.2.5 | Opstelling van de overtreder/overige omstandigheden | 33 |
| 7.2.6 | Draagkracht..... | 33 |
| 7.3 | Betaling van de boete | 33 |
| 7.4 | Openbaarmaking van de boete | 34 |
| 7.4.1 | Inleiding..... | 34 |
| 7.4.2 | Uitzonderingsgronden | 34 |
| 7.4.3 | Wijze van publicatie..... | 36 |

Datum 24 februari 2022

Ons kenmerk [...]

Pagina 4 van 37

| | | |
|-------|---------------------------------|----|
| 7.4.4 | Publicatiemoment..... | 37 |
| 7.4.5 | Nadere publicatiemomenten..... | 37 |
| 8 | Hoe kunt u bezwaar maken? | 37 |

[...]

1 Betrokken rechtspersonen

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste bij deze zaak betrokken rechtspersonen en een kort overzicht van enkele belangrijke aanduidingen in dit besluit.

1.1 Overzicht rechtspersonen

- **Crédit Agricole Consumer Finance Nederland B.V. (CACF NL)**
CACF NL is gevestigd op het adres Laarderhoogtweg 25, 1101 EB Amsterdam en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel (KvK) onder nummer 33183520. CACF NL is de (indirecte) moedermaatschappij van – onder meer – De Nederlandse Voorschotbank B.V., Intermediaire Voorschotbank B.V., Voordeelbank B.V., Ribank N.V., IDM Finance B.V., IDM Financieringen B.V., Crediet Maatschappij “De IJssel” B.V., Eurofintus Financieringen B.V. en Mahuko Financieringen B.V. De activiteiten van deze ondernemingen zijn gericht op het aanbieden van consumptief krediet. CACF NL omschrijft zichzelf als de grootste financieringsmaatschappij van Nederland, met een uitstaande portefeuille van ruim € 2,2 miljard (exclusief € 300 miljoen dienstverlening op portefeuille van derden).¹ CACF NL is op haar beurt een 100% dochteronderneming van de Franse entiteit Crédit Agricole Consumer Finance S.A. (**CACF S.A.**). CACF S.A. is onderdeel van het Franse concern Crédit Agricole S.A.
- **De Nederlandse Voorschotbank B.V. (DNV)**
DNV is gevestigd op het adres Laarderhoogtweg 25, 1101 EB Amsterdam en geregistreerd bij de KvK onder nummer 34212907. DNV is een 100% dochteronderneming van CACF NL. DNV beschikt over een vergunning van de AFM voor het aanbieden van krediet.
- **Intermediaire Voorschotbank B.V. (Intermediaire Voorschotbank)**
Intermediaire Voorschotbank is gevestigd op het adres Laarderhoogtweg 25, 1101 EB Amsterdam en geregistreerd bij de KvK onder nummer 30107877. Intermediaire Voorschotbank is een 100% dochteronderneming van Interbank N.V. (**Interbank**), zijnde een 100% dochteronderneming van CACF

¹ Zie: <https://www.ca-consumerfinance.nl/nl-NL/Over-CA-CF-NL/Wie-zijn-wij>, laatstelijk geraadpleegd op 23 februari 2022.

NL.² Intermediaire Voorschotbank beschikt over een vergunning van de AFM voor het aanbieden van krediet.

- **Voordeelbank B.V. (Voordeelbank)**

Voordeelbank is gevestigd op het adres Laarderhoogtweg 25, 1101 EB Amsterdam en geregistreerd bij de KvK onder nummer 23086833. Voordeelbank is een 100% dochteronderneming van Interbank. Voordeelbank beschikt over een vergunning van de AFM voor het aanbieden van krediet.

- **Ribank N.V. (Ribank)**

Ribank is gevestigd op het adres Laarderhoogtweg 25, 1101 EB Amsterdam en geregistreerd bij de KvK onder nummer 30095283. Ribank is een 100% dochteronderneming van CACF NL. Ribank beschikt over een vergunning van de AFM voor het aanbieden van krediet.

- **IDM Finance B.V. (IDM Finance)**

IDM Finance is gevestigd op het adres Laarderhoogtweg 25, 1101 EB Amsterdam en geregistreerd bij de KvK onder nummer 24278877. IDM Finance is een 100% dochteronderneming van Interbank. IDM Finance beschikt over een vergunning van de AFM voor het aanbieden van krediet.

- **IDM Financieringen B.V. (IDM Financieringen)**

IDM Financieringen is gevestigd op het adres Laarderhoogtweg 25, 1101 EB Amsterdam en geregistreerd bij de KvK onder nummer 33113491. IDM Financieringen is een 100% dochteronderneming van Interbank. IDM Financieringen beschikt over een vergunning van de AFM voor het aanbieden van krediet.

- **Crediet Maatschappij “De IJssel” B.V. (Crediet Maatschappij “De IJssel”)**

Crediet Maatschappij “De IJssel” is gevestigd op het adres Laarderhoogtweg 25, 1101 EB Amsterdam en geregistreerd bij de KvK onder nummer 24278873. Crediet Maatschappij “De IJssel” is een 100% dochteronderneming van Interbank. Crediet Maatschappij “De IJssel” beschikt over een vergunning van de AFM voor het aanbieden van krediet.

- **Mahuko Financieringen B.V. (Mahuko)**

Mahuko is gevestigd op het adres Laarderhoogtweg 25, 1101 EB Amsterdam en geregistreerd bij de KvK onder nummer 30107672. Mahuko is een 100% dochteronderneming van Interbank. Mahuko beschikt over een vergunning van de AFM voor het aanbieden van krediet.

- **Eurofintus Financieringen B.V. (Eurofintus)**

Eurofintus is gevestigd op het adres Laarderhoogtweg 25, 1101 EB Amsterdam en geregistreerd bij de

² Interbank beschikt over een bankvergunning van De Nederlandsche Bank N.V (DNB).

| | |
|-------------|------------------|
| Datum | 24 februari 2022 |
| Ons kenmerk | [...] |
| Pagina | 6 van 37 |

KvK onder nummer 30107669. Eurofintus is een 100% dochteronderneming van Interbank. Eurofintus beschikt over een vergunning van de AFM voor het aanbieden van krediet.

1.2 Aanduidingen

Voor een goed begrip volgen hieronder enkele belangrijke aanduidingen/definities die worden gehanteerd in dit besluit:

- **De kredietverstrekkers**
Indien gezamenlijk aangeduid, worden de negen bovengenoemde (klein)dochterondernemingen van CACF NL in dit besluit 'de kredietverstrekkers' genoemd.
- **De CACF NL-groep**
Indien gezamenlijk aangeduid, worden CACF NL en haar negen bovengenoemde (klein)dochterondernemingen in dit besluit 'de CACF NL-groep' genoemd.
- **De overtreding**
Waar in dit besluit in enkelvoud wordt gesproken over 'de overtreding', wordt bedoeld op overtreding van artikel 4:15, eerste lid, Wft door de kredietverstrekkers.

2 Verloop van het onderzoek en boeteprocés

Op 31 juli 2018 heeft de AFM, na een telefonisch aankondiging een dag tevoren, een onderzoek ter plaatse (**OTP**) uitgevoerd ten kantore van de CACF NL-groep te Amsterdam. De AFM heeft verschillende gesprekken gevoerd en heeft daarnaast met gebruikmaking van de 'Werkwijze AFM Inzien en Kopiëren van Digitale Gegevens'³ (**Digitale Werkwijze**) elektronische gegevens geïdentificeerd, veiliggesteld en gekopieerd (de **Digitale Gegevens**). Van de gevoerde gesprekken heeft de AFM verslagen opgesteld, die volgens CACF NL echter geen juist beeld gaven van hetgeen was besproken. Uiteindelijk heeft de AFM ervoor gekozen om de gespreksverslagen niet op te nemen in het boetedossier; dit betekent ook dat er geen mondelinge verklaringen van medewerkers van CACF NL aan het boetebesluit ten grondslag zijn gelegd. Over de Digitale Gegevens die, met inachtneming van de Digitale Werkwijze, in het onderzoek zouden mogen worden betrokken heeft na het OTP tussen de AFM en CACF NL veelvuldig overleg plaatsgevonden. In augustus 2019 zijn de laatste gedeeltelijk geschoonde stukken ter beschikking gekomen van toezichthouders van de AFM.

Na afronding van de eerste fase van het onderzoek, heeft de AFM op 23 juli 2020 aan CACF NL een concept-onderzoeksrapport gezonden, bestaande uit feiten en bevindingen inzake de handelwijze bij het doorvoeren van rentewijzigingen in oktober 2017 en april 2018. CACF NL is in de gelegenheid gesteld hierop te reageren. Bij brief van 10 september 2020 heeft CACF NL een aantal punten aangestipt, maar niet inhoudelijk gereageerd op het concept-onderzoeksrapport, waarbij zij wel de opmerking plaatste dat dit

³ Zie: <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2011-3119.html>.

niet betekent dat zij het met inhoud hiervan eens is.

Op 30 april 2021 heeft de AFM haar voornemen kenbaar gemaakt om aan CACF NL een bestuurlijke boete op te leggen wegens overtreding van artikel 4:15, eerste lid, Wft en een bestuurlijke boete wegens overtreding van artikel 4:19, tweede lid, Wft. CACF NL is in de gelegenheid gesteld om hierop haar zienswijze te geven.

Op 23 juli 2021 heeft CACF NL een schriftelijke zienswijze ingediend, gevolgd door een mondelinge toelichting op 29 juli 2021.

3 Wettelijk kader

In artikel 4:15, eerste lid, Wft is bepaald:

Een financiëledienstverlener die niet het bedrijf van financiële instelling, bank of verzekeraar uitoefent, richt de bedrijfsvoering zodanig in dat deze een beheerste en integere uitoefening van zijn bedrijf waarborgt.

In artikel 4:19, tweede lid, Wft is bepaald:

De door een financiële onderneming aan cliënten verstrekte of beschikbaar gestelde informatie, waaronder reclame-uitingen, ter zake van een financieel product, financiële dienst of nevendienst is correct, duidelijk en niet misleidend.

4 Feiten

Hieronder volgt een weergave van de feiten waarop het besluit is gebaseerd. Dit zijn zowel feiten uit het onderzoeksrapport als feiten die in aanvulling daarop door CACF NL naar voren zijn gebracht.

4.1 Doorlopend krediet

4.1.1 Algemene kenmerken

Doorlopend krediet is een flexibele vorm van consumptief krediet waarbij de klant door de kredietaanbieder een kredietlimiet krijgt toegekend. De klant kan doorlopend krediet opnemen en aflossen. Een doorlopend krediet kent doorgaans een vaste maandtermijn, bestaande uit aflossing en rente. De rente op een doorlopend krediet is variabel. Doorlopend krediet kent geen vaste looptijd. De hoogte van de rente is, vanwege de vaste maandtermijn, namelijk van invloed op de aflossingscomponent. Bovendien kan tussentijds worden opgenomen.

4.1.2 Bevoegdheid tot rentewijziging – uitspraken Kifid

Een kredietaanbieder kan de rente op een doorlopend krediet tussentijds wijzigen, afhankelijk van de contractuele afspraken daarover met de klant. Het Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (**Kifid**) heeft in een aanzienlijke hoeveelheid zaken uitspraken gedaan over de wijze waarop ondernemingen binnen de CACF NL-groep – en andere doorlopend kredietverleners – van de bevoegdheid tot rentewijziging gebruik maakten. Belangrijke lijnen in de Kifid-uitspraken zijn deze:

Aan doorlopend kredietverstrekkers komt grote vrijheid toe om gedurende de looptijd de hoogte van de kredietvergoeding aan te passen. Zij zijn niet gehouden om bij het aangaan van de overeenkomst de klant te informeren over de samenstelling en opbouw van de kredietvergoeding of over de omstandigheden waaronder zij van hun wijzigingsbevoegdheid gebruik kunnen maken. Het ontbreken van informatie betekent echter wel dat de consument mag verwachten dat de kredietvergoeding gedurende de looptijd van de overeenkomst niet onredelijk in zijn nadeel zal afwijken van de renteontwikkelingen in de markt.⁴ Als in het prospectus is opgenomen ‘uw rente verandert mee met de marktrente’ of iets van die strekking, dan geldt dit des te meer.⁵ Vanaf begin 2018 is het Kifid in zijn uitspraken een referentie gaan ontwikkelen voor het vaststellen van (de ontwikkelingen in) de marktrente.⁶ Het Kifid is uitgekomen op een referentierente ‘conform de DNB-rentereeks’ (vanaf 1 juni 2010; voor de periode daarvoor geldt een andere referentie).⁷ Bij gebreke aan andersluidende informatie is gedurende de looptijd van de overeenkomst de maximaal toelaatbare kredietvergoeding derhalve de gemiddelde marktrente (conform de DNB-rentereeks) plus het verschil tussen de initieel overeengekomen kredietvergoeding en de gemiddelde marktrente bij de aanvang van de overeenkomst.

4.1.3 Locked up-problematiek

Sinds 2014 heeft de AFM specifieke aandacht voor de zogeheten locked up-problematiek bij doorlopende kredieten. Hiermee wordt bedoeld op de situatie van klanten met een doorlopend krediet die gedurende de looptijd van hun krediet ‘vast’ komen te zitten. Bijvoorbeeld doordat hun financiële situatie wijzigt en de maandelijkse lasten die met het krediet gepaard gaan op basis van de geldende leennormen niet meer verantwoord worden geacht. De klant kan diens krediet niet meer oversluiten naar een andere aanbieder en profiteren van gunstigere voorwaarden. De klant wordt daarmee sterk afhankelijk van de eigen kredietaanbieder, bijvoorbeeld voor wat betreft het gehanteerde rentebeleid. Daarnaast kan een dergelijke situatie waarvan de maandlasten te hoog worden geacht, vanzelfsprekend leiden tot betalingsproblemen bij de klant.

⁴ Zie bijvoorbeeld CvB Kifid 21 januari 2019, nr. 2019-005; CvB Kifid 20 februari 2017, nr. 2017-008; CvB Kifid 31 januari 2014, nr. 2014-005.

⁵ Geschillencommissie Kifid 18 januari 2018, nr. 2018-048.

⁶ Te beginnen met de uitspraak van de Geschillencommissie Kifid 18 januari 2018, nr. 2018-048.

⁷ CvB Kifid 21 januari 2019, nr. 2019-005 (overweging 5.12) en CvB Kifid 5 februari 2020, nr. 2019-005B.

4.2 Governance CACF NL-groep

De CACF NL-groep opereert als één organisatorische entiteit.⁸ Alle medewerkers van de CACF NL-groep zijn in dienst bij CACF NL.⁹ De CACF NL-groep kent onder meer de volgende organen:

- **Supervisory Board (RvC)**

De Supervisory Board (raad van commissarissen) houdt toezicht op het bestuur en de koers van de CACF NL-groep.

- **Management Board (MB of het bestuur)**

De Management Board is de *'Formal Decision-making body which focusses on formal decision-making according to the Articles of Association'*.¹⁰ De MB bepaalt het beleid en de strategie van de CACF NL-groep en monitort de implementatie hiervan, valideert de budgetten en plannen van de CACF NL-groep en monitort de gehele performance en activiteiten van de CACF NL-groep.

- **Executive Committee (ExCo)**

De Executive Committee is de *'Decision-making body for operational steering of the company which are not related to topics which require MB approval'*.¹¹ De ExCo neemt operationele beslissingen, implementeert beleid en monitort operationele performance en activiteiten van de CACF NL-groep. De ExCo wordt gevormd door de leden van de MB en hoofden van de verschillende afdelingen.

- **Commercial & Pricing Committee (CPC)**

De Commercial & Pricing Committee is een van de 'thematic committees' van de CACF NL-groep. Het orgaan houdt zich bezig met commerciële en prijs-gerelateerde aangelegenheden binnen de CACF NL-groep.¹² Onder andere de leden van de MB maken deel uit van de CPC.

4.3 Portefeuille CACF NL-groep

Naar eigen zeggen is de CACF NL-groep de grootste verstrekker van consumentenkrediet van Nederland. In 2017 kent de doorlopend kredietportefeuille van de CACF NL-groep in totaal circa 1.600 labels en sublabels, die elk een eigen rentetarief kennen. Voor het grootste gedeelte betreft het zogenaamde run-off portefeuilles. Aan deze portefeuilles worden geen nieuwe kredieten meer toegevoegd.

⁸ Internal Governance Handbook van CACF NL.

⁹ Zie bijvoorbeeld het (geconsolideerde) jaarverslag 2017 van de CACF NL-groep: *'CACF performs all activities related to personnel affairs and is the employer of all employees seconded to the subsidiaries. All operational activities are outsourced to CACF'*.

¹⁰ Internal Governance Handbook, p. 6.

¹¹ Internal Governance Handbook, p. 6.

¹² Internal Governance Handbook, p 10.

4.4 Rentebeleid CACF NL-groep

In de voor dit besluit relevante periode was het rentebeleid van de CACF NL-groep neergelegd in:

- i) het Rentebeleid en beleid voor doorlopend krediet uit september 2016 (het **Rentebekleid 2016**); en
- ii) de Pricing Policy CACF Nederland BV 2016 (de **Pricing Policy 2016**), die de AFM na afloop van het onderzoek van CACF NL heeft ontvangen en waarvan de status niet geheel duidelijk is geworden.

Daarnaast was er het 'Beleid zorgplicht tijdens de beheerfase' uit september 2016. Hierin werd onder meer uitgewerkt wat 'klantbelang centraal' voor CACF NL betekende, aan de hand van vijf 'leidende principes'.

4.5 Audit prijsbeleid 2016 en opvolging

In de eerste helft van 2016 besteedt het televisieprogramma Kassa meerdere malen aandacht aan variabele rente op doorlopende kredieten van de CACF NL-groep en uitspraken van het Kifid over klachten van consumenten daarover. Mede naar aanleiding hiervan voert de interne auditdienst van de CACF NL-groep tussen november 2016 en februari 2017 een auditonderzoek uit naar het prijsbeleid van de CACF NL-groep. De interne auditdienst legt haar bevindingen neer in het rapport 'Audit Report Retail Pricing Policy 2016' (het **Auditrapport Prijsbeleid 2016**) van 20 april 2017.¹³ Kort samengevat beoordeelt de interne auditdienst het prijsbeleid en de pricing-activiteiten van de CACF NL-groep als 'insufficient' (de zwaarst mogelijke auditrating). De interne auditdienst doet vijftien aanbevelingen, waaronder twaalf 'injunctions' (aanbevelingen met de zwaarste status) en drie 'prescriptions' (aanbevelingen met de één na zwaarste status). Voor de opvolging van deze aanbevelingen worden verschillende deadlines genoemd, tussen 30 september 2017 en 31 december 2017. Het gaat onder meer om het volgende:

- Er wordt bevolen om een 'charter' op te stellen waarin taken en verantwoordelijkheden worden omschreven van de organisatieonderdelen die betrokken zijn bij de totstandkoming van prijsmodellen, en waarin de mogelijke aanleidingen en criteria voor prijswijzigingen worden uitgewerkt.¹⁴
- Er wordt bevolen om een – intern gevalideerd – prijsbeleid op te stellen waarin onder meer de verschillende rollen en verantwoordelijkheden beschreven worden van de bij prijsbeslissingen betrokken organisatieonderdelen, uitleg wordt gegeven bij de verschillende prijscomponenten en richting wordt gegeven aan de prijsstrategie in relatie tot onder andere de zorgplicht en klantbelangprincipes.¹⁵

¹³ De AFM beschikt uitsluitend over een versie van het 'final report' met track changes.

¹⁴ Auditrapport Prijsbeleid 2016, Table of Recommendations, Reco 1.

¹⁵ Auditrapport Prijsbeleid 2016, Table of Recommendations, Reco 6.

- Er wordt bevolen om een document op te stellen waarin prijsbeslissingen worden onderbouwd per rentecomponent en aan de hand waarvan kan worden vastgesteld dat deze door de juiste personen/organisatieonderdelen zijn genomen.¹⁶
- Er wordt bevolen om procesbeschrijvingen op te stellen voor de totstandkoming van en wijzigingen aan prijsmodellen.¹⁷
- Er wordt voorgeschreven om het risk based pricing model te beschrijven en de verschillende prijscomponenten (waaronder de operationele kosten) te documenteren.¹⁸

De CACF NL-groep is aan de slag gegaan met de aanbevelingen van de interne auditdienst. Er wordt onder meer gewerkt aan een uitvoerige 'Pricing Policy 2018'. In juni/juli 2018 is opnieuw een intern auditonderzoek verricht naar het prijsbeleid van de CACF NL-groep. De resultaten zijn neergelegd in het 'REPORT OF FACTUAL FINDINGS Extraordinary assignment Price increase April 2018' (**Auditrapport Prijsbeleid 2018**). In dat onderzoek wordt geconstateerd dat negen van de vijftien aanbevelingen uit het auditonderzoek van 2016 nog openstaan. Er wordt onder meer vastgesteld dat de Pricing Policy 2018 nog moet worden gevalideerd. CACF NL heeft aangegeven dat dit document uiteindelijk per 1 december 2018 is gevalideerd (in werking getreden).

4.6 Rentewijzigingen

Vanaf begin 2015 voert de CACF NL-groep veertien rentewijzigingen door. In twaalf gevallen gaat het om renteverlagingen en in twee gevallen, in oktober 2017 en april 2018, (mede) om verhogingen. Die laatste twee wijzigingen worden hieronder toegelicht, alsmede een eerder voornemen tot het doorvoeren renteverhogingen in het voorjaar van 2017.

4.6.1 Voorgenomen renteverhogingen voorjaar 2017

In 2016 en 2017 lopen de omzet en winst van de CACF NL-groep aanzienlijk terug.¹⁹ De rente-inkomsten uit de doorlopend kredietportefeuilles nemen af en de CACF NL-groep heeft te maken met stijgende operationele kosten.

Op 9 maart 2017 wordt de financiële situatie van de CACF NL-groep besproken tijdens een vergadering van de RvC, die ook werd bijgewoond door de MB. De RvC verzoekt de CACF NL-groep in deze vergadering onder meer 'to come up with an action plan for improving net banking income and the level of operating expenses'. Een van de opties die in deze vergadering al wordt genoemd, is het verhogen van de rentes op

¹⁶ Auditrapport Prijsbeleid 2016, Table of Recommendations, Reco 3.

¹⁷ Auditrapport Prijsbeleid 2016, Table of Recommendations, Reco 7

¹⁸ Auditrapport Prijsbeleid 2016, Table of Recommendations, Reco 10.

¹⁹ Dit blijkt onder meer uit het Jaarverslag 2016 en het Jaarverslag 2017.

Datum 24 februari 2022
Ons kenmerk [...]
Pagina 12 van 37

de bestaande kredietportefeuilles. Vanwege de complexiteit van de pricing policy wordt de CACF NL-groep ook opgedragen om (het rentebeleid van) de doorlopend kredietportefeuilles te versimpelen.²⁰

Na deze RvC-vergadering, werkt de CACF NL-groep twee scenario's uit om de rentes te verhogen. Deze scenario's worden voorgelegd aan [Legal] en [Risk and Compliance]. Zij adviseren beiden negatief. [Legal] schrijft onder meer:

Naar mijn mening is een renteverhoging mogelijk vanuit juridische optiek indien aan een aantal voorwaarden wordt voldaan. Aan de klanten zal moeten worden medegedeeld waardoor de verhoging is veroorzaakt. In de huidige situatie doen we er goed aan om rekening te houden met het feit dat de verhoging ook deugdelijk onderbouwd moet kunnen worden aan o.a. de toezichthouder. De redelijkheid en billijkheid brengt met zich mee — aldus de Commissie van Beroep — dat de rente niet te veel "uit de pas" mag lopen met de tarieven van de concurrentie. Naar mijn mening brengt de redelijkheid en billijkheid, maar ook de zorgplicht met zich mee dat we bij klanten die locked up zijn zeer terughoudend moeten zijn met renteverhogingen om andere redenen dan verhoging van de fundingkosten. Als ik het voorstel goed begrijp, zouden de locked up klanten wel gewoon meegaan in de verhoging maar worden deze klanten als gevolg van Pegasus en/of periodieke follow up van locked up acties benaderd om het DK om te zetten naar PL.

Het juridisch risico bevindt zich dus met name in tarief ten opzichte van de concurrentie, deugdelijke onderbouwing en tijdige en adequate voorziening van de locked up klanten in de groep(en) waar sprake is van verhoging.²¹

Wanneer [Legal] vervolgens gevraagd wordt om een 'sterkere mening', antwoordt [Legal]: 'Als je mijn mening als persoon vraagt: als ik de beslissing moest nemen zou ik het niet aandurven.'

[Risk and Compliance] geeft onder meer aan dat [...] '*geen legitieme grond [ziet] voor verhoging, buiten het enkel verhogen van de winsttopslag*'.²²

Mede gelet op de opinies van Legal en Risk and Compliance komt de CPC ter vergadering van 20 april 2017 tot het advies om de voorgestelde renteverhogingen niet door te voeren²³ en de CACF NL-groep ziet hiervan uiteindelijk ook af. Rentewijzigingen zijn echter niet voor lang van tafel. In juni 2017 wordt binnen de CACF NL-groep een document opgesteld getiteld '*Pricing/Margin initiatives: pricing changes and maximum credit*

²⁰ Draft minutes SB meeting 9-3-2017.

²¹ E-mail van 13 april 2017, getiteld *RE: Impact van tariefwijziging en impact bij omzetten van portefeuille naar niveau label 2.*

²² E-mail van 13 april 2017, getiteld *RE: Impact van tariefwijziging en impact bij omzetten van portefeuille naar niveau label 2.*

²³ Minutes of the Commercial & Pricing Committee 20-04-2017.

| | |
|-------------|------------------|
| Datum | 24 februari 2022 |
| Ons kenmerk | [...] |
| Pagina | 13 van 37 |

amounts'. Hierin wordt benoemd dat herziening van de rentes opnieuw zal worden geëvalueerd in de CPC-vergadering van augustus 2017.

4.6.2 Renteverhoging oktober 2017

Op 1 augustus 2017 wordt in de ExCo besproken dat de marges van de CACF NL-groep meer en meer onder druk komen te staan en dat het verbeteren van de netto-opbrengsten één van de belangrijke uitdagingen voor CACF NL is. Daarom zal eind augustus een voorstel voor het verhogen van de rentes – voor zowel de actieve als de run-off portefeuilles van de CACF NL-groep – worden ingediend. Dit leidt uiteindelijk tot een voorstel om (uitsluitend) een verhoging van [...] % door te voeren binnen [label]. Op 21 september 2017 wordt dit voorstel besproken in de CPC en wordt het volgende overwogen:

[Lid ExCo] explains that an increase for the entire portfolio would be more transparent. All CPC members agree on this, but considering the current work that is done to align the run-off portfolios with label 1 and 2, it is decided to implement the proposed pricing change first (decision 2017-20). [...] . It is expected that there are no/limited locked-up customers of label 1 and 2 in the first 4 priority groups, but [Lid ExCo] will check this (action 2017-37). A proposal for the run-off portfolios will be presented a.s.a.p. (action 2017-38).

Op 19 oktober 2017 wordt de renteverhoging binnen [...] doorgevoerd.

4.6.3 Monitoring financiële situatie CACF NL-groep

Ook na deze rentewijziging wordt de financiële situatie van de CACF NL-groep eind 2017 en begin 2018 voortdurend gemonitord door de ExCo, de MB en de RvC.²⁴ Mede gezien de problematische financiële situatie richt de CACF NL-groep eind 2017 bovendien een Stuurgroep (ook wel: Steering Committee of CoPil) op. De Stuurgroep bestaat in ieder geval uit leden van de RvC en afgevaardigden van CACF S.A. en Crédit Agricole S.A.

4.6.4 Rentewijzigingen van april 2018

Tijdens de CPC-vergadering van 22 november 2017 wordt een harmonisatievoorstel voor de run-off kredietportefeuilles besproken. Dit plan heeft – kort gezegd – tot doel de vele verschillende labels en portefeuilles gelijk te trekken of samen te voegen. Er wordt besproken dat de kosten die zijn gerelateerd aan harmonisatie van de run-off portefeuilles mogelijk kunnen worden geneutraliseerd door het doorvoeren van een generieke renteverhoging op die portefeuilles. Afgesproken wordt om dit verder te onderzoeken.²⁵

²⁴ Zie bijvoorbeeld APPROVED Minutes meeting Supervisory Board CA CF NL of 11 December 2017, *Final Report Price Increase 2018*, p. 15. COPIL CACF-NL #2, *Sharing the drive of a rapid change, January 30th, 2018, version 0.9 – definitive*.

²⁵ Minutes of the Commercial & Pricing Committee 22-11-2017.

In december 2017 en januari 2018 werkt de CACF NL-groep aan verschillende versies van het harmonisatieplan. Een eerste voorstel bestaat uit het doorvoeren van een generieke renteverhoging van [...] % op de portefeuille van [label], waarna de rentes van de run-off portefeuilles zouden worden aangepast naar dit verhoogde rentetarief van [...].²⁶ Dit voorstel wordt verder uitgewerkt en de CACF NL-groep concludeert dat het voorstel toch niet kostenneutraal is. In een tweede voorstel wordt aan diverse knoppen gedraaid om zoveel mogelijk kostenneutraal uit te komen. Zo wordt nu voorgesteld om [label] niet met [...] %, maar met [...] % te verhogen en om daarnaast een generieke verhoging binnen [label] van [...] % door te voeren. Ook worden wijzigingen voorgesteld voor de voorgenomen renteverlagingen binnen de run-off portefeuilles.²⁷

Ondertussen wordt in een ExCo-vergadering van 19 december 2017 verder stilgestaan bij de financiële situatie van de CACF NL-groep. Aan de orde komt dat de kredietportefeuille verder krimpt dan verwacht, wat leidt tot een gat van € [bedrag] aan rente-inkomsten. Dit gevoegd bij een lagere marge, is er een gat van € [bedrag]. De ExCo benoemt dat dit gat moet worden gevuld en dat dit een onderdeel van het commercieel plan van 2018 moet zijn.²⁸

Rond 19 januari 2018 laat de MB weten dat het harmonisatievoorstel zodanig aangepast moet worden dat de harmonisatie een positieve marge oplevert van € [bedrag] op jaarbasis.²⁹ De CACF NL-groep gaat hiermee aan de slag en komt met een derde voorstel. Daarbij is verder gesleuteld aan de renteverlagingen binnen run-off portefeuilles en wordt voor (nog) gunstigere tarifieringen gekozen. De rentewijzigingen leiden onder de streep nog steeds tot een negatieve impact (van € [bedrag] per jaar), maar met aanpassingen in de provisiestructuur komt het voorstel onder de streep nu uit op een positief bedrag van € [bedrag] op jaarbasis.³⁰

Een definitief harmonisatievoorstel wordt uiteindelijk besproken in de CPC-vergadering van 15 februari 2018. Dit voorstel houdt – kort gezegd – in:

- *Stap 1*
 - Het verhogen van de rentes van vrijwel alle doorlopend kredietportefeuilles (waaronder de run-off portefeuilles) en [label] met [...] %;
 - het verhogen van de rentes van [label] met [...] %;
 - het aanpassen (verlagen) van de rentes van de aflossingsvrije kredieten naar de rentetarieven van het reguliere doorlopend krediet; en
 - het aanpassen (verlagen) van de (rente)tarieven van onder meer Mahuko naar de (rente)tarieven van IDM.

²⁶ E-mail 8 december 2017, 'Margeverbetering 2018'.

²⁷ E-mail 10 januari 2018, 'Uitwerking + 2e voorstel harmonisatie kredietportefeuille'.

²⁸ Auditrapport Prijsbeleid 2018, p. 15.

²⁹ E-mail 19 januari 2019, 'Re: Uitwerking + 2e voorstel harmonisatie kredietportefeuille'.

³⁰ E-mail 22 januari 2018, 'RE: Uitwerking voorstel harmonisatie kredietportefeuille en provisie (input commercieel plan 2018)'.

Dit betreft circa [...] klanten en heeft een positieve impact van circa € [bedrag] op jaarbasis.

- *Stap 2*

Het aanpassen van (maximale) rentetarieven van een aantal oude portefeuilles (waaronder [...] en een oude DNV portefeuille). Dit betreft circa [...] klanten en heeft een negatieve impact van circa € [bedrag] op jaarbasis.

- *Stap 3*

Het gelijktrekken van de rentetarieven van de oude portefeuilles met de actuele rentetarieven die de CACF NL-groep aanbiedt binnen [...]. Dit betreft circa [...] klanten en heeft een negatieve impact van circa € [bedrag] op jaarbasis.

Als voordeel van het voorstel wordt genoemd dat, aangezien stap 1 als eerste wordt doorgevoerd, de marges voor het jaar 2018 toenemen. Ook worden twee nadelen genoemd, namelijk de vraag of de CACF NL-groep in staat is om een renteverhoging over de gehele portefeuille uit te leggen, en de vraag of het uitlegbaar is om eerst een renteverhoging door te voeren en vervolgens op een gedeelte van de portefeuille weer tot een verlaging over te gaan. De CPC stemt uiteindelijk in met het voorstel, waarbij de implementatiedatum voor stap 1 idealiter 1 april 2018 is. Ook besluit de CPC dat richting de klanten zal worden gecommuniceerd dat de reden voor de renteverhogingen een verhoging van de operationele kosten is.³¹

Op 20 februari 2018 vraagt een medewerker van CACF NL aan [lid van de MB] welke reden richting klanten kan worden gecommuniceerd bij de twee renteverlagingen van stap 1 van het harmonisatievoorstel (het aanpassen van tarieven van de aflossingsvrije kredieten en het aanpassen van de tarieven onder meer Mahuko). Dat is namelijk niet besproken in de CPC-vergadering van 15 februari 2018, zo is uit diens e-mail op te maken. Hij vraagt of deze reden 'verlaging van het kredietrisico' kan zijn. [Lid van de MB] reageert dat voor de klanten met een aflossingsvrij krediet verlaging van het kredietrisico kan gelden. Voor wat betreft de klanten van onder meer Mahuko uit [lid van de MB] zijn twijfels. Hij schrijft dat de oorzaak voor de verlaging een lagere provisie is, maar dat dit vermoedelijk vragen oproept. Hij geeft aan dat het derhalve beter is om ook hier als reden mee te geven 'verlaging kredietrisico'.³²

Op 20 maart 2018 laat [lid van de MB] aan een medewerker weten dat de CACF NL-groep een aantal 'precaire zaken' met betrekking tot renteklachten heeft lopen. Hij vraagt daarom of het mogelijk is om enkele individuele contracten uit te sluiten van de renteverhoging. De medewerker laat weten dat dit mogelijk is, maar dat hiervoor wel haast moet worden gemaakt; de brieven waarin de renteverhoging wordt aangekondigd, vallen namelijk op 27 maart 2018 bij de klanten op de mat. [Lid van de MB] verzoekt de medewerker vervolgens om de contracten die bij het Kifid in behandeling zijn, of recentelijk waren, van de

³¹ Zie *Proposal pricing strategy run-off portfolios* en *Minutes of the Commercial & Pricing Committee 15-02-2018*.

³² E-mail 20 februari 2018 getiteld *RE: Draft minutes of the CPC of February 15th*.

| | |
|-------------|------------------|
| Datum | 24 februari 2022 |
| Ons kenmerk | [...] |
| Pagina | 16 van 37 |

renteverhoging uit te sluiten. Hij noemt daarbij zes specifieke contracten/klanten.³³ Die worden vervolgens ook daadwerkelijk van de verhoging uitgesloten (naast wellicht nog andere ‘precaire’ gevallen).

Op 21 maart 2018 vindt een RvC-vergadering plaats waarbij ook de MB aanwezig is. De MB wordt verzocht ‘to provide an adequate justification for increasing the interest rates for the run-off portfolio revolving loans in order to avoid an arbitrary decision’. Afgesproken wordt dat de MB onder andere de notulen zal verstrekken van de CPC-vergadering waarin de beslissing tot rentewijziging is genomen. CACF NL breidt de concept notulen van de CPC-vergadering van 15 februari 2018 naar aanleiding daarvan verder uit. Op 26 maart 2018 verstrekt de MB in navolging van het verzoek van de RvC verschillende documenten ter onderbouwing van de rentewijziging, waaronder de (aangepaste) notulen van de CPC-vergadering van 15 februari 2018.

Op 27 maart 2018 ontvangen circa [...] klanten een brief van de CACF NL-groep, waarin een renteverhoging per 10 april 2018 wordt aangekondigd. In deze brief is opgenomen dat de reden voor de renteverhoging een toename van de kosten voor de bedrijfsvoering is. Circa [...] klanten ontvangen een brief waarin een renteverlaging per 10 april 2018 wordt aangekondigd. In deze brief is opgenomen dat reden voor de renteverlaging een afname van het kredietrisico is.

Op 27 maart 2018 vraagt de RvC een juridische opinie aan CACF NL inzake de voorgenomen rentewijzigingen, mede in het licht van de Kifid-uitspraak van 18 januari 2018. Op 5 april 2018 stelt [Legal] de gevraagde opinie op, waarin [...] onder meer concludeert dat rentes van locked up-klanten zeer waarschijnlijk niet mogen worden verhoogd, dat rentewijzigingen niet zonder juridisch risico zijn en dat recente ontwikkelingen laten zien dat het risico is verhoogd. Ook concludeert zij ten aanzien van de laatste (voorgenomen) rentewijzigingen dat klanten met succes zouden kunnen beargumenteren dat een renteverhoging vanwege toename van kosten van de bedrijfsvoering niet in lijn is met (interpretatie van) de kredietdocumentatie.³⁴

Op 10 april 2018 worden de rentewijzigingen doorgevoerd en worden bij circa [...] klanten de rentes van hun doorlopend krediet verhoogd en bij circa [...] klanten de rentes van hun doorlopend krediet verlaagd.

4.7 Opruimactie

In de hierboven al genoemde uitspraak van 18 januari 2018 veroordeelt het Kifid een van de kredietverstrekkers tot vergoeding van te veel betaalde rente aan een consument omdat – kort gezegd – deze consument op basis van het prospectus had mogen verwachten dat zijn rente zou meebewegen met

³³ E-mail getiteld: *Tariefswijziging per 10 april voor Doorlopend Krediet*; e-mails getiteld *RE: Tariefswijziging per 10 april voor Doorlopend Krediet* en Auditrapport Prijsbeleid 2018, p. 17.

³⁴ Zie notitie 5 april 2018 getiteld *Legal opinion on price adjustments*.

de marktrente. Deze uitspraak wordt ook in de media opgepikt. De CACF NL-groep heeft daarop besloten alle nog vindbare (oude) prospectussen van het internet te (laten) verwijderen. Dit wordt intern de ‘opruimactie’ genoemd.³⁵ Daartoe werden medewerkers van de CACF NL-groep verzocht om met de hoogste spoed intermediairs te dwingen om oude prospectussen van het internet te halen.³⁶ De MB, Legal, Compliance en enkele CPC- en ExCo-leden worden vervolgens door medewerkers van de CACF NL-groep regelmatig voorzien van updates over de opruimactie. Als vlak voor een Kassa-uitzending blijkt dat er nog steeds oude prospectussen op het internet te vinden zijn via intermediairs, spoort de MB medewerkers aan om te dreigen met het opzeggen van de contractuele relatie en het stopzetten van de provisiestroom.³⁷ De opruimactie wordt afgesloten met een bericht aan leden van de RvC dat het ‘*Clean-up action plan has been executed*’.³⁸

4.8 Getroffen herstel- en verbetermaatregelen – compensatieregelingen

4.8.1 Feiten

De afgelopen jaren heeft de CACF NL-groep op uiteenlopende manieren gereageerd op – kort gezegd – de gewijzigde opvattingen over variabele rente en doorlopend krediet in het algemeen, en op uitspraken van het Kifid. De CACF NL-groep is uiteindelijk gestopt met het aanbieden van doorlopend krediet, heeft renteverhogingen teruggedraaid en heeft klanten gecompenseerd voor te veel betaalde rente.

4.8.2 Getroffen maatregelen naar opgave CACF NL

CACF NL stelt specifiek de volgende maatregelen te hebben getroffen:

- Omzetten van locked-up doorlopende kredieten in persoonlijke leningen
Vanaf mei 2016 (snel nadat er aandacht begon te ontstaan voor locked-up kredieten) heeft CACF NL zich ingespannen om locked-up doorlopende kredieten om te zetten naar persoonlijke leningen. Zij heeft daarvoor het project Pegasus opgezet, later opgegaan in het project Phoenix. In de periode tot maart 2019 hebben de campagnes van CACF NL geleid tot in totaal [...] locked-up doorlopende kredieten die zijn omgezet naar persoonlijke leningen.
- Afbouw en staken aanbieden doorlopend krediet
Vanaf september 2016 heeft de CACF NL het aanbieden van doorlopend krediet in stappen beperkt en per 1 oktober 2019 is zij hiermee in het geheel gestopt. Per 1 mei 2020 heeft CACF NL bovendien alle nog lopende doorlopende kredieten opgezegd, waardoor er geen opnamemogelijkheid voor klanten

³⁵ E-mail van 5 maart 2018 getiteld: “Artikel FD mbt IVB-dossier De Grauw”.

³⁶ E-mail van 19 maart 2018 getiteld: “FW: Update: prospectus links”

³⁷ E-mail van 29 maart 2018, getiteld: “URGENT: Update opruimactie prospectus / monitoring Kassa”

³⁸ E-mail van 29 maart 2018, titel onbekend.

meer bestaat en de doorlopend kredietportefeuille dus aflopend (in run-off) is.

- Terugdraaien renteverhogingen en compensatieregelingen tot bijna € [bedrag]
In verschillende fasen heeft CACF NL renteverhogingen teruggedraaid en klanten proactief gecompenseerd, tot een bedrag van in totaal circa € [bedrag]. Het gaat met name om de volgende acties:
 - Vanaf oktober 2018 heeft CACF NL de klanten die voldeden aan bepaalde locked-up criteria gecompenseerd voor alle renteverhogingen in de afgelopen vijf jaar (dus ook voor de verhogingen van oktober 2017 en april 2018), met een minimum van € 500. Hiermee was in totaal een bedrag gemoeid van circa € [bedrag].
 - In september 2019 heeft CACF NL besloten om de renteverhogingen van oktober 2017 en april 2018 voor *alle* kanten terug te draaien. De verlagingen van april 2018 bleven gehandhaafd. Dit besluit is in mei 2020 geëffectueerd.
 - Na de einduitspraak van de Commissie van Beroep van het Kifid van 5 februari 2020 heeft CACF NL ruim [...] klanten proactief aangeschreven om te onderzoeken of zij voor een compensatie in aanmerking kwamen. Dit heeft (tot juni 2021) geleid tot een compensatie op circa [...] doorlopend kredietovereenkomsten, ten bedrage van in totaal circa € [bedrag].

In totaal heeft de CACF NL-groep in een periode van circa 2,5 jaar (tot juli 2021) – veelal proactief en onafhankelijk van de vraag of en waarover werd geklaagd – een bedrag van circa € [bedrag] uitgekeerd aan klanten.

5 Zienswijze CACF NL

Op 23 juli 2021 heeft CACF NL schriftelijk haar zienswijze gegeven op de voorgenomen boete, gevolgd door een mondelinge toelichting op 29 juli 2021. De zienswijze wordt hieronder – beknopt en zakelijk – weergegeven, voor zover deze betrekking heeft op de in hoofdstuk 4 genoemde feiten en op aspecten ten aanzien van de boete zelf. Waar de zienswijze van CACF NL (mede) aanleiding is geweest om verwijten uit het onderzoeksrapport niet als tekortkoming/normschending aan te merken en dus niet aan de boete ten grondslag te leggen, zijn de daarop betrekking hebbende omstandigheden niet als feit opgenomen in hoofdstuk 4 en wordt de zienswijze op die punten ook hier niet weergegeven. Hetzelfde geldt voor onjuistheden en omissies die het rapport volgens CACF NL zou bevatten. Waar CACF NL hierin wordt gevolgd, zijn in hoofdstuk 4 punten uit het rapport ofwel niet als feit opgenomen (minder relevant of niet vaststaand) ofwel alsnog als feit toegevoegd (voor een volledige context).

5.1 Inleiding

CACF NL betwist dat haar (klein)dochterondernemingen artikel 4:15, eerste lid, Wft hebben overtreden. Mocht niettemin sprake zijn van een overtreding, dan nog is boeteoplegging buitenproportioneel, mede gelet op het feit dat CACF NL door haar klanten proactief te compenseren de gevolgen van haar handelen ruimschoots ongedaan heeft gemaakt. Ook overigens dient boeteoplegging geen enkel doel meer. Nog meer subsidiair meent CACF NL dat de eventuele boetes vergaand zouden moeten worden gematigd en van publicatie van het besluit zou moeten worden afgezien. CACF NL licht dit als volgt toe.

5.2 Gestelde overtreding van artikel 4:15, eerste lid, Wft

5.2.1 Onvolledig onderzoek

CACF NL stelt voorop dat het onderzoek van de AFM onvolledig en daarmee onzorgvuldig is geweest. Van de veertien rentewijzigingen sinds begin 2015 ging het in twaalf gevallen om verlagingen en in twee gevallen (ook) om verhogingen. De AFM heeft uitsluitend het beleid, de processen en de besluitvorming onderzocht bij het doorvoeren van de twee renteaanpassingen waarbij de rente (ook) werd verhoogd. Aan renteverhogingen stelt de AFM dus kennelijk andere eisen dan aan renteverlagingen. Dat is onbegrijpelijk. Het betreft de uitoefening van dezelfde contractuele bevoegdheid en in publiekrechtelijke zin gaat het om toetsing aan dezelfde open norm van artikel 4:15, eerste lid, Wft. Het kan niet zo zijn dat bij een renteverhoging in die open norm ineens heel andere verplichtingen zouden moeten worden gelezen dan bij een renteverlaging. De manier waarop de AFM in het onderzoeksrapport die norm toepast is daarom in strijd met het legaliteitsbeginsel.

5.2.2 Geen overtreding

De verwijten die de AFM de kredietverstrekkers maakt zijn ongegrond en kunnen niet de conclusie dragen dat de inrichting van de bedrijfsvoering van de kredietverstrekkers geen beheerste en integere bedrijfsuitoefening zou waarborgen. CACF NL licht dit puntsgewijs als volgt toe:

Vastgelegd beleid en processen

CACF NL benadrukt in de eerste plaats dat uit artikel 4:15 Wft geen verplichting volgt om in een geïntegreerd document het besluitvormingsproces, de gehanteerde prijsmodellen en verschillende kostencomponenten (uitvoerig) te beschrijven. Maar ook zonder die verplichting beschikte CACF NL in de voor deze zaak relevante periode over een adequaat prijsbeleid en toereikende processen, zowel op papier als in de praktijk. Ten aanzien van de aspecten die in hoofdstuk 4 onder de feiten zijn genoemd, werkt zij dit als volgt uit:

- Prijsbeleid

Het geldende Rentebeleid 2016 en de Pricing Policy 2016 waren complementair aan elkaar en hierin werden de gebudgetteerde winst, de verschillende kostencomponenten en de gehanteerde pricing modellen genoemd. Het Rentebeleid 2016 en de Pricing Policy 2016 waren in lijn met de wet en destijds geldende jurisprudentie over doorlopend krediet en contractuele afspraken met klanten. Op welke wijze de kredietverstrekkers invulling gaven aan de zorgplicht voor hun klanten was daarnaast neergelegd in het 'Beleid zorgplicht tijdens de beheerfase' uit september 2016. Hierin werd onder meer uitgewerkt wat 'klantbelang centraal' voor CACF NL betekent, aan de hand van vijf leidende principes. Deze beleidstukken volstonden op papier en in de praktijk, en de AFM maakt in het onderzoeksrapport ook niet concreet waarin tekortkomingen zouden zijn gelegen.

Vanaf augustus 2017 zijn de bestaande processen en werkwijzen en het vastgelegde beleid geïntegreerd in een uitvoerig prijsbeleid: de Pricing Policy 2018. Dit beleid is op 1 december 2018 in werking getreden, dus na de periode waarop het boetevoornemen ziet.

- Processen

Over het besluitvormingsproces voor tariefwijzigingen is in de Pricing Policy 2016 opgenomen: '*The Pricing Committee monitors the key indicators continuously. Meetings are minimum at a quarterly basis. In case the key indicators give reason for changing the consumer interest rates, the Pricing Committee makes a proposal. The decision is to be made by the Board of Directors.*' Dit is ook hoe het in de praktijk ging: tariefwijzigingen werden via een vast werkproces voorbereid in de CPC, waarin het voltallige bestuur van CACF NL zitting had, naast een aantal andere betrokken medewerkers. De CPC kwam aanvankelijk eens per kwartaal en vanaf 2017 maandelijks bijeen. De CPC kwam indien nodig ook ad hoc bijeen, bijvoorbeeld indien een concurrent een tariefwijziging had doorgevoerd. De CACG-groep had haar processen hiermee op orde, zowel op papier als in de praktijk.

Besluitvorming in de praktijk

Het proces van de besluitvorming kan de toets der kritiek doorstaan. Anders dan in het rapport wordt gesteld, is het klantbelang wel degelijk meegenomen in de besluitvorming, maar dit leidde niet tot het afzien van renteverhogingen en dat hoefde ook niet. De operationele kosten mochten op grond van de contractuele afspraken met de klant, het rentebeleid van CACF NL en de toen bestaande jurisprudentie tot een verhoging van de kredietvergoeding leiden (met uitzondering van de situatie van de mogelijke locked up-klanten).

Er lag wel degelijk een adequate cijfermatige onderbouwing aan de rentewijzigingen van april 2018 ten grondslag. Voorafgaand aan de wijziging van april 2018 is ten behoeve van de CPC onder meer een berekening gemaakt van het 'gecalculeerde tarief'. Dit is het tarief dat zou moeten worden gehanteerd om

alle actuele kostencomponenten en de gebudgetteerde winstmarge van CACF NL te dekken. Bij de rentewijzigingen van april 2018 heeft CACF NL er in de meeste gevallen voor gekozen om het nieuwe tarief te houden onder het gecalculerde tarief (dus het tarief dat nodig was om alle kosten te dekken en een winstmarge te hebben). Bij klanten die vielen in twee specifieke risicoprofielen is bewust gekozen voor een rentewijziging boven het gecalculerde tarief om te voorkomen dat een prikkel zou ontstaan om meer te lenen dan de feitelijke kredietbehoefte.

Ten aanzien van de betrokkenheid van Compliance en Legal is het volgende van belang. Deze twee organen hebben op meerdere momenten adviezen gegeven (zoals ook blijkt uit het rapport) en er geldt geen verplichting om Compliance en Legal *steeds* in te schakelen bij het doorvoeren van rentewijzigingen. Binnen de CACF NL-groep werden de beslissingen over rentewijzigingen voorbereid door de CPC en door het bestuur gevalideerd. Legal was geen onderdeel van de CPC en daar was ook geen noodzaak toe. Het valt bijvoorbeeld niet in te zien waarom bij iedere renteaanpassing zou moeten worden bezien hoe deze zich verhoudt tot 'de redelijkheid en billijkheid' (het door Kifid destijds gehanteerde criterium). Dat Compliance en Legal begin 2017 kritische opmerkingen hadden gemaakt, maakt het voorgaande niet anders. De destijds gegeven adviezen zagen ook op rentewijzigingen die vervolgens niet zijn doorgevoerd.

De AFM beweert verder dat de notulen van de CPC-vergadering van 15 februari 2018 achteraf zijn aangepast en de MB daarmee bij de RvC een onjuiste indruk over de besluitvorming zou hebben gewekt. Dit is onjuist. De concept CPC-notulen in kwestie zijn alleen uitgebreid met de werkelijk besproken redenen voor de prijsaanpassingen.

Renteverhogingen voor locked up-klanten

Het aantal locked up-klanten dat in april 2018 te maken kreeg met een renteverhoging was beperkt, maar er zijn wel locked up-klanten geraakt. Binnen de CACF NL-groep zag men achteraf gezien dat die renteverhogingen niet wenselijk waren en via het Project Phoenix zijn vanaf oktober 2018 klanten die voldeden aan bepaalde locked-up criteria gecompenseerd voor alle renteverhogingen in de afgelopen vijf jaar (inclusief dus de verhogingen van oktober 2017 en april 2018), met een minimum van € 500. Hiermee was in totaal een bedrag gemoeid van circa € [bedrag]. Hieruit blijkt dat de *checks and balances* binnen de CACF NL-groep werkten. De besluitvorming rond de rentewijzigingen was voor het overige zorgvuldig en evenwichtig.

Opruimactie

Het is niet duidelijk waarom de AFM in het rapport heeft opgenomen dat de kredietverstrekkers naar aanleiding van de Kifid-uitspraak van 18 januari 2018 [...] niet meer van toepassing zijnde prospectussen van het internet hebben (laten) verwijderen. Hierin bestaat immers geen overtreding. De wettelijke publicatieplicht van prospectussen is op 25 mei 2011 al komen te vervallen. Bovendien hebben de

kredietverstrekkers klanten op verzoek de juiste prospectussen toegestuurd. De AFM stelt terecht dan ook niet vast dat dit een overtreding is, maar brengt deze feiten en omstandigheden naar voren als 'gevolg'. Van welke overtreding het opruimen van oude, niet meer van toepassing zijnde prospectussen het gevolg zou zijn, laat de AFM echter in het midden.

Informeren klanten over rentewijzigingen van april 2018

Bij de rentewijzigingen speelden soms meerdere factoren een rol, zoals verhoging van operationele kosten en/of verlaging van de opslag van het kredietrisico en/of provisieverlaging. Klanten zijn op de hoogte gesteld van óf de enige reden óf (indien meerdere factoren een rol speelden) de belangrijkste reden. Artikel 4:19, tweede lid, Wft schrijft niet voor dat de klanten te allen tijde volledig moeten worden geïnformeerd. Te veel informatie zou ook ten koste zijn gegaan van de duidelijkheid ervan en op die manier een overtreding kunnen opleveren (de informatie is 'correct, *duidelijk* en niet misleidend'). De klanten zijn dus steeds geïnformeerd over de enige of de belangrijkste reden van de renteaanpassing. De enige uitzondering betreft een beperkte groep klanten van onder meer Mahuko ten aanzien van wie de rente werd verlaagd. Daarbij speelde de provisieverlaging een zwaardere rol dan de gecommuniceerde verlaging van het kredietrisico.

5.2.3 Periode van overtreding

De in het onderzoeksrapport genoemde periode van overtreding start op 16 februari 2017, de datum van het concept van het Auditrapport Prijsbeleid 2016. Mocht al sprake zijn van een overtreding, dan kan dit niet de aanvangsdatum zijn. Kritische auditbevindingen geven een organisatie de kans om de bedrijfsvoering (verder) te verbeteren en dat is ook wat er in dit geval is gebeurd. De auditbevindingen van Compliance begin 2017 zijn gevolgd door inspanningen van de CACF NL-groep om de aanbevelingen op te volgen. Dit geeft juist blijk van een integere en beheerste bedrijfsvoering en zelfs als de AFM dat anders mocht zien, dan kan de overtreding niet starten op het moment dat de organisatie door een intern auditrapport, laat staan een concept, wordt gewezen op tekortkomingen. Dat is juridisch onjuist en het zou ook contraproductief werken als kritische bevindingen de organisatie per definitie zouden blootstellen aan het risico op een bestuurlijke sanctie.

5.3 Opportuniteit boeteoplegging en hoogte eventuele boete

Mocht niettemin sprake zijn van overtreding van artikel 4:15, eerste lid, Wft, dan is het opleggen van een boete niet opportuun en voor zover niettemin een boete zou worden opgelegd, dient deze vergaand te worden gematigd, dit om de volgende redenen:

- De ernst van de overtreding en de mate van verwijtbaarheid zijn gering, gelet op hetgeen hierboven staat weergegeven. Bijvoorbeeld is van belang dat:
 - de CACF NL-groep vanaf 2015 ook twaalf keer de rentetarieven heeft verlaagd;

Datum 24 februari 2022

Ons kenmerk [...]

Pagina 23 van 37

- zij steeds handelde in lijn met de Kifid-uitspraken en adequaat reageerde op de begin 2018 ontstane en begin 2020 bestendigde nieuwe lijn van het Kifid; en
- het aantal klachten over de variabele rentevergoeding beperkt was en geen aanleiding vormde om anders te handelen dan de CACF NL-groep heeft gedaan.
- In paragraaf 4.8.2 hierboven staan de maatregelen beschreven die de CACF NL-groep na april 2018 heeft getroffen om renteverhogingen terug te draaien, klanten te compenseren (ten bedrage van in totaal bijna € [bedrag]), de bestaande doorlopende kredieten te beëindigen en deze kredietvorm niet meer aan te bieden. Deze maatregelen – ter ondervanging van de gevolgen van de overtreding en ter voorkoming van herhaling – zijn zo vergaand en veelomvattend dat dit op zichzelf al reden is om van boeteoplegging af te zien.
- De CACF NL-groep heeft vanaf het begin op een constructieve manier meegewerkt aan het onderzoek van de AFM.
- De lange duur van het onderzoek dient te leiden tot een verlaging van de eventuele boete. Pas bijna drie jaar na het OTP op 31 juli 2018 is het boetevoornemen aan CACF NL gestuurd.
- De draagkracht van CACF NL is beperkt, blijktens een aantal door haar bijgevoegde stukken.
- De AFM heeft niet eerder handhavende maatregelen getroffen jegens CACF NL of haar (klein)dochterondernemingen. De voorgenomen last onder dwangsom van 10 januari 2019 is na het geven van een zienswijze door CACF NL ook niet opgelegd, waaruit blijkt dat ook toen geen sprake was van Wft-overtredingen.

5.4 Publicatie eventuele boetebesluit

Mocht een boete worden opgelegd, dan dient de AFM af te zien van publicatie van het boetebesluit. Bij gebreke aan een nadere toelichting gaat CACF NL ervan uit dat de AFM voornemens is de gehele inhoud van het onderzoeksrapport openbaar te maken. Dit is onrechtmatig en onevenredig, omdat het rapport veel feitelijke onjuistheden en veel irrelevante informatie bevat.

6 Beoordeling

De AFM is van oordeel dat CACF NL in de periode van 22 november 2017 tot 31 juli 2018 feitelijk leiding heeft gegeven aan overtreding van artikel 4:15, eerste lid, Wft door de kredietverstrekkers, en dat het opportuun is om haar hiervoor te beboeten. De AFM licht dit hieronder toe.

6.1 Overtreding artikel 4:15, eerste lid, Wft door de kredietverstrekkers

6.1.1 Inleiding

De AFM is van oordeel dat de bedrijfsvoering van de kredietverstrekkers in de periode van 22 november 2017 tot 31 juli 2018 niet zodanig was ingericht dat een integere en beheerste uitoefening van het bedrijf was gewaarborgd, omdat:

- de besluitvorming inzake de rentewijzigingen van april 2018 onzorgvuldig was;
- klanten hierdoor onzorgvuldig zijn behandeld;
- klanten niet correct zijn geïnformeerd over de reden van hun rentewijziging; en
- de kredietverstrekkers in maart 2018 zijn overgegaan tot de 'opruimactie'.

Deze gedragingen dan wel tekortkomingen worden hieronder uitgewerkt, waarna de conclusie volgt.

6.1.2 Besluitvorming onzorgvuldig

De besluitvorming over de rentewijzigingen van april 2018 was als geheel genomen onzorgvuldig. De wijzigingen kwamen tot stand zonder adequate cijfermatige onderbouwing, Compliance en Legal werden gepasseerd en notulen werden achteraf aangevuld. Dit terwijl de kredietverstrekkers in onvoldoende mate beschikten over vastgelegd beleid en vastgelegde processen ten aanzien van het doorvoeren van rentewijzigingen. De AFM licht dit als volgt toe.

a. Geen adequate cijfermatige onderbouwing

In het schriftelijke voorstel voor de rentewijzigingen van 2018, de interne correspondentie daarover en de daaropvolgende besluitvorming, ontbrak het aan adequate cijfermatige onderbouwing. De berekeningen richtten zich alleen op de marge-impact die de voorgestelde rentewijzigingen zouden hebben. Uit het schriftelijke voorstel en de interne correspondentie daarover blijkt niet hoe deze impact zich verhiel tot concrete (berekende) kostenstijgingen.³⁹ Ook uit de notulen van de vergadering waarin tot rentewijziging is besloten, blijkt niet dat concrete kostenstijgingen in de overwegingen zijn meegenomen.⁴⁰ Er werd slechts in algemene zin opgemerkt dat sprake is geweest van stijgende kosten.

Van de CACF NL-groep had mogen worden verwacht dat zij haar renteaanpassingen op adequate berekeningen zou baseren. Volgens het eigen rentebeleid mochten de tarieven namelijk alleen stijgen bij (onder meer) stijgende kosten. Niet valt in te zien hoe de CACF NL-groep zorgvuldig kan vaststellen dat de tarieven volgens dit beleid mogen stijgen zonder dat daarvan berekeningen zijn gemaakt. Dit temeer omdat de voorgenomen rentewijzigingen zagen op verschillende labels, met verschillende

³⁹ Zie paragrafen 8.4 en 8.5 van bijlage 3B bij onderzoeksrapport.

⁴⁰ Zie notulen CPC-vergadering van 15 februari 2018.

prijstructuren.

CACF NL voert aan dat de rentewijzigingen wel degelijk adequaat waren onderbouwd en verwijst daarvoor naar berekeningen van het ‘werkelijke tarief’ en het ‘gecalculeerde tarief’. Noch in het schriftelijke voorstel en correspondentie daarover, noch in de notulen van de relevante vergadering(en) wordt echter verwezen naar deze berekeningen. Ook in correspondentie met de RvC wordt niet naar deze berekeningen verwezen. Daar komt bij dat de aangedragen berekeningen alleen zien op [...], terwijl de tarieven van andere labels ook werden verhoogd in april 2018. Tot slot blijkt uit deze tabellen nog altijd niet hoe het ‘gecalculeerde tarief’ is opgebouwd en welke berekeningen daaraan ten grondslag liggen. De zienswijze van CACF NL op dit punt is daarom geen aanleiding voor een ander oordeel.

b. Compliance en Legal niet betrokken

Zoals blijkt uit het dossier, is bij de besluitvorming inzake de rentewijzigingen van april 2018 noch aan Compliance noch aan Legal advies gevraagd. Op zichzelf hoeft dit niet te betekenen dat het besluitvormingsproces daarmee onevenwichtig was, maar in dit geval zijn er bijkomende omstandigheden die deze conclusie rechtvaardigen. In de eerste plaats is van belang dat – zoals in het onderzoeksrapport is uitgewerkt⁴¹ – Compliance en Legal wel werden betrokken bij voorgenomen renteverhogingen in het voorjaar van 2017, zij toen elk vanuit hun eigen rol negatief adviseerden en mede daardoor destijds is afgezien van die verhogingen. Gezien deze eerder gegeven adviezen roept het vragen op dat Compliance en Legal vervolgens niet werden betrokken bij de rentewijzigingen (met name verhogingen) van april 2018. CACF NL voert – kort gezegd – aan dit niet nodig was omdat het standpunt van beide organen al bekend was, maar dat kan niet worden gezien als een geldige reden, zeker niet gelet op de ontwikkelingen die zich sinds het uitbrengen van de adviezen van april 2017 hadden voorgedaan. In het bijzonder verwijst de AFM hierbij naar hierboven al aangehaalde uitspraak van het Kifid van 18 januari 2018, die binnen de CACF NL-groep veel stof deed opwaaien, en de nog steeds toenemende maatschappelijke aandacht voor de positie van locked up-klienten. Nu CACF NL al met al geen geldige verklaring heeft gegeven voor het passeren van Compliance en Legal, acht de AFM het besluitvormingsproces op dit punt onzorgvuldig.

c. Notulen onjuist aangevuld

Naar aanleiding van een verzoek van de RvC heeft de MB de (concept)notulen van de CPC-vergadering van 15 februari 2018 verder laten uitbreiden. CACF NL heeft verklaard dat deze uitbreiding (slechts) een reflectie was van hetgeen daadwerkelijk in de desbetreffende CPC-vergadering was besproken. De AFM stelt vast dat dit in ieder geval niet gold voor de reden voor een *renteverlaging* die aan klienten zou

⁴¹ Zie paragraaf 4.2.4 onderzoeksrapport (Rol second line of defence: Compliance en Legal).

worden gecommuniceerd. Deze beslissing heeft [lid van de MB] namelijk pas enkele dagen na de CPC-vergadering genomen.⁴² Door deze aanpassing in de notulen wordt de suggestie gewekt dat over een essentieel deel van de beslissing door de leden van de CPC is gesproken, terwijl dat niet het geval was. De AFM acht (de vastlegging van) de besluitvorming daarmee onzorgvuldig.

d. Vastgelegd beleid en vastgelegde processen ontoereikend

Het voorgaande kan niet los worden gezien van het feit dat de kredietverstrekkers in de desbetreffende periode in onvoldoende mate beschikten over vastgelegd beleid en vastgelegde processen ten aanzien van het doorvoeren van rentewijzigingen. Eén van de kernprocessen voor aanbieders van doorlopend krediet is het periodiek aanpassen van de rente op lopende overeenkomsten. Het ligt in de rede dat een kredietverstrekker hiervoor beleid opstelt en processen vastlegt. Als dat – zoals in dit geval – in onvoldoende mate is gebeurd, zal dat het risico op onzorgvuldige besluitvorming vergroten. Onder deze omstandigheden was het voor de kredietverstrekkers des te belangrijker om hun rentewijzigingen secuur voor te bereiden en hun overwegingen vast te leggen. Zoals hierboven vastgesteld, is dat onvoldoende gebeurd, waardoor het risico op onzorgvuldige besluitvorming zich heeft gerealiseerd.

Dát het vastgelegde beleid en de vastgelegde processen ten aanzien van het doorvoeren van rentewijzigingen als onvoldoende moeten worden gekwalificeerd, licht de AFM hieronder toe:

De geldende beleidsdocumenten en de vastgelegde processen

Zoals bij de feiten in paragraaf 4.4 weergegeven, gold binnen de CACF NL-groep als beleid ten aanzien van het doorvoeren van renteaanpassingen in ieder geval het Rentebeleid 2016. Daarnaast was er de Pricing Policy 2016, waarvan de status niet exact is komen vast te staan.

Zoals blijkt uit de feiten in paragraaf 4.6.4 en de zienswijze van CACF NL, gold binnen de CACF NL-groep als vast werkproces dat rentewijzigingen werden voorbereid in de CPC, die periodiek (volgens CACF NL vanaf 2017 maandelijks) bijeenkwam en waarin onder meer het gehele bestuur van CACF NL zitting had. Van de bijeenkomsten werden notulen opgesteld, waarbij werd gevoegd een lijst van lopende en afgesloten acties.

Beoordeling: beleidstukken en ingerichte processen volstonden niet

De inhoud van het Rentebeleid 2016 moet worden aangemerkt als ontoereikend voor een organisatie van de omvang en complexiteit als die van de CACF NL-groep. Zoals in het onderzoeksrapport is uiteengezet⁴³, bevat het uitsluitend uitgangspunten op hoofdlijnen en ontbreken er bijvoorbeeld prijsmodellen en uitwerkingen van kostencomponenten. Voor zover de door CACF NL bij de zienswijze

⁴² E-mailwisseling tussen medewerker CACF NL en [lid van de MB] van 20 februari 2018.

⁴³ Zie paragrafen 3B (onderdeel 2.2.1) en 4.2.3 onderzoeksrapport.

overgelegde Pricing Policy 2016 al als formeel beleid had te gelden, voegt dit onvoldoende toe om alsnog te komen tot een toereikend prijsbeleid. Ook die Pricing Policy 2016 – met de omvang van één pagina – bevat immers slechts uitgangspunten op hoofdlijnen, ten aanzien van ‘*General objectives*’, ‘*Pricing methodology*’ en ‘*Variables*’.

Het kan zijn dat de CPC (tot op zekere hoogte) accurate berekeningen maakte alvorens te adviseren over afzonderlijke rentewijzigingen, maar CACF NL heeft niet aannemelijk gemaakt dat die ad hoc-benadering het ontbreken van een uitgewerkt prijsbeleid heeft kunnen ondervangen. Integendeel, de rentewijzigingen van april 2018 bleken slechts voort te komen uit het streven om de winstmarge te herstellen, wat op zichzelf niet laakbaar is maar met het hanteren van een beleid niet van doen heeft.

Dat het prijsbeleid zowel op papier als in de praktijk ernstig tekortschoot, is bovendien vastgesteld door de auditdienst van de CACF NL-groep zelf, in het Auditrapport Prijsbeleid 2016 van 20 april 2017. In dat rapport worden niet slechts bepaalde tekortkomingen geconstateerd, maar wordt ronduit de noodklok geluid: het prijsbeleid is in alle opzichten onder de maat. Er worden vijftien aanbevelingen gedaan, waaronder twaalf ‘*injunctions*’ en drie ‘*prescriptions*’, met verschillende – strakke – deadlines, zoals gedetailleerd uiteengezet in paragraaf 4.5 hierboven. Dit Auditrapport Prijsbeleid 2016 bevestigt al met al dat het prijsbeleid van de CACF NL-groep niet volstond en maakt duidelijk dat dit vanaf het voorjaar van 2017 intern bekend was.

CACF NL heeft nog aangevoerd aan dat het onderzoek van de AFM naar de besluitvorming onvolledig zou zijn geweest, omdat geen onderzoek is gedaan naar de gang van zaken rond overige rentewijzigingen (naar opgave van CACF NL is sinds begin 2015 twaalf keer de rente verlaagd). Dit verwijt gaat niet op: de AFM heeft zich – vanzelfsprekend – beperkt tot een onderzoek over een bepaalde periode en dat bleek afdoende om een conclusie te kunnen trekken over de zorgvuldigheid van de besluitvorming en in het verlengde daarvan over de inrichting van de bedrijfsvoering van de kredietverstrekkers.

6.1.3 Klanten onzorgvuldig behandeld

Door de onzorgvuldige besluitvorming zijn haast per definitie klanten onzorgvuldig behandeld. De AFM gaat hieronder specifiek in op de behandeling van locked up-klienten en op een incident dat tekenend is voor de onzorgvuldige klantbehandeling door de kredietverstrekkers (uitsluiten precaire zaken van renteverhoging).

Locked up-klienten

Binnen de CACF NL-groep was bekend dat een deel van de klienten met een doorlopend krediet zich (vermoedelijk) in een kwetsbare locked up-positie bevond. In algemene zin leiden renteverhogingen tot een verlenging van de locked up-situatie (aflossing neemt af, dus looptijd neemt toe). Alleen al daarom had van

| | |
|-------------|------------------|
| Datum | 24 februari 2022 |
| Ons kenmerk | [...] |
| Pagina | 28 van 37 |

de CACF NL-groep uiterste zorgvuldigheid mogen worden verwacht bij het doorvoeren van renteverhogingen voor deze groep klanten.

De CACF NL-groep heeft bij de voorbereiding en in de besluitvorming inzake de rentewijzigingen van april 2018 echter niet op adequate wijze stilgestaan bij (de gevolgen van) de renteverhogingen voor locked up-klanten, de financiële kwetsbaarheid van deze klantgroep en hun afhankelijkheid van de CACF NL-groep. In het voorjaar van 2017 had [Legal] nog geadviseerd om bij deze groep klanten zeer terughoudend te zijn met renteverhogingen om andere redenen dan verhoging van de fundingkosten. Enige verwijzing naar dit negatieve advies is niet terug te vinden in de besluitvorming over de rentewijzigingen van april 2018 en de voorbereiding daarvan. [Risk and Compliance] heeft nog wel de vraag opgeworpen aan onder meer de MB en [Legal] hoe de inspanningen rondom de locked up-klanten zich zouden verhouden tot prijsverhogingen.⁴⁴ Aan deze vragen werd echter geen opvolging gegeven. Vlak voor de rentewijzigingen heeft de RvC bovendien nog om een opinie over de voorgenomen wijziging verzocht. [Legal] concludeerde daarop in de notitie van 5 april 2018 onder andere dat renteverhogingen op locked up-klanten zeer waarschijnlijk niet konden worden doorgevoerd (*'in case of locked up customers [...] the credit provider must act in a customer centric way and is – most likely – not able to increase the interest rates'*)⁴⁵, maar ook deze opinie werd intern niet aangegrepen om de voorgenomen rentewijzigingen verder ter discussie te stellen. Bovendien werd in die periode gewerkt aan de Pricing Policy 2018, waarin locked up-klanten bijzondere aandacht kregen. In de versie van maart 2018 is bijvoorbeeld opgenomen dat locked up-klanten in staat worden gesteld om hun doorlopend krediet om te zetten in een aflopend krediet, waarbij het nieuwe rentetarief niet hoger is dan dat van de bestaande lening.⁴⁶ Ook bij de besluitvorming over de renteverhoging van oktober 2017 was nog expliciet stilgestaan bij de positie van locked-up klanten. Binnen de CACF NL-groep leefde dus zonder meer het bewustzijn van de kwetsbare positie van locked up-klanten, maar kennelijk prevaleerden bij de rentewijzigingen van april 2018 andere belangen.

De CACF NL-groep heeft dus in april 2018 met onvoldoende zorgvuldigheid of terughoudendheid renteverhogingen doorgevoerd op locked up-klanten. Deze onzorgvuldige klantbehandeling is aan te merken als een uitwerking van het gebrek aan een beheerste en integere bedrijfsvoering. Dat de verhogingen naderhand zijn teruggedraaid doet niet af aan de onzorgvuldige klantbehandeling destijds, maar zal wel worden betrokken bij het vaststellen van de hoogte van de boete.

Uitsluiten 'precaire zaken' van verhoging

Zoals is uiteengezet in paragraaf 4.6.4, heeft de CACF NL-groep een specifieke groep klanten die een renteklacht had ingediend bij het Kifid bewust uitgesloten van de renteverhogingen van april 2018. Op

⁴⁴ E-mail getiteld Re: *Verslag uitzending Kassa 31 maart*.

⁴⁵ Zie notitie 5 april 2018, getiteld: *Legal opinion on price adjustments*.

⁴⁶ Pricing policy and governance (March 2018), appendix 4 (intern verzonden per e-mail van 16 maart 2018).

initiatief van [lid van de MB] werden de contracten die bij de Geschillencommissie van het Kifid in behandeling waren, of recentelijk waren geweest, van de renteverhoging uitgesloten. Het ging daarbij om zes specifiek genoemde contracten/klanten, naast wellicht nog andere 'precaire zaken' (in de woorden van [lid van de MB]). Ook dit is een uiting van onzorgvuldige klantbehandeling; het ging de CACF NL-groep kennelijk meer om het voorkomen van (verdere) problemen met klagende klanten dan om een eerlijke vaststelling van de rente voor alle klantgroepen.

6.1.4 Klanten niet correct geïnformeerd

Op grond van artikel 4:19, tweede lid, Wft moeten financiële ondernemingen ervoor zorgen dat informatie die zij over financiële producten aan hun cliënten verstrekken correct, duidelijk en niet misleidend is.

De AFM is van oordeel dat klanten van de CACF NL-groep niet correct zijn geïnformeerd over de rentewijzigingen van april 2018. De algemene aanleiding voor deze wijzigingen was gelegen in het harmoniseren van de doorlopend kredietportefeuilles (verlagingen), het 'neutraliseren' van kosten die daarmee gepaard gingen en het verbeteren van de marges van de CACF NL-groep (verhogingen). Van die omstandigheden is in de brieven aan de klanten echter op geen enkele wijze melding gemaakt. Voor renteverhogingen werd als reden slechts 'stijging van kosten voor bedrijfsvoering' meegegeven, en voor renteverlagingen een 'verlaging van het kredietrisico'. Hiermee heeft de CACF NL-groep een te beperkt, en daarmee inhoudelijk onjuist, beeld geschetst van de aanleiding voor de wijzigingen. Daar komt bij dat klanten van (onder meer) Mahuko zijn geïnformeerd dat de reden van verlaging van hun rente was gelegen in 'verlaging van het kredietrisico' terwijl uit interne correspondentie blijkt dat de verlaging het gevolg was van een lagere provisie. Dit laatste werd bewust niet gecommuniceerd, klaarblijkelijk om (lastige) vragen te vermijden.

Het betoog van CACF NL dat de aan de klant gecommuniceerde reden 'een rol' heeft gespeeld bij de rentewijzigingen en klanten dus juist zijn geïnformeerd, volgt de AFM niet. In dit geval was de aanleiding voor de wijzigingen, zowel de verhogingen als de verlagingen, in de eerste plaats gelegen de harmonisatie van de kredietportefeuilles. Onder die omstandigheden is het (slechts) noemen van andere redenen die een rol hebben gespeeld, niet voldoende. Voor Mahuko geldt bovendien dat niet aannemelijk is geworden dat verlaging van het kredietrisico maar enige rol speelde. Anders dan CACF NL suggereert, valt tot slot niet in te zien waarom de informatieverstrekking onduidelijk zou zijn geworden als de CACF NL-groep had uitgelegd dat de rentewijzigingen waren voornamelijk ingegeven door harmonisatie van haar kredietportefeuilles.

De AFM heeft besloten om, anders dan voorgenomen, voor deze overtreding geen aparte boete op te leggen. Het is de AFM gebleken dat de handelwijze van de CACF NL-groep bij het communiceren van de rentewijzigingen in april 2018 vooral een symptoom is van het gebrek aan een beheerste en integere

inrichting van de bedrijfsvoering, zodat het niet correct informeren van klanten (uitsluitend) ten grondslag wordt gelegd aan overtreding van artikel 4:15, eerste lid, Wft.

6.1.5 Opruimactie

Na de negatieve uitspraak van het Kifid van 18 januari 2018 zijn de kredietverstrekkers overgegaan tot de ‘opruimactie’: het (laten) verwijderen van (oude) prospectussen van het internet. De kredietverstrekkers hebben daarmee bewust maatregelen getroffen om de informatiepositie van huidige en voormalige klanten te benadelen, ogenschijnlijk met als doel het voorkomen van klachten en juridische procedures. De passage uit het prospectus waar het in de Kifid-uitspraak om draait (‘klant mocht verwachten dat zijn variabele rente zou meebewegen met de marktrente’) kwam namelijk voor in prospectussen van veel door de CACF NL-groep aangeboden kredieten en volgens Kassa konden *‘veel meer mensen hun te veel betaalde rente terugvragen’*.⁴⁷ Naar het oordeel van de AFM hebben de kredietverstrekkers met deze opruimactie onzorgvuldig gehandeld richting hun (huidige en voormalige) klanten. De gerechtvaardigde belangen van de klanten om te kunnen beoordelen of ook zij te veel rente op hun krediet hadden betaald, werden klaarblijkelijk door de kredietverstrekkers terzijde geschoven in een poging om de schade voor henzelf te beperken. Dat de CACF NL-groep klanten op verzoek alsnog een prospectus deed toekomen doet daar niet aan af, alleen al omdat klanten het opvragen van een prospectus doorgaans als drempel zullen ervaren.

Op het verweer van CACF NL dat de opruimactie geen wetsovertreding vormt, reageert de AFM als volgt. In het onderzoeksrapport koppelt de AFM geen overtreding aan de opruimactie, maar zij beschouwt die – hoe dan ook weinig integere – opruimactie als een symptoom van het ontbreken van een beheerste en integere bedrijfsuitoefening en daarmee als één van de tekortkomingen die aan de overtreding van artikel 4:15, eerste lid, Wft ten grondslag ligt.

6.1.6 Conclusie: overtreding artikel 4:15, eerste lid, Wft

De bovenstaande tekortkomingen hebben direct betrekking op de kern van de bedrijfsvoering van aanbieders van doorlopend krediet: het vaststellen (verhogen, verlagen of gelijk houden) van de variabele rente op kredietportefeuilles. Het gaat hierbij niet om incidenten, maar per saldo om structurele tekortkomingen waardoor met name het klantbelang is geschaad. In onderling verband en samenhang bezien, leiden de bevindingen daarom tot de conclusie dat de kredietverstrekkers hun bedrijfsvoering niet zodanig hadden ingericht dat deze een beheerste en integere uitoefening van hun bedrijf waarborgde, en daarmee artikel 4:15, eerste lid, Wft hebben overtreden.

De overtreding heeft in ieder geval plaatsgevonden in de periode van 22 november 2017 tot 31 juli 2018. Het proces dat heeft geleid tot de rentewijzingen van april 2018 is in gang gezet op 22 november 2017, toen

⁴⁷ <https://www.bnnvara.nl/kassa/artikelen/artikel-hoe-kom-je-erachter-of-je-te-veel-rentehebt-betaald-voor-een-doorlopend-krediet-van-credit-agricole>.

| | |
|-------------|------------------|
| Datum | 24 februari 2022 |
| Ons kenmerk | [...] |
| Pagina | 31 van 37 |

de CPC bijeenkwam om harmonisatie van de run-off kredietportefeuilles te bespreken. De AFM stelt die datum daarom vast als startdatum van de overtreding. De overtreding heeft in ieder geval voortgeduurd tot 31 juli 2018, de einddatum van het onderzoek door de AFM.

6.2 Feitelijk leidinggeven

Zoals weergegeven in de paragrafen 1.1 en 4.2 hierboven, zijn zowel de kredietverstrekkers als CACF NL opgenomen in de CACF NL-groep, opereert deze groep als één organisatorische entiteit en zijn alle medewerkers van de CACF NL-groep in dienst bij CACF NL. Op papier bestaat de CACF NL-groep uit verschillende entiteiten, maar in de praktijk opereert de CACF NL-groep als één entiteit waarvan CACF NL het beleid bepaalt en de uitvoering op zich neemt.

Zo vond de besluitvorming en uitvoering ten aanzien van de rentewijzigingen van april 2018 plaats op het niveau van CACF NL, werden audits uitgevoerd op het niveau van CACF NL en werd beleid op het niveau van CACF NL opgesteld. De (klein)dochtervennootschappen vervulden daarbij geen zelfstandige rol. Door haar actieve en effectieve betrokkenheid bij en aansturing van de gedragingen van de kredietverstrekkers staat buiten twijfel dat CACF NL feitelijk leiding heeft gegeven aan de door de AFM vastgestelde overtreding van artikel 4:15, eerste lid, Wft door de kredietverstrekkers.

6.3 Opportuniteit boeteoplegging

De AFM acht het opportuun om CACF NL te beboeten voor het feitelijk leidinggeven aan bovenstaande overtreding. De overtreding (tekortschietende inrichting van de bedrijfsvoering) is naar haar aard ernstig en structureel, en raakt de kern van de doorlopende bedrijfsvoering. Met de overtreding zijn in dit geval bovendien grote groepen klanten benadeeld, onder meer omdat zij zijn geconfronteerd met onzorgvuldig voorbereide rentewijzigingen en met onjuiste informatie daarover. Het opleggen van een boete is daarom een evenredige sanctie. De door CACF NL genoemde omstandigheden, zoals weergegeven in paragraaf 5.3, maken dat in dit geval niet anders. Voor een belangrijk gedeelte heeft te gelden dat CACF NL met door haar getroffen herstel- en verbetermaatregelen niet meer gedaan dan van haar mocht worden verwacht op grond van de wet, uitspraken van het Kifid en gewijzigde maatschappelijke opvattingen over het product doorlopend krediet. Per saldo zijn de getroffen maatregelen en overige omstandigheden (waaronder de constructieve opstelling van CACF NL in het onderzoek) geen reden om van boeteoplegging af te zien, maar de AFM zal dit deels wel betrekken bij het vaststellen van de hoogte van de boete (zie verder paragraaf 7.2.5 hieronder).

7 Besluit

7.1 Besluit tot boeteoplegging

Op grond van het voorgaande heeft de AFM besloten om aan CACF NL een bestuurlijke boete op te leggen wegens het feitelijk leidinggeven aan overtreding van artikel 4:15, eerste lid, Wft door de kredietverstrekkers in de periode van 22 november 2017 tot 31 juli 2018.⁴⁸

7.2 Hoogte van de boete

De AFM stelt de hoogte van de boete vast op € 425.000. De AFM licht de hoogte van dit bedrag hieronder toe.

7.2.1 Wettelijk systeem: basisbedrag van € 500.000

Voor deze overtreding 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 € 500.000. Hieronder licht de AFM toe hoe de AFM van dit wettelijk basisbedrag komt tot het boetebedrag.⁴⁹

7.2.2 Ernst en duur van de overtreding

De AFM kan het basisbedrag verlagen of verhogen met ten hoogste 50% indien de ernst en/of duur van de overtreding dit rechtvaardigt.⁵⁰ Zoals al uiteengezet in paragraaf 6.3 (opportunititeit boeteoplegging) is een overtreding zoals hier aan de orde naar haar aard in principe structureel en ernstig. Alleen onder bijkomende omstandigheden is er daarom aanleiding om het basisbedrag aan te passen in verband met de ernst en/of duur van de overtreding, en die omstandigheden ziet de AFM hier niet. Het bedrag blijft na deze stap daarom staan op € 500.000.

7.2.3 Mate van verwijtbaarheid

De AFM kan het basisbedrag verlagen of verhogen met ten hoogste 50% indien de verwijtbaarheid van de overtreder dit rechtvaardigt.⁵¹ Er is de AFM niets gebleken wat zou kunnen wijzen op een verminderde mate van verwijtbaarheid, en evenmin ziet de AFM redenen voor een verhoging. Het bedrag blijft ook na deze stap dus € 500.000.

⁴⁸ De AFM heeft de bevoegdheid om een boete op te leggen op grond van artikel 1:80, eerste lid Wft. Dit besluit tot boeteoplegging is genomen door het bestuur van de AFM en conform het tekeningsmandaat ondertekend door de boetefunctionaris en een plaatsvervangend boetefunctionaris.

⁴⁹ De AFM volgt hiervoor het stappenplan zoals opgenomen in het Boetetoemingsbeleid AFM 2021. Zie: [Hoe bepaalt de AFM de hoogte van een boete? | Maatregelen die de AFM oplegt | AFM](#).

⁵⁰ Artikel 2, tweede lid, Bbbfs.

⁵¹ Artikel 2, derde lid, Bbbfs.

7.2.4 Omvang van de onderneming

Bij het bepalen van de 'omvang van de onderneming' gaat het in dit geval om de omvang van Crédit Agricole S.A., de uiteindelijke moederonderneming van zowel de kredietverstrekkers (als de overtredders) en CACF NL (als de feitelijk leidinggever). De omvang van Crédit Agricole S.A. leidt tot indeling van CACF NL in de 100%-categorie uit de omvangtabel in het boetetoemingsbeleid van de AFM. Het bedrag blijft hiermee staan op € 500.000.

7.2.5 Opstelling van de overtredder/overige omstandigheden

In paragraaf 6.3 is uiteengezet dat de door CACF NL getroffen herstel- en verbetermaatregelen en overige door haar genoemde omstandigheden geen reden zijn om van boeteoplegging af te zien, maar wel meewegen bij het vaststellen van de hoogte van de boete. De AFM heeft met name oog voor de maatregelen die de CACF NL-groep na april 2018 heeft getroffen om renteverhogingen terug te draaien en klanten over een breed spectrum en over een langere periode te compenseren (ten bedrage van in totaal bijna € [bedrag]), en in het geheel afscheid te nemen van de kredietvorm doorlopend krediet. Hierbij past wel de kanttekening dat de compensatieregelingen vooral zullen zijn ingegeven door de uitspraken van het Kifid en de maatschappelijke aandacht en druk die hierop volgden, en niet zozeer door het gegeven dat de rentewijzigingen in april 2018 tot stand kwamen onder een tekortschietende inrichting van de bedrijfsvoering (de overtredding waarvoor de boete wordt opgelegd). Per saldo ziet de AFM aanleiding om op grond van de 'opstelling van de overtredder'⁵² de boete te verlagen met 15%,⁵³ waarmee het bedrag komt op € 425.000.

7.2.6 Draagkracht

De door CACF NL bij de zienswijze overgelegde financiële gegevens zijn geen aanleiding om het bedrag verder te verlagen op gronden van draagkracht. Naar opgave van CACF NL bedroeg haar eigen vermogen ultimo 2020 € [bedrag] en het kan zo zijn dat [...], maar daarmee heeft CACF NL niet aannemelijk gemaakt een boete van € 425.000 niet te kunnen dragen.

7.3 Betaling van de boete

De boete moet worden betaald binnen zes weken na bekendmaking van dit besluit⁵⁴ op bankrekening [nummer] ten name van AFM te Amsterdam, onder vermelding van [factuurnummer]. CACF NL ontvangt geen afzonderlijke factuur voor dit bedrag.

⁵² Zie stap 5 van het stappenplan uit het boetetoemingsbeleid van de AFM.

⁵³ In de toelichting op het boetetoemingsbeleid van de AFM (zie link hierboven) is opgenomen dat de ervaring leert dat verlagingen met meer dan 30% (om redenen als hier aan de orde) uitzonderlijk zijn. Ook in dit geval ziet de AFM geen aanleiding voor een verdergaande verlaging.

⁵⁴ Zie artikel 4:87, eerste lid, en de artikelen 3:40 en 3:41 van de Algemene wet bestuursrecht.

Als CACF NL bezwaar maakt tegen dit besluit, wordt de verplichting om de boete te betalen geschorst totdat op het bezwaar is beslist. Die verplichting wordt ook geschorst als CACF NL na de bezwaarprocedure in beroep gaat, totdat op het beroep is beslist.⁵⁵ Over de periode dat de verplichting om de boete te betalen is geschorst, is CACF NL wel wettelijke rente verschuldigd.⁵⁶

7.4 Openbaarmaking van de boete

7.4.1 Inleiding

Omdat de AFM aan CACF NL een boete oplegt voor overtreding van artikel 4:15, eerste lid, Wft, moet de AFM het boetebesluit zo spoedig mogelijk openbaar maken, maar niet eerder dan vijf werkdagen nadat dit besluit aan CACF NL is toegestuurd.⁵⁷ Ook moet de AFM, indien van toepassing, zo spoedig mogelijk de indiening van een bezwaar tegen de bestuurlijke boete openbaar maken.⁵⁸

Overige publicatiemomenten (die in dit besluit niet aan de orde zijn) worden volledigheidshalve benoemd in paragraaf 7.4.5 hieronder.

De wetgever heeft het openbaar maken van bestuurlijke sancties verplicht, gezien:

- het belang van het publiek om zo ruim mogelijk kennis te kunnen nemen van het optreden van de toezichthouders en de gronden daarvoor;
- het belang van andere instellingen die onder toezicht staan, zodat zij weten welke gedragingen kunnen leiden tot handhaving en meer inzicht krijgen in de invulling die de toezichthouder aan bepaalde normen geeft;
- het belang van personen die door de inbreuk schade hebben geleden, zodat zij eventueel hun rechten jegens de overtreder geldend kunnen maken; en
- het belang van een ontmoedigend effect op andere personen en ondernemingen onder toezicht om overtredingen te begaan.⁵⁹

7.4.2 Uitzonderingsgronden

Onder bepaalde omstandigheden moet de openbaarmaking worden uitgesteld of anoniem plaatsvinden.⁶⁰ Dit is het geval voor zover:

⁵⁵ Zie artikel 1:85, eerste lid, Wft.

⁵⁶ Zie artikel 1:85, tweede lid, Wft.

⁵⁷ Artikel 1:97, derde lid, Wft jo. artikel 1:100, eerste lid, Wft.

⁵⁸ Artikel 1:97, vijfde lid, Wft.

⁵⁹ Zie *Kamerstukken II* 2015-2016, 34 455, nr. 3 p. 11-12 en *Kamerstukken II* 2005-2006, 29 708, nr. 19, p. 301-303, p. 420-421, nr. 20, p. 30 en nr. 39, p. 8-10.

⁶⁰ Artikel 1:98, eerste lid, Wft.

- de openbaar te maken gegevens herleidbaar zijn tot een natuurlijk persoon en bekendmaking van zijn persoonsgegevens onevenredig zou zijn;
- betrokken partijen in onevenredige mate schade zou worden berokkend;
- een lopend strafrechtelijk onderzoek of een lopend onderzoek door de toezichthouder naar mogelijke overtredingen zou worden ondermijnd; of
- de stabiliteit van het financiële stelsel in gevaar zou worden gebracht.

Als ook een uitgestelde of anonieme openbaarmaking de stabiliteit van het financiële stelsel in gevaar zou brengen, blijft openbaarmaking achterwege.⁶¹

De AFM ziet in dit geval geen reden om de openbaarmaking uit te stellen of in anonieme vorm te laten plaatsvinden. Er is namelijk geen sprake van één van de hiervoor genoemde uitzonderingsgronden. Dit wordt als volgt toegelicht.

Het is de AFM niet gebleken dat CACF NL of eventuele andere betrokken partijen door directe en niet-anonieme openbaarmaking in onevenredige mate schade zou worden berokkend. Publicatie dient het maatschappelijk belang om de markt te informeren of te waarschuwen. In dit geval is het bijvoorbeeld van belang om klanten van de CACF NL-groep en de markt in het algemeen ervan op de hoogte te stellen dat – kort gezegd – bij het doorvoeren van rentewijzigingen op doorlopend kredietportefeuilles de bedrijfsvoering van de CACF NL-groep tekortschoot. Ook dient publicatie ter generale preventieve werking, omdat marktpartijen daardoor worden ingelicht over het handhavend optreden door de AFM en de mogelijke gevolgen van een overtreding van de Wft. Uit dit oogpunt van preventie is volledige openbaarmaking effectiever dan anonieme publicatie van een boetebesluit.⁶² Er is kortom niet gebleken dat in dit geval sprake is van een individuele, bijzondere situatie, waarbij de door CACF NL of eventuele andere betrokken partijen als gevolg van de publicatie te verwachten schade zodanig uitzonderlijk is, dat het belang van de bescherming van de markt daarvoor moet wijken.⁶³ Daarbij komt dat eventuele schade door openbaarmaking veeleer valt toe te schrijven aan de overtreding van de norm door de kredietverstrekkers dan aan de genoemde openbaarmaking. Ook heeft de AFM niet kunnen vaststellen dat andere uitzonderingsgronden zich voordoen.

In haar zienswijze zegt CACF NL bij gebreke aan nadere informatie ervan uit te gaan dat de AFM de gehele

⁶¹ Artikel 1:98, tweede lid, Wft.

⁶² Zie Rb Rotterdam (vzr) 18 april 2019, ECLI:NL:RBROT:2019:4042; Rb Rotterdam 26 januari 2017, ECLI:NL:RBROT:2017:1060; CBB 1 december 2016, ECLI:NL:CBB:2016:352; Rb Rotterdam 20 september 2016, ECLI:NL:RBROT:2016:8197; Rb Rotterdam 5 september 2016, ECLI:NL:RBROT:2016:6836; Rb Rotterdam 24 december 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:9420; Rb Rotterdam 3 december 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:8759; Rb Rotterdam 24 juli 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:6173.

⁶³ Zie bijvoorbeeld Rb Rotterdam 24 juli 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:6173; Rb Rotterdam 3 december 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:8759; Rb Rotterdam 24 december 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:9420 en 12 oktober 2017, ECLI:NL:CBB:2017:327.

| | |
|-------------|------------------|
| Datum | 24 februari 2022 |
| Ons kenmerk | [...] |
| Pagina | 36 van 37 |

inhoud van het onderzoeksrapport openbaar wil maken, waartegen zij zich verzet. In het onderhavige besluit komen echter slechts die passages uit het onderzoeksrapport terug, die daadwerkelijk aan de boete ten grondslag worden gelegd en de openbare versie wordt ook nog 'geschoond' (zie verder paragraaf 7.4.3 hieronder). Hiermee zullen de bezwaren van CACF NL zijn weggenomen.

7.4.3 Wijze van publicatie

De AFM publiceert de boete door een openbare versie van het boetebesluit op haar website te plaatsen. Deze versie bevat de volledige tekst van dit besluit, met uitzondering van vertrouwelijke gegevens. Deze openbare versie is als bijlage 1 bij dit besluit gevoegd. Als CACF NL meent dat de openbare versie toch nog vertrouwelijke gegevens bevat, dan verneemt de AFM dat graag uiterlijk binnen drie werkdagen na bekendmaking van dit besluit.

De openbare versie van het boetebesluit wordt geplaatst onder begeleiding van onderstaand persbericht. Van het persbericht kan een Engelse vertaling worden opgenomen. Ook wordt een bericht over de boete opgenomen in de periodieke AFM-nieuwsbrieven (consumenten/professionals), wordt een bericht op Twitter geplaatst⁶⁴ en wordt gebruik gemaakt van een RSS-feed⁶⁵ en een news-alert⁶⁶. Bij het persbericht zal een deeplink worden opgenomen naar een eventuele uitspraak van de voorzieningenrechter van de rechtbank op rechtspraak.nl.

De volgende basistekst wordt in het persbericht opgenomen:

[...]

Let op: De AFM kan, al naargelang de omstandigheden op het moment van publicatie, bovengenoemde publicatietekst wijzigen of aanvullen.

De AFM zal onder de titel van het persbericht de volgende link toevoegen: *'Uit dit persbericht blijkt niet of er bezwaar of beroep tegen de maatregel is ingesteld. Bekijk hier de actuele stand van zaken.'* Via deze link wordt een pdf-bestand geopend met een weergave van de actuele stand van zaken. In bijlage 2 bij dit besluit is te zien hoe de AFM de actuele stand van zaken zal weergeven. Voor de volledigheid merkt de AFM op dat dit pdf-bestand ook zelfstandig is te vinden via de zoekmachine op de website van de AFM. Als er bezwaar wordt gemaakt tegen de boete, zal de AFM dat bekendmaken door in het pdf-bestand de datum op te nemen waarop het bezwaarschrift is ontvangen.

⁶⁴ Het bericht op Twitter zal bestaan uit de kop van het persbericht en een link naar het persbericht op de website van de AFM.

⁶⁵ Een RSS-feed is een automatische melding van aanpassingen op de website.

⁶⁶ Persbureaus en andere personen die zich hebben geabonneerd, ontvangen persberichten van de AFM via 'news-alerts'.

| | |
|-------------|------------------|
| Datum | 24 februari 2022 |
| Ons kenmerk | [...] |
| Pagina | 37 van 37 |

7.4.4 Publicatiemoment

Publicatie vindt niet eerder plaats dan nadat vijf werkdagen zijn verstreken na de dag waarop dit besluit aan CACF NL is bekendgemaakt.⁶⁷ De publicatie wordt opgeschort als CACF NL verzoekt om een voorlopige voorziening als bedoeld in artikel 8:81 Awb. Publicatie wordt dan in elk geval opgeschort, totdat de voorzieningenrechter uitspraak heeft gedaan of het verzoek is ingetrokken.

Als CACF NL om een voorlopige voorziening vraagt, verzoekt de AFM dit per e-mail aan boetefunctionaris@afm.nl door te geven.

7.4.5 Nadere publicatiemomenten

De AFM is op grond van artikel 1:97, vijfde lid, Wft verplicht om zo spoedig mogelijk inzicht te geven in de actuele stand van de procedure. De AFM dient de uitkomst van een bezwaarprocedure bekend te maken, alsmede dat (hoger) beroep is ingesteld en de uitkomst daarvan, tenzij het besluit op grond van artikel 1:98 Wft niet openbaar is gemaakt. Deze brief ziet niet op genoemde latere publicaties op grond van artikel 1:97, vijfde lid, Wft. Indien van toepassing, zal CACF NL daarover in een later stadium worden geïnformeerd.

8 Hoe kunt u bezwaar maken?

Iedere belanghebbende kan tegen deze beschikking bezwaar maken door binnen zes weken na bekendmaking daarvan een bezwaarschrift in te dienen bij de AFM, t.a.v. Juridische Zaken, Postbus 11723, 1001 GS Amsterdam. Een bezwaarschrift kan ook per e-mail (bezwarenbox@afm.nl) worden ingediend. Aan deze elektronische verzending stelt de AFM nadere eisen die op haar website worden toegelicht (www.afm.nl/bezwaar). Een van die eisen is dat een bezwaarschrift niet aan andere AFM e-mailadressen dan de hier genoemde kan worden gestuurd. De AFM neemt het bezwaarschrift alleen inhoudelijk in behandeling als aan deze eisen is voldaan.

Hoogachtend,
Autoriteit Financiële Markten

[was getekend]
Boetefunctionaris

[was getekend]
Plaatsvervangend boetefunctionaris

⁶⁷ Artikel 1:100, eerste lid, Wft. Dit laat onverlet de mogelijkheid van de AFM om onder omstandigheden eerder over te gaan tot openbaarmaking (artikel 1:110a, eerste lid, Wft).