

Vertrouwelijk
Aangetekend verstuurd
Lexence advocaten & notarissen
t.a.v. mr. dr. M. Klijnstra
Postbus 75999
1070 AZ AMSTERDAM

Datum
Uw kenmerk MKi/35844/5284218.1
Ons kenmerk [..]
Pagina 1 van 26
Kopie aan m.klijnstra@lexence.com
Telefoon [REDACTED]
E-mail [REDACTED]
Betreft Beslissing op bezwaar

Geachte heer Klijnstra,

Bij besluit van 16 januari 2017 (met kenmerk [..], **het Intrekkingsbesluit**) heeft de Autoriteit Financiële Markten (AFM) de gehele vergunning van Visie B.V. (**Visie**) ingetrokken. Aanleiding voor het Intrekkingsbesluit was het oordeel van de AFM dat Visie artikel 4:9, eerste lid, van de Wet op het financieel toezicht (**Wft**), artikel 4:10, eerste lid, Wft en artikel 4:11, tweede lid, Wft heeft overtreden. Tegen het Intrekkingsbesluit heeft Visie bezwaar gemaakt. De AFM heeft besloten het Intrekkingsbesluit te herroepen voorzover het de onverwijld publicatie betreft en laat het Intrekkingsbesluit voor het overige in stand. In deze brief wordt uitgelegd hoe de AFM tot haar oordeel is gekomen.

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

I. Procedure

1. Op 16 januari 2017 heeft de AFM aan Visie het Intrekkingsbesluit verzonden, inhoudende intrekking van de vergunning van Visie op grond van artikel 1:104, eerste lid, aanhef en sub d, Wft. Het Intrekkingsbesluit houdt in dat het Visie niet langer is toegestaan vergunningplichtige activiteiten te verrichten. Daarnaast heeft de AFM in het Intrekkingsbesluit besloten over te gaan tot onverwijld publicatie van het Intrekkingsbesluit.
2. Visie heeft bij brief van 23 januari 2017 de voorzieningenrechter van de rechtbank Rotterdam verzocht om een voorlopige voorziening te treffen, strekkende tot schorsing van het besluit om de intrekking onverwijld te publiceren. De voorzieningenrechter van de rechtbank Rotterdam heeft op 16 maart 2017 uitspraak

gedaan op het verzoek van Visie, waarbij het verzoek tot schorsing van het publicatiebesluit wordt toegewezen.

3. Bij brief van 23 januari 2017 heeft Visie bezwaar gemaakt tegen het Intrekkingsbesluit. De gronden van het bezwaar zijn bij brief van 16 februari 2017 aangevuld.
4. Op 8 maart 2017 heeft de gemachtigde van Visie desgevraagd aangegeven dat Visie geen behoefte heeft aan het plaatsvinden van een hoorzitting, mits: *“de AFM cliënte in de gelegenheid stelt om zonedig naar aanleiding van die uitspraak nog een nadere reactie of stukken toe te voegen aan het bezwaar.”* De AFM heeft nadien geen aanvullende stukken ontvangen van (de gemachtigde van) Visie.
5. Op 18 april 2017 heeft de AFM een brief gestuurd aan de gemachtigde van Visie (kenmerk: [..]) met de mededeling dat zij niet binnen de wettelijke termijn zal kunnen beslissen en dat de AFM daarom gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om de beslissing op bezwaar te verdagen met zes weken op grond van artikel 7:10, derde lid, Algemene wet bestuursrecht (**Awb**) tot en met 22 mei 2017.
6. Op 17 mei 2017 heeft de AFM telefonisch contact gehad met de gemachtigde van Visie. In dit gesprek heeft de AFM bezwaarmaker gevraagd in te stemmen met verder uitstel van de beslistermijn. De gemachtigde van Visie heeft diezelfde dag per e-mail laten weten dat Visie instemt met verder uitstel. De AFM heeft op 18 mei 2017 het uitstel met instemming bevestigd per brief (kenmerk: [..]), onder verwijzing naar artikel 7:10, vierde lid, aanhef en onder b, van de Awb. De beslistermijn is verlengd tot 19 juni 2017.
7. Op 12 juni 2017 heeft de AFM telefonisch contact gehad met de gemachtigde van Visie. In dit gesprek heeft de AFM bezwaarmaker gevraagd in te stemmen met verder uitstel van de beslistermijn. De gemachtigde van Visie heeft in dat gesprek laten weten dat hij instemt met verder uitstel. De AFM heeft diezelfde dag per e-mail aan de gemachtigde van Visie bevestigd dat de beslistermijn is verlengd tot 22 juni 2017.

II. Feiten en omstandigheden

Deze beslissing op bezwaar is gebaseerd op de feiten, zoals die zijn opgenomen in het onderzoeksrapport met kenmerk [..] (**het Onderzoeksrapport**), dat met het Intrekkingsbesluit aan Visie is verzonden. De feiten die zijn genoemd in het Intrekkingsbesluit en het Onderzoeksrapport moeten hier, voor zover zij niet reeds zijn herhaald, als herhaald en ingelast worden beschouwd.

i. Visie

8. Visie is een financiële dienstverlener en maakt als zodanig deel uit van [A]. [A] bestaat uit [..]. [A] heeft [B] opgericht. De rechten van deelneming in [B] worden aangeboden door de nevenvestiging van [C] ([C]), onder de handelsnaam [I]¹.
9. Visie beschikt sinds 3 januari 2012 over verschillende vergunningen die door de AFM zijn verleend. Zo beschikt zij over een vergunning voor het adviseren over en bemiddelen in spaarrekeningen², het adviseren over en orders doorgeven in deelnemingsrechten in een beleggingsinstelling³, het adviseren over en bemiddelen in hypothecair krediet⁴ en het adviseren over en bemiddelen in consumptief krediet.⁵ Per 1 januari 2014 is de vergunning van Visie uitgebreid ten aanzien van het adviseren over en het bemiddelen in hypothecair krediet.
10. Ten tijde van het nemen van het Intrekkingsbesluit⁶ was [D] (**[D]**) enig statutair bestuurder van Visie.
11. De werkzaamheden van Visie strekten zich in de onderzoeksperiode uit tot het overnemen van portefeuilles betreffende beleggingsverzekeringen van consumenten. Vervolgens verkocht Visie (formeel) de contactgegevens van de consumenten door aan [I] of benaderde ze consumenten uit eigen naam om [I] beleggingsproducten aan hen te verkopen.⁷ De AFM verwijst naar paragraaf 4 van het Onderzoeksrapport voor een uitvoerige toelichting van de relatie tussen [I] en Visie en de werkzaamheden van Visie.

ii. Het Intrekkingsbesluit

12. Voorafgaand aan het verzenden van het Intrekkingsbesluit heeft de AFM op 10 november 2016 het voornemen tot intrekking van de vergunning van Visie (**het Voornemen**, kenmerk: [..]) aan Visie verzonden. Visie heeft op 14 december 2016 haar zienswijze op het Voornemen (**de Zienswijze**) gegeven.
13. De AFM is op basis van de feiten zoals deze blijken uit het Onderzoeksrapport van oordeel dat het beleid van Visie in de periode van 1 januari 2015 tot 16 januari 2017 werd bepaald door [E], terwijl [E] niet door de AFM is getoetst op betrouwbaarheid en geschiktheid. De AFM heeft in dit verband in het Intrekkingsbesluit verwezen naar artikel 4:9, eerste lid, Wft en artikel 4:10, eerste lid, Wft.
14. Daarnaast heeft de AFM het Intrekkingsbesluit gebaseerd op het oordeel dat Visie geen adequaat beleid voert dat een integere uitoefening van haar bedrijf waarborgt. De AFM is tot dat oordeel gekomen omdat Visie diverse wetsovertredingen heeft begaan. De AFM verwijst in dat verband naar artikel 4:11, tweede lid, Wft. Het oordeel dat artikel 4:11, tweede lid, Wft is overtreden, baseert de AFM op de volgende afzonderlijke overtredingen:

¹ [I] is [..].

² Sinds 3 januari 2012.

³ Sinds 3 januari 2012.

⁴ Sinds 24 september 2013.

⁵ Sinds 23 september 2016.

⁶ Raadpleegdatum handelsregister Kamer van Koophandel 7 januari 2017.

⁷ Paragraaf 4 Onderzoeksrapport.

- Visie heeft [E] ten onrechte niet bij de AFM aangemeld als beleidsbepaler en heeft hiermee naar het oordeel van de AFM artikel 4:26, eerste en negende lid, Wft juncto artikel 103, eerste lid, onderdeel a, en tweede lid Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo) overtreden (paragraaf 9.2.2 van het Onderzoeksrapport);
 - Visie verstrekt voorafgaand aan het huisbezoek bij de consument misleidende informatie over de aanleiding om met de consument contact op te nemen en het doel van het huisbezoek. Dit is een overtreding van artikel 4:19, tweede lid, Wft (paragraaf 9.3.2 van het Onderzoeksrapport);
 - Visie verstrekt feitelijk onjuiste informatie aan de consument over haar hoedanigheid. Dit is een overtreding van artikel 4:19, tweede lid, Wft (paragraaf 9.3.2 van het Onderzoeksrapport);
 - Visie verstrekt onduidelijke informatie over de kosten van haar dienstverlening. Dit is een overtreding van artikel 4:19, tweede lid, Wft (paragraaf 9.3.2 van het Onderzoeksrapport);
 - Visie verstrekt feitelijk onjuiste informatie over het aantal (producten van) aanbieders waarover zij adviseert, de verplichtingen die zij tegenover deze aanbieders heeft en de beloning van haar adviseurs. Dit is een overtreding van artikel 4:19, tweede lid, Wft (paragraaf 9.3.2 van het Onderzoeksrapport);
 - Visie verstrekt voorafgaand aan het verlenen van een beleggingsdienst geen informatie over de relatie van Visie tot [I]. Dit is een overtreding van artikel 4:20, eerste lid, Wft (paragraaf 9.3.2 van het Onderzoeksrapport);
 - Visie verstrekt voorafgaand aan het verlenen van een beleggingsdienst geen informatie over rechten van deelneming. Dit is een overtreding van artikel 4:20, eerste lid, Wft juncto artikel 58a, eerste lid, onderdeel c, BGfo juncto artikel 58c, eerste lid, BGfo (paragraaf 9.3.2 van het Onderzoeksrapport);
 - Visie overtreedt artikel 115bb, derde lid, BGfo doordat zij de essentiële beleggersinformatie als bedoeld in dat artikel te laat aan de consument verstrekt (paragraaf 9.3.2 van het Onderzoeksrapport);
 - Visie draagt geen zorg voor een adequate behandeling van klachten van consumenten over de financiële diensten en – producten van Visie. Dit is een overtreding van artikel 4:17 Wft juncto artikel 41, eerste lid, BGfo en artikel 44 BGfo (paragraaf 9.4.2 van het Onderzoeksrapport);
 - Visie heeft onvoldoende informatie ingewonnen over de financiële positie, doelstellingen, risicobereidheid en kennis en ervaring van haar cliënten. Dit is een overtreding van artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, Wft (paragraaf 9.5.2 van het Onderzoeksrapport).
15. In de volgende paragrafen zullen de overtreding van de artikelen 4:9 en 4:10 Wft, alsmede de overtreding van artikel 4:11 Wft kort uiteen worden gezet. Voor een uitgebreide en volledige weergave van de relevante feiten en omstandigheden, alsmede de bevindingen van de AFM die tot het oordeel hebben geleid dat de genoemde overtredingen zijn begaan, verwijst de AFM naar de relevante paragrafen uit het Onderzoeksrapport.

Overtreding van artikel 4:9 en 4:10 Wft

16. De feitelijke situatie bij Visie duidt erop dat [E] in de praktijk het beleid van Visie bepaalde. Niet is gebleken dat [D], die tussen 3 januari 2012 en 4 september 2015 bij de AFM is aangemeld als enig dagelijks beleidsbepaler van Visie, op enig vlak inhoudelijke betrokkenheid heeft gehad bij de vertegenwoordiging van Visie. Volgens [D's] arbeidsovereenkomst is dat [..] ook niet toegestaan. Dit strookt niet met de taken van een beleidsbepaler bij Visie, gelet op het door Visie aangeleverde

functieprofiel voor een dagelijks beleidsbepaler.⁸ De AFM komt (mede) aan de hand van de volgende omstandigheden tot de conclusie dat [E] feitelijk het beleid van Visie bepaalde terwijl [E] niet door de AFM is getoetst op betrouwbaarheid en geschiktheid.

- i) *De inrichting en opzet van de organisatie en de taakverdeling en verantwoordelijkheden van de beleidsbepalers.*⁹ Zo is [E] als aandeelhouder uiteindelijk (mede) belanghebbende bij het functioneren van Visie, en is [D] aangemerkt als formeel beleidsbepaler. Tegelijkertijd ontvangt [D] slechts €1.500 salaris als beleidsbepaler (voor 0,2 fte), terwijl [E] via [E's] persoonlijke holding €7.500 per maand aan 'Management services' ontvangt, wat neerkomt op 1.0 fte ten opzichte van de werkzaamheden van [D].
- ii) *De indiensttreding van [D].*¹⁰ Zo geeft [E] akkoord voor het indiensttreden van [D] en stuurt [D] vanaf het moment van [...] indiensttreding (nagenoeg) geen e-mails via [D's] mailadres bij Visie. Dit terwijl [E] een veelvoud aan e-mails ontvangt en verstuurt met betrekking tot de dagelijkse gang van zaken bij Visie.
- iii) *De wijze waarop Visie naar buiten toe wordt vertegenwoordigd.*¹¹ Zo voert [E] onderhandelingen tussen Visie en meerdere externe partijen en ondertekent [E] overeenkomsten tussen Visie en externe partijen.
- iv) *De wijze waarop Visie intern wordt vertegenwoordigd.*¹² Zo tekent [D] uitsluitend overeenkomsten tussen Visie en andere entiteiten van [A]. Daarnaast blijkt uit de gesprekken met de medewerkers van Visie dat [E] feitelijk de (dagelijkse) aansturing van (de medewerkers van) Visie op zich neemt. Uit de onderzochte e-mailboxen valt niet op te maken dat [D] op enige manier een aansturende rol heeft ten aanzien van interne vertegenwoordiging.

17. Gelet op de feitelijke gang van zaken binnen Visie komt de AFM tot de conclusie dat [E] een beleidsbepalende rol heeft vervuld binnen Visie. [D] is weliswaar formeel statutair bestuurder en als beleidsbepaler van Visie aangemeld bij de AFM, maar uit de feiten blijkt dat [E] feitelijk de (zeggenschaps-)rechten uitoefent die aan deze functie verbonden zijn. [E] is niet bij de AFM aangemeld als beleidsbepaler van Visie, en derhalve ook niet getoetst op geschiktheid en betrouwbaarheid zoals bedoeld in artikel 4:9, eerste lid, Wft en artikel 4:10, eerste lid, Wft.

Overtreding van artikel 4:11 Wft

18. Het oordeel van de AFM dat artikel 4:11 Wft is overtreden, is gestoeld op de constatering dat Visie stelselmatig overtredingen begaat die het vertrouwen in Visie en de financiële markten kunnen schaden. In het hiernavolgende zal de AFM een kort overzicht geven, per overtreding, van de feiten die ten grondslag hebben gelegen aan de overtreding van artikel 4:11 Wft.

⁸ Paragraaf 5.2.2 Onderzoeksrapport.

⁹ Paragraaf 5.2 Onderzoeksrapport.

¹⁰ Paragraaf 5.3 Onderzoeksrapport.

¹¹ Paragraaf 5.4 Onderzoeksrapport.

¹² Paragraaf 5.5. Onderzoeksrapport.

a) Visie heeft [E] ten onrechte niet bij de AFM aangemeld als beleidsbepaler

19. De AFM heeft in het Onderzoeksrapport toegelicht waarom zij van mening is dat [E] het beleid van Visie bepaalde, zie tevens hierboven onder “*Overtreding van artikel 4:9 en 4:10 Wft*”. De AFM komt op basis van de feitelijke gang van zaken ten aanzien van de beleidsbepalers¹³ alsmede de feiten uit de hiervoor genoemde paragrafen tot het oordeel dat [E] ten onrechte niet is aangemeld als beleidsbepaler van Visie. Gelet op de omstandigheid dat [E] niet door Visie is aangemeld als dagelijks beleidsbepaler, hoewel [E] feitelijk wel de aan die functie verbonden werkzaamheden verrichtte, komt de AFM tot het oordeel dat Visie 4:26, eerste en negende lid, Wft, juncto artikel 103, eerste lid, onderdeel a, BGfo heeft overtreden.¹⁴

b) Visie heeft voorafgaand aan het huisbezoek misleidende informatie verstrekt over de aanleiding om met de consument contact op te nemen en het doel van het huisbezoek.

20. De AFM heeft in het Onderzoeksrapport haar oordeel toegelicht dat Visie in strijd met artikel 4:19, tweede lid, Wft misleidende informatie heeft verstrekt over de aanleiding en het doel van het huisbezoek bij de consument. Dit oordeel baseert de AFM op drie onderdelen van de informatieverstrekking van Visie aan de consument, namelijk:

- i) de aankondigingsbrief¹⁵, waarin drie aanleidingen van het aanstaande contact met Visie worden vermeld: 1) het geven van hersteladvies, 2) het inventariseren van het verzekeringspakket van de consument en 3) het aankondigen dat Visie de nieuwe financiële dienstverlener is van de consument ten aanzien van de levensverzekering. Er wordt geen informatie verstrekt over de band tussen Visie en [A] en ten aanzien van welke aanbieders Visie adviseert;
- ii) het gesprek tussen de medewerker van het call center en de consument.¹⁶ Hierbij wordt de misleidende indruk gewekt dat het doel van het huisbezoek het geven van een hersteladvies, dan wel het inventariseren van in het verleden afgesloten verzekeringspolissen is; en
- iii) de bevestigingsmail met documenten waarin de afspraak bij de consument thuis wordt bevestigd¹⁷, waarin misleidende informatie staat ten aanzien van de hoedanigheid van Visie, het doel achter het huisbezoek en de kosten die voor de dienstverlening van Visie in rekening worden gebracht.

21. De werkelijke aanleiding en het doel van het huisbezoek was niet het bieden van een kosteloos hersteladvies, maar het oversluiten van consumenten met een beleggingsverzekering naar een product van [I]. Hierover werd de consument echter niet geïnformeerd. Het bovenstaande leidt er naar het oordeel van de AFM toe dat de consumenten in de aan hen verstrekte informatie misleidend worden geïnformeerd over de aanleiding en het doel van het huisbezoek. Dit is een overtreding van artikel 4:19, tweede lid, Wft.

¹³ In paragraaf 5.1.1 en 5.1.2 van het Onderzoeksrapport geeft de AFM weer op welke wijze welke personen zijn aangemeld als beleidsbepaler ten aanzien van Visie respectievelijk [H]

¹⁴ Paragraaf 9.2.2 Onderzoeksrapport.

¹⁵ Paragraaf 6.1 Onderzoeksrapport.

¹⁶ Paragraaf 6.1 Onderzoeksrapport.

¹⁷ Paragraaf 6.3 Onderzoeksrapport.

c) Visie verstrekt feitelijk onjuiste informatie over haar hoedanigheid.

22. De AFM heeft geconstateerd¹⁸ dat bepaalde onderdelen van de door Visie aan consumenten verstrekte informatie feitelijk onjuist zijn. Onder de naam Visie werden tot maart 2015 vrijwel geen activiteiten ontplooid. De adviseurs die op de loonlijst van Visie stonden traden naar buiten onder de naam van [I]. Visie vermeldt aan consumenten, tegenstrijdig met het voorgaande, dat zij al bijna 25 jaar ervaring heeft als intermediair in Nederland. Echter, Visie heeft zich tot 2012 niet gericht op het adviseren van consumenten met betrekking tot financiële producten. Visie presenteert zich als één van de grotere intermediairs van Nederland. De AFM is van oordeel dat ook deze voorstelling van zaken onjuist is, gelet op de omstandigheid dat Visie uitsluitend adviseert over en bemiddelt in beleggingsproducten van [I].
23. Door zichzelf zoals hiervoor genoemd te presenteren aan consumenten, geeft Visie een onjuist beeld over haar hoedanigheid. Visie overtreedt daarmee artikel 4:19, tweede lid, Wft.

d) Visie verstrekt onduidelijke informatie over de kosten van haar dienstverlening.

24. De AFM is van oordeel dat Visie onduidelijke informatie verstrekt over de kosten die zij voor haar dienstverlening in rekening brengt. Richting de consument wordt door Visie gecommuniceerd dat het uitgangspunt van het maken van een afspraak met een adviseur van Visie het uitbrengen van hersteladvies is. In haar aankondigingsbrief en het telefoongesprek voorafgaand aan een huisbezoek heeft Visie het uitsluitend over een kosteloos hersteladvies.¹⁹ Echter, bij nadere bestudering van het dienstverleningsmateriaal blijkt dat het huisbezoek slechts kosteloos is indien het advies van Visie niet wordt opgevolgd dan wel indien geen [I] beleggingsproduct wordt afgesloten. In de Dienstenwijzer en het Dienstverleningsdocument VO wordt vervolgens niet gesproken over een hersteladvies of het inventariseren van een verzekering(-spakket), noch wordt duidelijk dat de kosten die worden genoemd in het Dienstverleningsdocument VO op het huisbezoek van toepassing zijn. De AFM is van mening dat de wijze waarop Visie de informatie weergeeft zeer onduidelijk is.
25. De informatie over de kosten is niet op een voor de gemiddelde consument duidelijke manier weergegeven waardoor voor een consument niet helder is dat er kosten zijn verbonden aan het ingaan op het advies van Visie en het afsluiten van een [I] beleggingsproduct. Door het verstrekken van onduidelijke informatie over de kosten van haar dienstverlening, overtreedt Visie artikel 4:19, tweede lid, Wft.

e) Visie verstrekt feitelijk onjuiste informatie over het aantal (producten van) aanbieders waarover zij adviseert, de verplichtingen die zij tegenover die aanbieders heeft en de beloning die zij daarvoor ontvangt.

¹⁸ Paragraaf 9.3.2 ad 2) Onderzoeksrapport.

¹⁹ Paragraaf 6.2.3 Onderzoeksrapport.

26. De AFM is van oordeel dat Visie feitelijk onjuiste informatie verstrekt over het aantal (producten van) aanbieders waarover zij adviseert, de verplichtingen die zij tegenover deze aanbieders heeft en de beloning die de adviseurs van Visie ontvangen.²⁰ Dit is een overtreding van artikel 4:19, tweede lid, Wft.
27. Visie geeft richting consumenten aan in haar Dienstenwijzer dat zij niet de verplichting heeft slechts één product te adviseren of slechts voor één aanbieder te bemiddelen. Maar uit de werkinstructies van de adviseurs blijkt dat Visie uitsluitend de beleggingsproducten van [I] kan adviseren. In het document Dienstenwijzer VO staat vermeld dat Visie uitsluitend adviseert over en bemiddelt in producten van [I]. In het *Dienstverleningsdocument risico's afdekken* staat vervolgens dat Visie alleen verzekeringen van andere aanbieders adviseert, maar dat zij met één aanbieder van financiële producten een *zakelijke relatie* heeft, waarmee wordt bedoeld *dat er een eigendomsbelang tussen Visie en een andere aanbieder is*.²¹
28. Uit de verschillende documentatie blijkt een tegenstrijdig beeld. Zoals hiervoor opgemerkt, vermeldt Visie dat zij met meerdere aanbieders samenwerkt, terwijl zij feitelijk uitsluitend in producten van [I] bemiddelt. Daarnaast wordt – onjuist – aan consumenten vermeld dat haar adviseurs een vergoeding ontvangen die afhankelijk is van kwantitatieve en kwalitatieve eisen die zijn gekoppeld aan het belang van de klant. De verhoging van het salaris van de adviseurs van Visie is echter afhankelijk van andere factoren.²²
29. Gelet op de feitelijk onjuiste informatie die wordt verstrekt door Visie ten aanzien van het aantal (producten van) aanbieders waarover zij adviseert, de verplichtingen die zij tegenover die aanbieders heeft en de beloning van haar adviseurs, is de AFM van mening dat Visie artikel 4:19, tweede lid, Wft overtreedt.
 - f) *Visie verstrekt voorafgaand aan het verlenen van de beleggingsdienst geen informatie over de relatie van Visie met [I].*
30. De AFM is van oordeel dat Visie artikel 4:20, eerste lid, Wft overtreedt doordat Visie voorafgaand aan het verlenen van een beleggingsdienst (i.c. het adviseren over de rechten van deelneming in het [B], waaruit de [I] beleggingsproducten bestaan, alsmede het ontvangen en doorgeven van orders in voornoemde financiële instrumenten) geen informatie verstrekt over de relatie van Visie tot [I].²³
31. De gemiddelde consument is tot aan het huisbezoek in de veronderstelling dat Visie en [I] onafhankelijk van elkaar opereren en hoogstens een samenwerkingsrelatie onderhouden. De consument wordt niet geïnformeerd door Visie over de relatie tussen Visie en [I]. In hoofdstuk 4 van het Onderzoeksrapport licht de AFM toe dat Visie en [I] in feite tot één organisatie behoren.
32. De AFM is van oordeel dat Visie voorafgaand aan het verlenen van een beleggingsdienst informatie dient te verstrekken over de relatie van Visie tot [I]. De AFM meent dat die informatie relevant is voor een adequate beoordeling van de dienstverlening van Visie, en in het bijzonder de mate van objectiviteit van Visie bij het

²⁰ Paragraaf 9.3.2 ad 4) Onderzoeksrapport.

²¹ Paragraaf 6.3.1 Onderzoeksrapport.

²² Paragraaf 4.3.3 Onderzoeksrapport.

²³ Paragraaf 9.3.2 ad 5) Onderzoeksrapport.

geven van haar advies. Doordat Visie deze informatie niet voorafgaand aan het verlenen van een beleggingsdienst en het adviseren aan de consument verstrekt, overtreedt zij naar oordeel van de AFM artikel 4:20, eerste lid, Wft.

g) Visie verstrekt voorafgaand aan het verlenen van een beleggingsdienst geen informatie over rechten van deelneming.

33. De AFM is van oordeel dat Visie artikel 4:20, eerste lid, Wft juncto artikel 58a, eerste lid, onderdeel c BGfo juncto artikel 58c, eerste lid, BGfo overtreedt doordat Visie niet voorafgaand aan het verlenen van een beleggingsdienst (het adviseren over de rechten van deelneming in [B], waaruit de [I] beleggingsproducten bestaan, alsmede het ontvangen en doorgeven van orders in voornoemde financiële instrumenten) informatie verstrekt aan de consument over rechten van deelneming. De AFM acht deze informatie relevant voor een adequate beoordeling van de [I] beleggingsproducten en de rechten van deelneming in de verschillende fondsen.²⁴
34. Voorafgaand aan het verlenen van een beleggingsdienst verstrekt Visie geen informatie over de rechten van deelneming aan de consument. Visie behoort echter op zijn minst een algemene beschrijving van de aard en risico's van deze financiële instrumenten aan de consument te verstrekken, die gedetailleerd genoeg is om de niet-professionele belegger (lees: consument) in staat te stellen een beleggingsbeslissing te nemen. Adviseurs worden ook niet door Visie geïnstrueerd deze informatie te verstrekken aan de consument. Door dit na te laten overtreedt Visie artikel 4:20, eerste lid, Wft juncto artikel 58a, eerste lid, onderdeel c, BGfo juncto artikel 58c, eerste lid, BGfo.

h) Visie verstrekt essentiële beleggersinformatie te laat.

35. De AFM is van oordeel dat Visie artikel 115bb, derde lid, BGfo overtreedt doordat zij de essentiële beleggersinformatie als bedoeld in dat artikel te laat aan de consument verstrekt.²⁵ Op Visie rust als adviseur de plicht om de essentiële beleggersinformatie geruime tijd voorafgaand aan de inschrijving op die rechten van deelneming aan de consument te verstrekken. De betreffende informatie was niet beschikbaar op de website van Visie, noch heeft zij deze voorafgaand aan of tijdens het huisbezoek aan de consument verstrekt. De essentiële beleggersinformatie wordt zelfs niet door de adviseur meegenomen naar het huisbezoek. De interne werkinstructies instrueren de adviseur ook niet deze informatie mee te nemen. Consumenten ontvangen deze informatie pas ná het plaatsvinden van het huisbezoek.²⁶ Dit is niet ruimschoots voorafgaand aan de inschrijving op de rechten van deelneming in [B] ([..]). De consument heeft zich immers ingeschreven (indien de keuze daartoe wordt gemaakt) op de rechten van deelneming gedurende het huisbezoek.²⁷

²⁴ Paragraaf 9.3.2 ad 6) Onderzoeksrapport.

²⁵ Paragraaf 9.3.2 ad 7) Onderzoeksrapport.

²⁶ Paragraaf 6.5.2 Onderzoeksrapport.

²⁷ Paragraaf 9.3.2 ad 7) Onderzoeksrapport.

36. De AFM is hierom van oordeel dat de essentiële beleggersinformatie te laat is verstrekt en Visie artikel 115bb, derde lid, BGfo overtreedt.
- i) Visie draagt geen zorg voor een adequate behandeling van klachten van consumenten over de financiële diensten en producten van Visie.*
37. De AFM is van oordeel dat Visie (onder meer) artikel 4:17 Wft en artikel 4:17, derde lid, Wft jo. artikel 41, eerste lid, BGfo en artikel 44 BGfo heeft overtreden. In het bijzonder heeft Visie tot 21 april 2015 geen klachtenbeleid of andere klachtenprocedures en daarnaast heeft Visie geen behoorlijke klachtenadministratie.²⁸
38. Visie beschikte in de periode van 1 januari 2015 tot 1 maart 2015 niet over een interne klachtenprocedure. Het door de AFM op 1 maart 2015 ontvangen klachtenbeleid was op 22 juni 2015 (nog) in conceptstatus. Het klachtenbeleid van Visie bestaat pas sinds 21 april 2015.²⁹ Voor die tijd was Visie in overtreding van artikel 4:17, eerste lid, onder a Wft.
39. Ook heeft Visie de datum van de ontvangst van de klachten onjuist geregistreerd en valt niet op te maken uit de klachtenadministratie op welke wijze visie met klachten omgaat, terwijl uit de klachtenadministratie moet blijken hoe en wanneer inhoudelijk op een klacht is gereageerd en wat het eventuele verdere gevolg is geweest.³⁰ Daarnaast is de AFM van oordeel dat de klachtenadministratie niet compleet lijkt te zijn. Niet alle klachten werden daadwerkelijk geregistreerd.³¹ Dit terwijl de ruime definitie van een klacht uit het klachtenbeleid van Visie er juist voor zou dienen te zorgen dat alle uitingen van ongenoegen in de administratie worden opgenomen. Daar was in de praktijk geen sprake van. Op basis van deze omstandigheden is de AFM tot het oordeel gekomen dat artikel 41, eerste lid, BGfo door Visie is overtreden.
40. De door de AFM geconstateerde feiten leiden tot het oordeel dat de gebrekkige klachtenadministratie van Visie, alsmede het niet hanteren van door Visie zelf vastgestelde definities uit haar klachtenbeleid, niet wordt gewaarborgd dat klachten van klagers zorgvuldig, verifieerbaar en consistent worden afgehandeld. Hiermee overtreedt Visie artikel 44 BGfo.³²
- j) Visie heeft onvoldoende informatie ingewonnen over de financiële positie, doelstellingen en risicobereidheid en kennis en ervaring van consumenten.*
41. De AFM is van oordeel dat Visie in de periode van 1 januari 2015 tot 22 juni 2015 artikel 4:23, eerste lid, sub a, Wft heeft overtreden.³³ De AFM is tot dat oordeel gekomen omdat Visie onvoldoende informatie heeft ingewonnen bij consumenten ten aanzien van hun financiële situatie, doelstellingen, risicobereidheid

²⁸ Paragraaf 9.4.2 Onderzoeksrapport.

²⁹ Pagina 136 Onderzoeksrapport.

³⁰ Artikel 41, eerste lid, BGfo.

³¹ Paragraaf 7.2 Onderzoeksrapport.

³² Artikel 44 BGfo.

³³ Paragraaf 9.5.2 Onderzoeksrapport.

en kennis en ervaring. Ter onderbouwing van deze overtreding heeft de AFM negen klantdossiers beoordeeld. In al deze dossiers heeft de AFM ten aanzien van de vier hiervoor genoemde punten vastgesteld dat Visie onvoldoende informatie heeft ingewonnen.

42. De AFM is van oordeel dat de wijze waarop Visie de financiële positie van klanten in kaart brengt onvoldoende is. In de door de AFM gecontroleerde dossiers ontbreekt specifieke informatie die naar het oordeel van de AFM van belang is om een compleet beeld te krijgen van de financiële situatie van de consument. Voor zover wel informatie is ingewonnen door Visie, stelt deze informatie Visie onvoldoende in staat om vast te stellen dat de transactie waarop haar advies ziet, van dien aard is dat de klant de met zijn beleggingsdoelstellingen samenhangende beleggingsrisico's financieel kan dragen, zoals bedoeld in artikel 80a, eerste lid aanhef en sub b, en artikel 80a, derde lid, BGfo.
43. Doordat onvoldoende informatie over de financiële positie van consumenten is ingewonnen, is het ook niet mogelijk geweest voor Visie om een doelvermogen in bedragen te bepalen. Daarnaast volgt uit geen van de onderzochte dossiers dat Visie informeert naar het gewenste doelvermogen in absolute bedragen. Gelet op de feiten is de AFM dan ook van oordeel dat in alle negen klantdossiers de ingewonnen informatie over de beleggingsdoelstellingen van de klant Visie onvoldoende in staat stelt om vast te stellen of haar advies voldoet aan de specifieke beleggingsdoelstellingen van de consument.³⁴ Visie heeft hiermee onvoldoende informatie ingewonnen over de doelstellingen van de betrokken klanten, zoals bedoeld in artikel 4:23, eerste lid, sub a, Wft. De AFM is op grond van het bovenstaande van oordeel dat Visie artikel 4:23, eerste lid, sub a, Wft, zoals nader uitgewerkt in artikel 80a, eerste lid, aanhef en sub a en artikel 80a, tweede lid, BGfo heeft overtreden.
44. Ook ten aanzien van de risicobereidheid van consumenten heeft Visie onvoldoende informatie ingewonnen. Zo ziet de informatie die wordt uitgevraagd niet op (i) welke winsten of verliezen de consument acceptabel vindt aan het eind van de looptijd en (ii) de bereidheid van de consument om het niet halen van de doelstellingen te accepteren. Daarbij neemt de AFM tevens in overweging dat de beleggingsdoelstelling doorgaans niet of onvoldoende wordt uitgewonnen. Deze informatie is van belang voor het bepalen van de risicobereidheid. Omdat deze informatie niet wordt ingewonnen kan Visie ook geen koppeling maken tussen de risicobereidheid van de consument en de financiële positie van de consument. Het door Visie onvoldoende inwinnen van informatie met betrekking tot de risicobereidheid van de consument is een overtreding van artikel 4:23, eerste lid, sub a, Wft, zoals nader uitgewerkt in artikel 80a, eerste lid, aanhef en sub a, BGfo jo. artikel 80a, tweede lid, BGfo.
45. In enkele dossiers is informatie over de kennis en ervaring van consumenten ingewonnen middels het zogenoemde *[Software]rapport*³⁵ en het *[I] formulier*. Echter, deze formulieren zijn niet in alle dossiers aanwezig en in de dossiers waar deze wel aanwezig zijn, zijn deze soms onvolledig ingevuld dan wel is niet alle informatie ingewonnen ten aanzien van opleidingsniveau, kennis van beleggen, het beroep van de

³⁴ Paragraaf 9.5.2 Onderzoeksrapport.

³⁵ Een rapport met de titel 'persoonlijk financieel advies' waarin de gegevens die zijn ingevoerd in [Software] (de gebruikte software om het klantprofiel op te stellen) worden opgenomen. Paragraaf 8.1 en verder Onderzoeksrapport.

consument en/of ervaring met beleggen.³⁶ Het onvoldoende inwinnen van informatie ten aanzien van de kennis en ervaring van consumenten leidt er naar het oordeel van de AFM toe dat Visie artikel 4:23, eerste lid, sub a, Wft, zoals nader uitgewerkt in artikel 80c, eerste lid, sub b en sub c, BGfo en artikel 80a, eerste lid, aanhef en sub c, BGfo heeft overtreden.

46. Gelet op de bevindingen uit het Onderzoeksrapport is de AFM van oordeel dat Visie in de periode van 1 januari 2015 tot 22 juni 2015 artikel 4:23, eerste lid, sub a, Wft heeft overtreden, uitgewerkt aan de hand van de hierboven genoemde overtredingen van het BGfo.
47. De AFM is op basis van het voorgaande van oordeel dat Visie geen adequaat beleid heeft gevoerd dat een integrale uitoefening van haar beleid waarborgt. De AFM heeft diverse wetsovertredingen vastgesteld, die tezamen tot het oordeel hebben geleid dat Visie artikel 4:11, tweede lid, Wft heeft overtreden. De AFM heeft in de hiervoor genoemde overtredingen van de artikel 4:9 eerste lid, Wft, artikel 4:10, eerste lid, Wft en de zojuist genoemde overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft aanleiding gezien over te gaan tot intrekking van de vergunning van Visie.

iii. Feiten naar aanleiding van het bezwaarschrift

48. In het bezwaarschrift heeft Visie het volgende als feit naar voren gebracht.

“[...] FEITEN

2.1 Op dinsdagochtend 17 januari jl. – korte tijd voordat Visie en haar gemachtigde het bestreden besluit per aangetekende post ontvingen – heeft Visie een bevestiging van de AFM ontvangen dat Visie’s verzoek tot intrekking van haar vergunning in behandeling is genomen. Visie heeft besloten haar vergunning ‘in te leveren’ nu zij noodgedwongen haar bedrijfsvoering ten aanzien van de vergunningplichtige activiteiten moest staken. Dit verzoek dient overigens, gelet op het besluit van 16 januari jl., als ingewilligd te worden beschouwd.

2.2 Visie heeft de bedrijfsvoering ten aanzien van de vergunningplichtige activiteiten per 1 februari 2017 gestaakt. Alle arbeidsovereenkomsten (49 man) zijn eveneens per die datum beëindigd. De achtergrond daarvan mag als bekend worden verondersteld.”

III. Bezwaar

49. Samengevat en zakelijk weergegeven bevat het bezwaarschrift de volgende gronden:
- A. Er is geen grondslag voor intrekking en (onverwijld) publicatie;
 - B. Er is geen sprake van een overtreding van artikel 4:9 en artikel 4:10 Wft;

³⁶ In paragraaf 8.2 Onderzoeksrapport zijn de individuele beoordelingen ten aanzien van de specifieke klantdossiers uitgewerkt.

C. Er is geen sprake van een overtreding van artikel 4:11 Wft.

IV. Beoordeling van de bezwaargronden A t/m C

Algemene opmerking

50. Alvorens in te gaan op de bezwaargronden, merkt de AFM het volgende op. Visie geeft in haar bezwaar in randnummers 3.4 en 3.7 aan dat zij hetgeen in de Zienswijze naar voren is gebracht handhaaft. De AFM begrijpt deze opmerkingen aldus dat zij bij haar eerdere standpunten blijft en leidt daaruit af dat, voor zover Visie niet op bepaalde aspecten van het Intrekkingsbesluit ingaat, zij derhalve geen aanvulling op haar eerdere standpunten wenst te geven. In het Intrekkingsbesluit is de AFM ingegaan op de Zienswijze. De AFM heeft uitgebreid en gemotiveerd gereageerd op de Zienswijze. Naar het oordeel van de AFM is het aan Visie om duidelijk te maken welke specifieke onderdelen van de Zienswijze nog relevant zijn in onderhavige bezwaarprocedure en in welk opzicht de AFM ontoereikend zou hebben gereageerd op de standpunten van Visie uit de Zienswijze. De opmerking van Visie dat haar standpunten uit de Zienswijze worden gehandhaafd, is niet voldoende om te kunnen spreken van een bezwaargrond waar de AFM op dient in te gaan.³⁷

A. Geen grondslag voor intrekking en (onverwijld) publicatie

51. Onder bezwaargrond A voert Visie het volgende aan:

“Aangezien Visie heeft gevraagd de gehele vergunning in te trekken ex artikel 104, eerste lid, sub a, Wft, stelt zij zich primair op het standpunt dat er geen grondslag meer is voor een besluit tot intrekking ex artikel 104, eerste lid sub a Wft en dat aldus na heroverweging alsnog van het bestreden besluit dient te worden afgezien. Het met het besluit tot intrekking beoogde doel, namelijk beëindiging/afwikkeling van Visie’s vergunningplichtige activiteiten, is namelijk reeds bereikt.

Visie is reeds op grond hiervan van mening dat er geen gronden meer zijn voor publicatie van het besluit, laat staan voor onverwijld publicatie. Visie heeft geen klanten meer, nu zij haar vergunningplichtige bedrijfsvoering reeds heeft gestaakt. Daarnaast geldt dat dienstverleners en voormalige klanten van Visie in het kader van het besluit tot intrekking van de vergunning van [C] (‘[C]’) en de aanwijzing aan [C] ([..]) – zoals deze bekend mogen worden verondersteld bij de AFM – reeds volledig op de hoogte zijn.”

Reactie AFM

52. De AFM deelt het oordeel van Visie niet. De AFM onderbouwt dit als volgt.

³⁷ CBb 21 april 2015, ECLI:NL:CBB:2015:132 en CBb 31 mei 2012, ECLI:NL:CBB:2012:BW7462.

53. Met haar primaire bezwaargrond betoogt Visie dat, gelet op de omstandigheid dat zij zelf haar vergunning in heeft laten trekken, de AFM geen grondslag (meer) had om de vergunning in te trekken. Het bestreden besluit is door de AFM verzonden op 16 januari 2017 en is ontvangen door Visie en haar gemachtigde op 17 januari 2017. Visie geeft aan dat zij al vóór ontvangst van het bestreden besluit, maar op dezelfde dag – op 17 januari 2017 – bij de AFM een verzoek tot intrekking van de gehele vergunning heeft gedaan.
54. Een besluit treedt niet in werking voordat het bekend is gemaakt.³⁸ Bekendmaking van een besluit geschiedt door toezending of uitreiking aan de belanghebbende. In het onderhavige geval heeft de AFM op 16 januari 2017 het bestreden besluit ter post bezorgd als aangetekende brief. Hieruit volgt dat de bekendmaking van het besluit op 16 januari 2017 plaats heeft gevonden. Het besluit is dan ook op 16 januari 2017 in werking getreden. Dat het besluit op 17 januari 2017 in ontvangst is genomen door Visie, doet aan het voorgaande niet af.
55. Gelet op deze omstandigheid kan niet gezegd worden, zoals Visie in haar bezwaarschrift stelt: *‘Dit verzoek [AFM: het verzoek om intrekking van de vergunning] van Visie dient [..], gelet op het besluit van 16 januari jl., als ingewilligd te worden beschouwd.’* Met deze opmerking wenst Visie het te doen voorkomen dat de vergunning op haar initiatief dan wel met haar instemming is ingetrokken. Met deze opmerking gaat Visie er aan voorbij dat het bestreden besluit op dat moment reeds bekend was gemaakt en derhalve in werking was getreden. De vergunning van Visie was ten tijde van het verzoek al ingetrokken. Van inwilliging van een verzoek is dan ook geen sprake geweest. Zoals volgt uit het voorgaande, had de AFM derhalve een grondslag voor het intrekken van de vergunning van Visie.
56. Visie geeft in haar bezwaar tevens aan dat er, gelet op haar bezwaargrond, geen gronden zijn voor publicatie van het besluit. Ook voor onverwijld publicatie zou geen grond zijn.
57. De AFM dient op grond van artikel 1:97, eerste lid, Wft, een besluit tot het opleggen van een bestuurlijke sanctie ingevolge de Wft, openbaar te maken. Openbaarmaking geschiedt in elk geval op het moment dat de bestuurlijke sanctie onherroepelijk is geworden. Artikel 1:97, eerste lid, Wft houdt de verplichting in voor de toezichthouder om een besluit tot het opleggen van een bestuurlijke sanctie openbaar te maken zodra het besluit onherroepelijk is geworden. Publicatie van het besluit tot het opleggen van een bestuurlijke sanctie is dan ook het uitgangspunt. Openbaarmaking blijft achterwege³⁹, indien openbaarmaking onevenredig zou zijn gezien de geringe ernst van de overtreding(en). In het geval van deze laatste uitzondering kan het gaan om lichte overtredingen, waarvoor geen boete is opgelegd maar een andere bestuurlijke sanctie is opgelegd.⁴⁰ Daar is in het geval van Visie geen sprake van. Visie heeft immers meerdere overtredingen begaan van het Deel Gedragstoezicht financiële ondernemingen van de Wft. In het bijzonder kan niet worden gezegd dat sprake is van lichte overtredingen. Ook de omstandigheid dat Visie haar vergunningplichtige activiteiten heeft gestaakt, houdt niet in dat het Intrekkingsbesluit niet meer dient te worden gepubliceerd.

³⁸ Artikel 3:40 Awb.

³⁹ Artikel 1:98, tweede lid, Wft.

⁴⁰ *Kamerstukken II* 2015/16, 34455, nr. 3, p. 34.

58. Openbaarmaking dient het informeren van de (financiële) markten over begane overtredingen. Onder de in te lichten partijen worden tevens partijen begrepen die reeds met Visie in zee zijn gegaan, maar het doel van openbaarmaking beperkt zich niet tot het informeren van deze partijen. Het doel van publicatie is het informeren van de markt in den brede. De door Visie genoemde omstandigheid dat bepaalde partijen en consumenten die met Visie te maken hebben of hebben gehad op de hoogte zijn van de intrekking van de vergunning van [C], leidt dan ook niet tot een ander oordeel. Dit betreft immers een ander besluit, gericht tot een andere entiteit met betrekking tot door die entiteit begane overtredingen. De AFM ziet niet in waarom dat ertoe zou leiden dat af dient te worden gezien van publicatie van het Intrekkingsbesluit dat betrekking heeft op Visie en de door Visie begane overtredingen.
59. Op grond van artikel 1:99, derde lid, Wft kan de AFM overgaan tot onverwijld openbaarmaking van het besluit tot het opleggen van een bestuurlijke sanctie indien de belangen die de Wft beoogt te beschermen geen uitstel toelaten. De AFM heeft in het Intrekkingsbesluit overwogen dat zij aanleiding ziet om tot onverwijld publicatie over te gaan. Visie heeft de voorzieningenrechter van de rechtbank Rotterdam verzocht een voorlopige voorziening te treffen tegen de onverwijld publicatie. De voorzieningenrechter van de rechtbank Rotterdam heeft in haar uitspraak van 15 maart 2017⁴¹ het verzoek van Visie toegewezen. Kort gesteld was de rechtbank Rotterdam van oordeel dat niet was gebleken van een acuut gevaar voor de belangen die de Wft beoogt te beschermen. Naar het oordeel van de voorzieningenrechter was er geen aanleiding voor de AFM om over te gaan tot onverwijld openbaarmaking. De voorzieningenrechter heeft bij wijze van voorlopige voorziening de publicatie opgeschort.
60. De voorzieningenrechter van de rechtbank Rotterdam heeft geen termijn gesteld aan de toegewezen voorziening: *“De voorzieningenrechter ziet geen aanleiding aan de voorlopige voorziening een termijn te verbinden, zodat deze pas vervalt indien zich één van de in artikel 8:85, tweede lid, van de Awb vermelde situaties zich voordoet.”* De voorlopige voorziening is derhalve nog van kracht, en komt pas te vervallen op het moment dat de termijn om in beroep te gaan tegen onderhavige beslissing op bezwaar ongebruikt is verstreken, het bezwaar of het beroep is ingetrokken of de bestuursrechter uitspraak heeft gedaan.⁴² De hiervoor genoemde situaties uit artikel 8:85, tweede lid Awb, houden in dat de voorlopige voorziening komt te vervallen indien a) het besluit onherroepelijk is geworden omdat Visie geen nadere rechtsmiddelen aanwendt dan wel haar beroep of bezwaar intrekt, of b) de bestuursrechter uitspraak heeft gedaan, waarbij de uitspraak in de plaats komt voor de getroffen voorlopige voorziening. Gelet op de uitspraak van de voorzieningenrechter van de rechtbank Rotterdam ligt onverwijld openbaarmaking niet langer in de rede. Dit laat echter onverlet dat op de AFM in beginsel een plicht tot openbaarmaking rust ten aanzien van een bestuurlijke sanctie die onherroepelijk is geworden. De AFM zal dan ook overgaan tot publicatie conform artikel 1:97, eerste lid, Wft op het moment dat het Intrekkingsbesluit onherroepelijk wordt. Het bezwaar van Visie leidt dan ook niet tot een ander oordeel.
61. Heroverweging ten aanzien van dit onderdeel leidt, gelet op het voorgaande, tot een ander oordeel ten aanzien van de onverwijld openbaarmaking op grond van artikel 1:99, derde lid Wft. De AFM acht het

⁴¹ Rechtbank Rotterdam 15 maart 2017, [..] (niet gepubliceerd).

⁴² Artikel 8:85, tweede lid, Awb.

bezwaar van Visie ten aanzien van de onverwijld publicatie gegrond. Voor het overige geeft het bezwaar van Visie geen aanleiding om tot een ander oordeel te komen.

B. Er is geen sprake van overtreding van artikel 4:9 en 4:10 Wft

62. Onder bezwaargrond B voert Visie, kort weergegeven, het volgende aan:
63. Visie handhaaft haar standpunt in de Zienswijze ten aanzien van de rol van [E] en de benoeming van [..] en [..] medio 2015. [E] heeft dan ook niet, zoals in het Intrekingsbesluit wordt toegelicht, ‘tot heden’ (tot de datum van het Intrekingsbesluit) het beleid van Visie bepaald. De AFM heeft dat oordeel ook niet met feiten onderbouwd. De AFM heeft haar onderzoek medio 2015 afgerond, en heeft niet aan kunnen tonen dat [E] sinds het afronden van het onderzoek nog steeds aan het roer staat. Het is niet aan Visie om een negatieve omstandigheid te bewijzen.
64. Dit levert niet alleen strijd met het zorgvuldigheids- motiveringsbeginsel op, maar heeft er ook toe geleid dat sprake is van een onevenwichtige belangenafweging althans disproportionele maatregel. Volgens Visie had de AFM moeten meewegen dat na medio 2015 feitelijk geen sprake meer was van een beleidsbepalende rol van [E] en had gelet daarop beoordeeld moeten worden of het opleggen van een sanctie wel aangewezen was.
65. Visie betwist dat zij [E] heeft benoemd als beleidsbepaler. Dat blijkt nergens uit. Visie betwist evenzeer dat zij een overtreding heeft begaan doordat het beleid van haar bedrijf is bepaald door [E], wiens betrouwbaarheid sinds 11 juni 2015 niet langer buiten twijfel zou staan. Niet alleen is dat oordeel van de AFM vervat in een besluit dat niet aan Visie is gericht, waarvan zij dan ook niet op de hoogte was of kon zijn en dat haar dus niet kan worden toegerekend, voor zover al relevant, maar evenmin is bij het Intrekingsbesluit betrokken dat het besluit omtrent de betrouwbaarheid van [E] niet onherroepelijk is. Een en ander naast de omstandigheid dat de rol van [E] sinds medio 2015 is gewijzigd en er geen sprake is van een overtreding na medio 2015. Visie gaat er van uit dat het oordeel van de AFM over de betrouwbaarheid van [E] is gestoeld op de procedure met betrekking tot de afwijzing van de vergunningaanvraag van [H] en niet op enig oordeel in het Intrekingsbesluit zelf.

Reactie AFM

66. De AFM begrijpt de bezwaargrond van Visie aldus dat zij haar standpunten uit de Zienswijze ten aanzien van de rol van [E] wenst te handhaven en hoofdzakelijk van mening is dat [E] eerder is teruggetreden dan volgens de AFM het geval is. Daarnaast zijn [..] en [..] als bestuurders van Visie benoemd. [..] en [..] zijn op 4 september 2015 door de AFM goedgekeurd als beleidsbepalers van Visie. Visie geeft verder aan dat zij van mening is dat de maatregel disproportioneel is. Visie merkt in dit kader op dat [E] vanaf medio 2015 feitelijk geen beleidsbepalende rol meer speelt bij Visie. Bij het opleggen van de sanctie had de AFM daar rekening mee moeten houden. Visie is van mening dat de AFM in strijd heeft gehandeld met het motiveringsbeginsel omdat de AFM niet heeft meegewogen dat na medio 2015 [E] feitelijk geen beleidsbepalende rol vervulde bij Visie.

67. Zoals reeds opgemerkt door de AFM in het Onderzoeksrapport⁴³, kijkt de AFM bij de vaststelling van de personen die als beleidsbepaler worden aangemerkt, voornamelijk naar de feitelijke situatie, naast de formele inrichting van de organisatie. Onder het dagelijks beleid wordt namelijk verstaan de beleid- en besluitvorming gericht op het dagelijkse daadwerkelijke uitvoeren van het bedrijf van de financiële onderneming.⁴⁴ De AFM toetst de personen die het dagelijks beleid van de financiële onderneming uitvoeren op geschiktheid en betrouwbaarheid.⁴⁵
68. De AFM is aan de hand van de feiten uit het Onderzoeksrapport tot het oordeel gekomen dat [E] het beleid van Visie heeft bepaald. Uit het Onderzoeksrapport blijkt dat [E] vergaande betrokkenheid heeft gehad bij beleid- en besluitvorming ten aanzien van de dagelijkse gang van zaken van Visie. Daarnaast is [E] nauw betrokken geweest bij de strategie van Visie op de lange termijn.⁴⁶
69. De AFM heeft in het Intrekkingsbesluit en het Onderzoeksrapport toegelicht dat er naar haar mening sprake was van een zogenaamde ‘stromanconstructie’. [D] was bij de AFM aangemeld als dagelijks beleidsbepaler, maar oefende in werkelijkheid niet de (zeggenschaps-) rechten uit die bij die functie hoorden. Sterker nog, [E] voerde in de praktijk de taken uit die formeel bij de functie van [D] hoorden. Dat bij [E] ook niet de intentie aanwezig was om [D] werkzaamheden als beleidsbepaler te laten uitvoeren, wordt geïllustreerd in het volgende citaat. Op 7 april 2015 stuurt [E] intern het volgende bericht door in reactie op een vraag van een financieel dienstverlener of ze met de beleidsbepaler [D] mogen spreken:
- “Nee natuurlijk niet. Gaat ook niet gebeuren. Maken er een mooi verhaal van dat [..] en [..] zijn aangemeld bij de afm en jij in de loop van het jaar ook.”⁴⁷*
70. De AFM stelt voorop dat gelet op de feiten uit het Onderzoeksrapport naar haar mening vast staat dat [E] een beleidsbepalende rol heeft gespeeld bij de dagelijkse beleids- en besluitvorming van Visie. Visie geeft in haar bezwaarschrift aan dat de AFM niet heeft aangetoond in hoeverre [E] ook na het onderzoek ter plaatse van de AFM van 22 juni 2015 nog een beleidsbepalende rol heeft gespeeld.
71. Dit volgt naar het oordeel van de AFM uit de volgende omstandigheden. In het gesprek dat de AFM op 22 juni 2015 heeft gevoerd met [..] en [..] hebben beide heren aangegeven dat hun werkzaamheden niet zouden gaan wijzigen na hun benoeming als dagelijks beleidsbepaler van Visie.⁴⁸ Volgens [..] betrof hun benoeming slechts een vastlegging van de feitelijke situatie, en in het takenpakket van beide heren niets is gewijzigd.⁴⁹ De AFM heeft in het Intrekkingsbesluit en het Onderzoeksrapport reeds uitvoerig uiteengezet waarom de feitelijke situatie erop neer kwam dat [E] in de praktijk het beleid van Visie bepaalde. Tijdens het gesprek met [..] geeft [..] verder aan dat [..] uiteindelijk verantwoording aflegt aan de aandeelhouders van het bedrijf, de heren [E], [..] en [..]. Dat de werkelijke situatie afwijkt van het beeld dat [..] schetst,

⁴³ Paragraaf 9.2.2. van het Onderzoeksrapport.

⁴⁴ *Kamerstukken II* 2005/06, 29708, nr. 19, p. 498.

⁴⁵ *Kamerstukken II* 2010/11, 32 786, nr. 3, p. 13.

⁴⁶ Paragraaf 5.6 van het Onderzoeksrapport.

⁴⁷ E-mail van 7 april 2015 van [F] aan [E], met [..] en [..] worden [..] en [..] bedoeld.

⁴⁸ Paragraaf 5.5.1 Onderzoeksrapport.

⁴⁹ Pagina 6 Intrekkingsbesluit.

wordt door Visie gesteld maar niet nader onderbouwd. De AFM maakt daaruit op dat er geen daadwerkelijke wijzigingen waren voorgenomen of doorgevoerd bij Visie.

72. Het is ook in bezwaar niet aannemelijk gemaakt dat [..] en [..] daadwerkelijk een beleidsbepalende rol hebben vervuld bij Visie vanaf medio 2015 en dat [E] vanaf die datum geen beleidsbepalende rol meer vervulde. De AFM is dan ook onverkort van oordeel dat het feit dat [..] en [..] als beleidsbepaler zijn aangemeld op zichzelf staand niet tot de conclusie kan leiden dat [E] geen beleidsbepalende rol meer speelt bij Visie. Deze benoeming is onvoldoende om tot een ander oordeel te komen ten aanzien van de rol van [E] bij Visie.
73. Het oordeel van de AFM ten aanzien van de werkelijke gang van zaken bij Visie na medio 2015 wordt versterkt vanwege de wijze waarop de rol van [E] binnen Visie wordt geschetst in een gespreksverslag van een verzekeraar met de AFM, gedateerd van 30 maart 2016.⁵⁰ Het verslag gaat over gesprekken die de verzekeraar heeft gehad met Visie tussen december 2014 en medio 2016.

“De gesprekken die [verzekeraar] met [I]/Visie had, waren in aanwezigheid van [E] en [F]. Volgens [verzekeraar] heeft [E] alles te vertellen bij Visie. [F] zou een beetje te vertellen hebben maar kijkt in gesprekken op de momenten dat het erom gaat altijd naar [E].”

74. Voorts blijkt uit de LinkedIn-pagina van [E] dat [E] in ieder geval op 17 augustus 2016 zich nog aanmerkte als *Partner* bij Visie. Visie heeft in bezwaar geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een en ander toe te lichten over deze omstandigheden. Het voorgaande schetst naar het oordeel van de AFM het beeld dat [E] nog na medio 2015 als beleidsbepaler bij Visie werkzaam is geweest.
75. In aanvulling op het voorgaande, voor zover Visie meent dat [E] vanaf 22 juni 2015 geen beleidsbepalende rol meer heeft gespeeld bij Visie, heeft de AFM in het Onderzoeksrapport tevens het volgende opgemerkt:

“Uit de[...] e-mailcorrespondentie leidt de AFM af dat men binnen [A] welbewust omgaat met de vastlegging van managementoverleggen en de mogelijke conclusies die de AFM zou kunnen verbinden aan het aanwezig zijn van personen bij die overleggen. De notulen van de managementoverleggen van Visie na 22 juni 2015 zullen in dat licht worden gezien.”⁵¹

76. De AFM is tot dit standpunt gekomen nadat zij kennis heeft genomen van een interne e-mailwisseling tussen [G] ([functie] van [A]) en [E]. In die e-mailwisseling werd gerefereerd aan de omstandigheid dat [E] niet langer als dagelijks beleidsbepaler werkzaam kon zijn bij [C] en haar nevenvestigingen. Deze mailwisseling had plaatsgevonden na ontvangst van een brief van de AFM op 12 maart 2015 (kenmerk [..]), waarin de AFM de intrekking van de toetsing van [E] als dagelijks beleidsbepaler van [C] bevestigt. [G] geeft het volgende mee aan [E] in de mailwisseling:

⁵⁰ Gespreksverslag van 30 maart 2016 (kenmerk [..]).

⁵¹ Pagina 59 Onderzoeksrapport.

“Dat klopt maar ik denk dat het beter is daar dan geen formeel managementoverleg van te maken (met het papertrail). Ik denk dat de AFM niet meegaat in je stelling. Vandaar het voorstel met betrekking informeel overleg en aansluitend kan dan een formeel operationeel overleg tussen [..] en [..] plaatsvinden voor zover gewenst.”⁵²

77. De opmerking van Visie dat zij betwist dat zij [E] intern heeft benoemd tot beleidsbepaler, en [E] aldus geen beleidsbepaler kan zijn, kan evenmin tot een ander oordeel leiden. Indien deze gedachtegang wordt gevolgd, zou een beleidsbepaler slechts hoeven te worden getoetst aan de vereisten van artikel 4:9 en 4:10 Wft indien de financiële onderneming besluit een beleidsbepaler intern (formeel) te benoemen. Gelet op de omstandigheid dat onder het dagelijks beleid wordt verstaan *de beleid- en besluitvorming gericht op het dagelijkse daadwerkelijke uitoefenen van het bedrijf van de financiële onderneming*,⁵³ zijn de feitelijke werkzaamheden van een bij de financiële onderneming werkzaam persoon van belang. Niet, zoals Visie lijkt te stellen, het al dan niet aanmelden van die persoon bij de toezichthouder of formeel benoemen tot beleidsbepaler.
78. De AFM begrijpt het bezwaar van Visie verder aldus dat de AFM ten onrechte een oordeel over de betrouwbaarheid van [E] uit een ander besluit van de AFM betreft bij het Intrekkingsbesluit. Aangezien het bedoelde besluit was gericht aan [H], in het kader van een vergunningaanvraag, kan het in dat besluit vervatte betrouwbaarheidsoordeel niet bij de intrekking van de vergunning van Visie worden betrokken. De AFM meent echter dat dit standpunt van Visie is gestoeld op een verkeerde lezing van het Intrekkingsbesluit. Zoals reeds aangegeven in het Intrekkingsbesluit⁵⁴ is voor de intrekking van de vergunning niet primair van belang of in rechte vaststaat of de betrouwbaarheid van [E] buiten twijfel staat en dat [E] geschikt is. Van belang is dat de AFM heeft geconstateerd dat [E] werkzaam is geweest als beleidsbepaler van Visie. Daarbij is ook van belang dat Visie [E] niet bij de AFM heeft aangemeld. Omdat [E] niet was aangemeld heeft de AFM de betrouwbaarheid en de geschiktheid van [E] niet kunnen toetsen. Zonder toetsing door de AFM kan niet worden gezegd dat de betrouwbaarheid van [E] buiten twijfel stond. Ook kan zonder toetsing niet worden gezegd dat [E] geschikt was als beleidsbepaler voor een financiële onderneming als Visie. Hieruit volgt dat Visie artikel 4:9, eerste lid, Wft 4:10, eerste lid, Wft niet heeft nageleefd en in overtreding van dat artikel is geweest.
79. De omstandigheid dat de AFM heeft opgemerkt dat zij op 11 juni 2015 in het kader van de vergunningaanvraag van [H] de betrouwbaarheid van [E] heeft getoetst, houdt niet in dat Visie artikel 4:10, eerste lid, Wft niet heeft overtreden. [E] was zowel vóór als na 11 juni 2015 niet door de AFM getoetst als beleidsbepaler van Visie. De omstandigheid dat er geen zelfstandig oordeel omtrent de betrouwbaarheid van [E] in het Intrekkingsbesluit is vevat, maakt het voorgaande dan ook niet anders. Met de opmerking ten aanzien van het niet langer buiten twijfel staan van de betrouwbaarheid van [E] is enkel benadrukt dat, mocht Visie [E] hebben aangemeld, niet gezegd kan worden dat [E] de betrouwbaarheidstoetsing zou doorstaan. De door Visie gestelde omstandigheid dat het oordeel van de AFM over de betrouwbaarheid van

⁵² E-mailbericht van 13 maart 2015 met als onderwerp: *Driewekelijks overleg*

⁵³ *Kamerstukken II* 2005/06, 29708, nr. 19, p. 498.

⁵⁴ Pagina 6 en 7 Intrekkingsbesluit.

[E] niet onherroepelijk is, kan ook niet tot een ander oordeel leiden. De AFM heeft namelijk in het bestreden besluit⁵⁵ reeds overwogen dat niet van belang is of in rechte vaststaat of de betrouwbaarheid van [E] buiten twijfel staat of niet, aangezien de AFM ten aanzien van de rol van [E] als beleidsbepaler van Visie deze toets niet heeft kunnen uitvoeren omdat [E] niet was aangemeld.

80. Gelet op het voorgaande is de AFM van oordeel dat [E] het dagelijks beleid van Visie heeft bepaald. De AFM is van mening dat, gelet op de omstandigheid dat het beleid van Visie is bepaald door een persoon die niet is getoetst op geschiktheid en betrouwbaarheid door de AFM, Visie artikel 4:9, eerste lid, en artikel 4:10, eerste lid van de Wft heeft overtreden.
81. In aanvulling op het bovenstaande merkt de AFM nog het volgende op. Uit het Onderzoeksrapport volgt dat Visie [E] niet heeft aangemeld als beleidsbepaler van Visie. Deze omstandigheid wordt in bezwaar niet weersproken door Visie. Gelet op de omstandigheid dat [E] niet door Visie is aangemeld als beleidsbepaler maar blijkt de feiten uit het Onderzoeksrapport en het hierboven overwogene naar het oordeel van de AFM wel werkzaam is geweest als beleidsbepaler van Visie, doet de bezwaargrond van Visie ook niet af aan de conclusie van de AFM dat Visie in strijd met artikel 4:26, eerste en negende lid, Wft juncto artikel 103, eerste lid, onder a, BGfo heeft gehandeld.
82. Heroverweging ten aanzien van deze bezwaargrond leidt dan ook niet tot een ander oordeel.

C. Er is geen sprake van overtreding van artikel 4:11 Wft.

83. Visie heeft ten aanzien van bezwaargrond C het volgende naar voren gebracht.

“Visie handhaaft dat Visie enerzijds en [I] ([..]) anderzijds afzonderlijke bedrijven zijn. Visie betwist dat zij (slechts) een voortzetting is van [I] en is van mening dat de AFM dit ook niet heeft aangetoond, terwijl dat wel op haar weg ligt.

Visie betwist dat zij structureel klanten misleidt of van onjuiste of onduidelijke informatie voorziet, dan wel onvoldoende informatie heeft ingewonnen over haar klanten. Volgens Visie ligt aan de beweerdelijke overtredingen, zoals opgesomd op p. 3-4/17 van het besluit, geen zorgvuldig onderzoek ten grondslag en geeft het besluit geen blijk van een evenwichtige belangenafweging. In aanvulling van haar zienswijze merkt zij dienaangaande het volgende op.

Dit oordeel is primair gebaseerd op een ongenoegen en wantrouwen van de AFM over de wijze waarop Visie haar commerciële belang probeert te behartigen, waaronder het overnemen van portefeuilles met beleggingsverzekeringen (p. 181/297 rapport). Omdat Visie feitelijk geen belang zou hebben bij het aanbieden van een hersteladvies is Visie er volgens de AFM uitsluitend op uit om producten van [I] bij consumenten aan te smeren. Dit getuigt echter van vooringenomenheid, want deze bedrijfsstrategie maakt helemaal niet dat Visie

⁵⁵ Pagina 6 van het bestreden besluit.

geen behoorlijk hersteladvies kan geven of heeft gegeven. Er is bovendien ook geen regel die het een bedrijf verbiedt om portefeuilles over te nemen met het doel om klanten met woekerpolissen een relatie op te bouwen, bijvoorbeeld door tevens een 'ontwoekerproduct' aan te bieden, in dit geval van [I]. Visie heeft met deze strategie een commercieel risico, maar dat betekent nog niet dat zij daarom de klanten wel moet misleiden, zoals nu wordt gesuggereerd.

Helaas krijgen de producten van [I] weinig aandacht, want de kwaliteit van de producten en de waardering van de producten door de vele klanten zou een veel realistischer beeld geven. Dan zou de AFM gebleken zijn dat een oplossing wordt geboden voor mensen die over woekerpolissen van anderen beschikken. Ten onrechte is het onderzoek van de AFM verricht vanuit haar onvrede of Visie en [I] en is het onderzoek alleen gericht geweest op feiten die deze onvrede bevestigen. Dit blijkt ook uit de gesprekken met klanten/consumenten. Veelzeggend is ook dat de AFM niet ingaat op hetgeen Visie in haar zienswijze heeft gesteld omtrent het klanttevredenheidsonderzoek van mei 2016.

Voornoemd oordeel is (dan ook) niet gebaseerd op een representatief onderzoek onder alle klanten van Visie, maar slechts op een onderzoek naar klanten die geklaagd hebben. Feit is dat de meeste klanten van Visie niet vinden dat zij misleid zijn of onjuiste informatie hebben gekregen. De inhoud van de 15 uitgeschreven telefoongesprekken tussen Visie en klanten (bijlage 3 rapport) rechtvaardigen niet de conclusie dat Visie structureel haar klanten misleid dan wel onjuist of onvolledig informeert. Die klachten zijn niet geverifieerd, ook niet door deze te vergelijken met klanten die wel tevreden zijn. Hetzelfde geldt voor de gesprekken tussen de AFM en 5 consumenten (bijlage 4 rapport), waarbij Visie vooralsnog bepaald niet ervan overtuigd is dat deze consumenten op voldoende objectieve wijze zijn benaderd.

Wat verder ook zij van de inhoud van die gesprekken, dit betreft slechts een fractie van de tienduizenden gesprekken die Visie heeft gevoerd en evenzeer slechts een fractie van de duizenden tevreden klanten. Visie acht het onbegrijpelijk dat het onderzoek kennelijk alleen is gericht op klagende klanten en niet op de aanzienlijk grotere groep tevreden klanten. Dit onderzoek had in het kader van een zorgvuldige belangenafweging niet achterwege mogen blijven, temeer omdat uit het bestreden besluit blijkt dat het de AFM te doen is om consumenten die hun woekerpolis hebben overgesloten naar [I] Producten, die de AFM blijkbaar typeert als een riskante belegging. Tot op heden heeft de AFM echter niet aangetoond dat sprake is van een riskante belegging, althans in welk opzicht er in dat opzicht sprake is van een relevant onderscheid met ander of vergelijkbare beleggingsproducten.

Kortom, en zoals eerder reeds gesteld, ondanks dat elk bedrijf fouten maakt, er altijd klachten zullen zijn en ieder klacht er een te veel is, is ten onrechte geconcludeerd dat Visie consumenten structureel heeft misleid. Meer dan eens heeft de AFM er blijk van gegeven dat zij vindt dat consumenten met een woekerpolis door aanschaf van een [I] product van de regen in de drup belanden en Visie is dan kennelijk verantwoordelijk voor het aansmeren van die

producten. Tot op heden is de FAM er niet in geslaagd te bewijzen dat het product niet deugt of dat er zoveel klachten van klanten zijn dat de conclusie gerechtvaardigd is dat zij misleid zijn, danwel onjuist of onvolledig geïnformeerd zijn.

En zelfs indien geconcludeerd zou kunnen worden dat de informatie die Visie aan klanten heeft verstrekt (vgl. pt. 1 t/m 7 op p. 181/197 rapport) op onderdelen niet voldoet, dan nog had volgens Visie op basis van een representatief onderzoek – dus niet alleen bij klagende klanten – geconcludeerd moeten worden dat het overgrote deel van de klanten desondanks tevreden is en dit dus niet als misleiding zou hebben ervaren. Nu de AFM dat heeft nagelaten, heeft geen zorgvuldige en evenwichtige afweging plaatsgevonden van alle relevante feiten en omstandigheden en kan het bestreden besluit niet in stand blijven.

Wat betreft de beweerdelijke inadequate klachtenafhandeling, vindt Visie het in dit kader allereerst opvallend dat niet meer de opvallende hoeveelheid klachten over Visie (of [I]) maar de wijze van klachtenafhandeling centraal staat. Uit het in paragraaf 9.4.2 van het onderzoek gestelde blijkt niet dat klachten structureel inadequaat behandeld zijn. Volgens de AFM zijn de procedures en administratie niet goed ingericht. De procedures dienen een goede klachtbehandeling te ondersteunen; dat hier geen sprake van zou zijn geweest, blijkt niet. Wat daarvan ook zij, dit betrof slechts en korte periode en vormt reeds daarom geen rechtvaardiging voor een zo zware sanctie.”

Reactie AFM

84. Visie stelt in bezwaar dat het onderzoek van de AFM gericht lijkt te zijn geweest op feiten die het standpunt van de AFM bevestigen. Hieruit zou vooringenomenheid blijken. De AFM wenst bij behandeling van het bezwaar van Visie voorop te stellen dat het de AFM vrij staat om een ingenomen standpunt te onderbouwen met argumenten, hierbij kan het voorkomen dat deze argumenten in de optiek van een partij ‘gezocht’ kunnen overkomen. Deze enkele omstandigheid maakt echter nog niet dat de AFM vooringenomen heeft gehandeld.⁵⁶ Ook een verschil van inzicht ten aanzien van de duiding van feiten en omstandigheden of de toepassing van wet- en regelgeving biedt op zichzelf staand geen grond om aan te nemen dat de AFM vooringenomen te werk is gegaan.⁵⁷
85. Het oordeel van de AFM dat heeft geleid tot intrekking van de vergunning is tot stand gekomen naar aanleiding van een uitgebreid en zorgvuldig onderzoek. Uit dit onderzoek is (onder andere) gebleken dat Visie geen adequaat beleid heeft gevoerd dat een integere uitoefening van haar bedrijf heeft gewaarborgd. De AFM is tot dat oordeel gekomen na vaststelling en beoordeling van de feiten. Visie is in de gelegenheid gesteld om de Zienswijze te geven op het Voornemen, en daarbij tevens te reageren op het concept van het Onderzoeksrapport. Desgevraagd heeft de AFM Visie uitstel verleend voor het indienen van haar Zienswijze. De AFM heeft, in het Intrekkingsbesluit, oog gehad voor de Zienswijze van Visie. De in de

⁵⁶ CBb, 28 juli 2005, ECLI:NL:CBB:2005:AU1360.

⁵⁷ CBb, 3 mei 2016, ECLI:NL:CBB:2016:104, r.o. 4.3, Rechtbank Rotterdam, 21 januari 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:298, r.o. 7.4.

Zienswijze naar voren gebrachte opmerkingen heeft de AFM in haar oordeel betrokken. Dat de standpunten van Visie niet tot een ander oordeel hebben geleid, kan op zichzelf staand niet tot de conclusie leiden dat de AFM het onderzoek onzorgvuldig heeft verricht.

- 86. Daarnaast heeft de AFM de specifieke omstandigheden van het geval betrokken bij haar belangenafweging omtrent het intrekken van de vergunning. Op pagina 10 tot 12 van het Intrekkingsbesluit heeft de AFM de bij de intrekking betrokken belangen afgewogen. Ook in bezwaar is gesteld noch gebleken dat de AFM ten onrechte bepaalde belangen zwaarder heeft laten wegen dan andere. De blote opmerking van Visie dat het Intrekkingsbesluit geen blijk geeft van een evenwichtige belangenafweging kan, zonder nadere toelichting aan welke belangen de AFM onvoldoende gewicht heeft toegekend of welke belangen zij heeft nagelaten bij haar oordeel te betrekken, ook niet leiden tot een ander oordeel in bezwaar.
87. Visie geeft verder aan dat het oordeel van de AFM gebaseerd lijkt te zijn op ongenoegen met en wantrouwen over de wijze waarop Visie haar commerciële activiteiten uitvoert. De AFM merkt op dat zij in het Onderzoeksrapport inderdaad heeft geconstateerd dat Visie feitelijk geen belang zou hebben bij het aanbieden van een gratis hersteladviesgesprek. Echter, anders dan Visie kennelijk meent, is dit niet primair de overtreding die de AFM vaststelt. De AFM heeft op pagina 181 tot en met 184 van het Onderzoeksrapport vastgesteld dat Visie misleidende informatie heeft verstrekt over het doel van het huisbezoek. Gelet op de door de AFM geconstateerde strategie van Visie was het doel van het huisbezoek het oversluiten van de consument naar een product van [I]. Visie had immers belang bij het oversluiten van consumenten naar een product van [I]. Consumenten zijn echter niet ingelicht over de omstandigheid dat Visie enkel met dit doel het huisbezoek aflegde. Uit de aankondigingsbrief, het telefoongesprek tussen de consument en de call center medewerker en de bevestigingsmail, wordt niet duidelijk dat het oversluiten naar producten van [I] het doel van het huisbezoek is. Als men kijkt naar het verloop van het huisbezoek, blijkt dat van hersteladvies geen sprake was. Het huisbezoek mondde altijd uit in het oversluiten naar een [I] beleggingsproduct ofwel het niet ondernemen van actie.58 Dit strookt niet met de door Visie aan de consument verstrekte informatie, waarin geen vermelding werd gemaakt van het werkelijke doel van het huisbezoek.
88. De AFM ziet niet in hoe zij, door het aanstippen van de hiervoor genoemde omstandigheid, een regel zou creëren die de overname van portefeuilles door partijen als Visie zou doen verbieden. Zoals reeds opgemerkt, is de door de AFM geconstateerde overtreding gestoeld op het feit dat Visie consumenten misleidende informatie heeft verstrekt over het doel van het huisbezoek. De omstandigheid die door Visie wordt aangedragen, dat de AFM het niet eens zou zijn met de bedrijfsstrategie van Visie, is – wat daar verder ook van zij – naar het oordeel van de AFM niet relevant voor deze overtreding. Visie beaamt dat het oversluiten van consumenten naar een [I] product onderdeel was van haar strategie.59 Daarnaast weerspreekt zij niet dat de verstrekte informatie in aanloop naar het huisbezoek het (in de woorden van Visie: commerciële) doel van het huisbezoek niet bevatte. De AFM kan Visie dan ook niet volgen in haar standpunt dat vaststelling van de overtreding door de AFM getuigt van vooringenomenheid. Visie had in

58 Paragraaf 6.4.4 Onderzoeksrapport.

59 Paragraaf 3.9 Bezwaarschrift.

haar informatieverstrekking aan consumenten de consument eenvoudigweg niet misleidend dienen in te lichten over de aanleiding om met de consument contact op te nemen en het doel van het huisbezoek. Het bezwaar van Visie doet dan ook niet af aan de door de AFM geconstateerde overtreding.

89. Visie geeft aan dat de AFM te weinig aandacht heeft gegeven aan de producten van [I], en er daarbij niet in is geslaagd om aan te tonen dat het product van [I] niet deugt of dat er misleiding van consumenten van uit gaat. De AFM heeft inderdaad geen oordeel geveld over de deugdelijkheid van de producten van [I]. Wat daar verder ook van zij, het feit dat de producten van [I] deugdelijk zouden zijn, is niet relevant in het kader van de geconstateerde wetsovertredingen. Deze wetsovertredingen zien namelijk op tekortkomingen in de informatieverstrekking van Visie aan consumenten, het niet aannemen van een beleidsbepaler, het niet hebben van een adequate klachtenadministratie en het onvoldoende inwinnen van informatie over haar cliënten.
90. Voorts geeft Visie in haar bezwaar aan dat het opvalt dat voor de AFM “*niet meer de opvallende hoeveelheid klachten over Visie, maar de wijze van klachtafhandeling centraal staat*”. De AFM heeft inderdaad beoordeeld op welke wijze Visie de klachten van consumenten over haar dienstverlening behandelt. De AFM heeft in het Intrekkingsbesluit geoordeeld dat uit de klachtenadministratie niet herleidbaar is of en wanneer aan een klacht gevolg is gegeven. Daarnaast is geoordeeld dat Visie pas sinds april 2015 over een klachtenadministratie beschikte. Tevens is geoordeeld dat de procedures van Visie niet waarborgden dat klachten van klagers zorgvuldig, verifieerbaar en consistent werden afgehandeld.
91. De Wft schrijft in artikel 4:17 voor dat een financiële dienstverlener beschikt over een interne klachtenprocedure die is gericht op een spoedige en zorgvuldige behandeling van klachten. Met de zorgvuldige behandeling van klachten wordt tevens bedoeld dat een behoorlijke klachtenadministratie wordt gevoerd.⁶⁰ Deze norm wordt nader ingevuld in artikel 41, eerste lid, BGfo, die voorschrijft dat met het oog op de behoorlijke administratie van klachten ten minste de volgende gegevens worden vastgelegd:
- i) de naam en het adres van de klager;
 - ii) de klacht, waaronder begrepen de dagtekening van ontvangst;
 - iii) een omschrijving van de klacht; en
 - iv) een beschrijving van de wijze waarop de klacht is behandeld.

Daarnaast dient een financiële onderneming te voorzien in procedures en maatregelen die waarborgen dat klachten van klagers zorgvuldig, verifieerbaar, consistent en binnen de termijn als bedoeld in artikel 43 BGfo worden afgehandeld.⁶¹ De AFM heeft bij het beoordelen van de feiten zoals deze blijken uit het Onderzoeksrapport bovenstaande norm als uitgangspunt genomen.

⁶⁰ Kamerstukken II 2005/06, 29708, nr. 19, p. 504, Kamerstukken II, 2003/04, 29507, nr. 3, p. 91.

⁶¹ Artikel 44 BGfo.

92. De AFM heeft in hoofdstuk 7 van het Onderzoeksrapport de feiten en bevindingen ten aanzien van de klachtenadministratie van Visie uiteengezet. De AFM heeft, kort gesteld, de volgende overtredingen geconstateerd in de klachtenadministratie van Visie⁶²:
- a) Visie beschikte pas vanaf 1 maart 2015 over een interne klachtenprocedure.
 - b) Visie heeft pas op 21 april een klachtenadministratie opgesteld.
 - c) De klachtenadministratie bevatte in bepaalde gevallen geen datum van ontvangst.
 - d) De klachtenadministratie bevatte in bepaalde gevallen geen omschrijving op welke wijze de klacht was behandeld.
 - e) De klachtenadministratie bevatte niet alle door Visie ontvangen klachten.
93. De hiervoor genoemde misstanden in de klachtenadministratie van Visie hebben geleid tot het oordeel van de AFM dat Visie artikel 4:17 Wft, in samenhang belezend met artikel 41, eerste lid en artikel 44 BGfo, heeft overtreden. In bezwaar stelt Visie zich op het standpunt dat de klachten juist wél goed zijn afgehandeld. Voorop staat dat dit niet relevant is, want de door Visie overtreden norm ziet op het hebben van een behoorlijke klachtenadministratie. De AFM kan zich dan ook niet vinden in de bezwaargrond van Visie, ook omdat de stelling van Visie niet te controleren valt omdat de informatie in de administratie incompleet is, gelet op de hiervoor onder a) tot d) genoemde omstandigheden. Daarnaast bevatte de klachtenadministratie niet alle ontvangen klachten. Het bezwaar van Visie kan dan ook niet leiden tot de conclusie dat Visie niet artikel 4:17, Wft, in samenhang belezend met artikel 41, eerste lid en 44 BGfo, heeft overtreden.
94. Gelet op de beoordeling van bezwaargrond C in randnummer 84 tot 93 komt de AFM tot het oordeel dat heroverweging van het Intrekkingsbesluit ten aanzien van de individuele overtredingen niet tot een ander oordeel kan leiden. Nu de overtredingen, opgesomd onder randnummer 14, naar het oordeel van de AFM ongewijzigd blijven in bezwaar, is de AFM van oordeel dat Visie wetsovertredingen en/of gedragingen heeft begaan die het vertrouwen in Visie of in de financiële markten kan schaden. Daarmee voldoet Visie niet aan artikel 4:11, tweede lid, Wft.
95. De AFM merkt daarbij nog op dat de geconstateerde overtredingen mede zijn gebaseerd op schriftelijke stukken die door Visie zelf aan de AFM zijn verstrekt. De AFM heeft uit die betreffende stukken op kunnen maken dat de in het Intrekkingsbesluit geconstateerde overtredingen zijn begaan. Het feit dat er klachten zijn geweest van consumenten bevestigt enkel dat het gevoerde beleid van Visie niet de integere uitoefening van haar bedrijf waarborgt. De overtreding van de geschonden normen staat naar het oordeel van de AFM reeds vast aan de hand van de aan haar ter beschikking staande schriftelijke en digitale stukken. Het feit dat andere consumenten niet hebben geklaagd dan wel naar het oordeel van Visie tevreden zijn, maakt de vaststelling van de afzonderlijke overtredingen, die ten grondslag liggen aan de overtreding van 4:11, tweede lid, Wft door Visie, niet anders.

⁶² Hoofdstuk 7 Onderzoeksrapport.

96. Ten aanzien van dit onderdeel leidt heroverweging dus niet tot het oordeel dat artikel 4:11, tweede lid, Wft niet door Visie is overtreden.

V. Besluit

97. De AFM heeft besloten het Intrekkingsbesluit te herroepen voor zover het de onverwijldde publicatie van het intrekkingsbesluit betreft en laat het besluit voor het overige in stand. De motivering van het bestreden besluit wordt aangevuld met de motivering die in deze beslissing op bezwaar is opgenomen.
98. De AFM gaat overeenkomstig artikel 7:15, tweede lid, Awb, over tot vergoeding van de kosten die Visie in bezwaar heeft gemaakt. Met inachtneming van het Besluit proceskosten bestuursrecht wordt het bedrag van deze kosten vastgesteld op € 495,- (1 punt ter waarde van € 495,- voor het opstellen van een bezwaarschrift, met wegingsfactor ‘gemiddeld’:1).

VI. Rechtsgangverwijzing

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

Hoogachtend,
Autoriteit Financiële Markten

[Was getekend]
Hoofd
Juridische Zaken

[Was getekend]
Manager
Juridische Zaken