

Bijlage. Openbare versie

AANGETEKEND MET BEVESTIGING
VAN ONTVANGST

[REDACTED]
AvéWé Holding B.V.
Het bestuur
Gorslaan 60
1441 RG PURMEREND

Datum	22 december 2011
Ons kenmerk	[REDACTED]
Pagina	1 van 21
E-mail	[REDACTED]@afm.nl
Betreft	Oplegging bestuurlijke boete aan AvéWé Holding B.V.

Geacht bestuur,

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft besloten aan AvéWé Holding B.V. (AvéWé) een bestuurlijke boete van € 50.000,- op te leggen, omdat Huis en Hypotheek Ceintuurbaan v.o.f. (H&H Ceintuurbaan), aangesloten onderneming bij AvéWé, in de periode van augustus 2009 tot en met december 2009 onvoldoende informatie heeft ingewonnen over de financiële positie, doelstellingen, risicobereidheid, kennis en ervaring van haar cliënten. H&H Ceintuurbaan heeft haar advies daardoor niet kunnen baseren op de informatie die zij had moeten inwinnen. Dit is een overtreding van artikel 4:23, eerste lid, onderdelen a en b, Wet op het financieel toezicht (Wft).

Het handelen en het nalaten te handelen door H&H Ceintuurbaan wordt aangemerkt als het handelen onderscheidenlijk het nalaten te handelen door AvéWé, op grond van artikel 4:5, eerste lid, jo. artikel 2:105, eerste en tweede lid, Wft. Waar in dit besluit H&H Ceintuurbaan staat, kan ook worden gelezen AvéWé.

Hieronder wordt het besluit verder toegelicht. In paragraaf 1 vindt u de weergave van de feiten die ten grondslag liggen aan het besluit. In paragraaf 2 wordt een beknopte samenvatting gegeven van de zienswijze van AvéWé. Paragraaf 3 geeft een beoordeling van de feiten, waarbij voor zover relevant ook de zienswijze van AvéWé aan bod komt. Paragraaf 4 bevat het besluit en in paragraaf 5 staat hoe u bezwaar kunt maken. [REDACTED]

1. Feiten

1.1 Verloop van het proces

Op 26 mei 2010 heeft de AFM per brief (kenmerk: [REDACTED]) bij H&H Ceintuurbaan aangekondigd onderzoek te verrichten naar de kwaliteit van advisering van financiële producten en de vastlegging van de daartoe

Datum 22 december 2011
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 2 van 21

ingewonnen informatie bij vestigingen van H&H Nederland. In de brief werden ook productieoverzichten van H&H Ceintuurbaan over de periode 1 februari 2009 tot 1 februari 2010 opgevraagd. Het betrof een productieoverzicht hypotheeken, een productieoverzicht opbouwproducten en een productieoverzicht inkomensbeschermingsverzekeringen.

Op 15 juni 2010 heeft H&H Ceintuurbaan de gevraagde productieoverzichten opgestuurd.

Op 22 juni 2010 heeft de AFM telefonisch aangekondigd dat H&H Ceintuurbaan geselecteerd was voor nader onderzoek. Dit is op 22 juni 2010 per brief (kenmerk: [REDACTED]) bevestigd.

Op 15 juli 2010 heeft de AFM H&H Ceintuurbaan bezocht. Tijdens dit bezoek zijn 11 dossiers geselecteerd en meegenomen naar het kantoor van de AFM. Tijdens dit bezoek vond tevens een gesprek plaats met de heer [REDACTED] en de heer [REDACTED].

Op 23 februari 2011 heeft de AFM het conceptrapport aan AvéWé verzonden (kenmerk: [REDACTED]), met het verzoek om te reageren op de bevindingen. De reactie is op 23 maart 2011 ontvangen.

Bij brief van 11 augustus 2011 (kenmerk: [REDACTED]) heeft de AFM aan AvéWé bericht dat zij voornemens is AvéWé een boete op te leggen wegens overtreding van artikel 4:23, eerste lid onderdeel a en b, Wft en heeft de AFM aan AvéWé de definitieve onderzoeksrapportage (kenmerk: [REDACTED]) gestuurd.

Op 15 augustus 2011 heeft de AFM ingestemd met het verzoek van AvéWé om uitstel voor het geven van een reactie op het boetevoornemen en een nieuwe datum voorgesteld voor een zienswijze-zitting (kenmerk: [REDACTED]).

Op 21 september 2011 heeft de zienswijze-zitting plaatsgevonden ten kantore van de AFM waarbij AvéWé een aantal documenten heeft overgelegd waaronder gegevens over haar draagkracht. Nadien heeft AvéWé per e-mail nadere informatie verschaft over haar omvang en financiële positie.

2. Zienswijze

AvéWé heeft samengevat het volgende aangevoerd.

1. Dat niet alle informatie is vastgelegd, betekent volgens H&H Ceintuurbaan niet dat de informatie niet is ingewonnen. Er is volgens H&H Ceintuurbaan wel voldoende geïnventariseerd, maar dit is niet adequaat vastgelegd.
2. AvéWé heeft in de onderzoeksperiode gebruikgemaakt van een bepaald softwarepakket [REDACTED]. Dit pakket liet het niet toe dat alle ingewonnen informatie (bijvoorbeeld over kennis en ervaring) kon worden aangevinkt en vastgelegd in de adviessamenvatting.
3. AvéWé vindt het opmerkelijk dat van de dossiers die op de productieoverzichten vermeld staan uit de periode van 1 februari 2009 tot 1 februari 2010, de AFM er 6 heeft geselecteerd die allemaal een adviesdatum hebben

van na 1 augustus 2009. Dit is de datum waarop de nieuwe boetewet van kracht werd en de boetebedragen aanmerkelijk zijn verhoogd.

4. Uit de beoordelingsrapporten van de [REDACTED] heeft H&H Ceintuurbaan afgeleid dat zij op de goede weg was. Pas in november 2009 is vanuit de [REDACTED] het signaal gekomen dat verbeteringen moeten worden doorgevoerd in de adviesvastlegging. Dit is een omstandigheid die volgens H&H Ceintuurbaan bij boeteoplegging in overweging moet worden genomen.
5. AvéWé heeft tijdens de zienswijze-zitting betoogd dat vanuit [REDACTED] onvoldoende is gestuurd op adequate adviesvastlegging.
6. Sinds de opening van H&H Ceintuurbaan in 2003 zijn er geen klachten of gerechtelijke procedures tegen H&H Ceintuurbaan aanhangig gemaakt. Ook bij [REDACTED] komt H&H Ceintuurbaan goed uit de bus. Dit onderstreept de goede reputatie H&H Ceintuurbaan.
7. AvéWé beroept zich op [REDACTED].
8. Volgens AvéWé is van recidive geen sprake, omdat de eerdere boete zag op overkreditering en bovendien de rechtsvorm van AvéWé is veranderd (van v.o.f. naar B.V.).

De zienswijzen 1 tot en met 3 worden in paragraaf 3.3 besproken. De zienswijzen 4 tot en met 8 komen in paragraaf 4.1 aan bod.

3. Beoordeling

3.1 Wettelijk kader

Op grond van artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, Wft dient een adviseur in het belang van de cliënt informatie in te winnen over diens financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid, voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor het advies.

Op grond van artikel 4:23, eerste lid, onderdeel b, Wft dient een adviseur er vervolgens zorg voor te dragen dat het advies, voor zover redelijkerwijs mogelijk, mede is gebaseerd op de in te winnen informatie zoals bedoeld in artikel 4:23, eerste lid onderdeel a, Wft.

H&H Ceintuurbaan heeft geen eigen vergunning, maar is aangesloten onderneming van AvéWé. Op grond van de artikelen 4:5, eerste lid, jo. 2:105, eerste en tweede lid, Wft geldt het handelen en nalaten te handelen van H&H Ceintuurbaan als het handelen of nalaten van AvéWé als de collectieve vergunninghouder. De boete wordt om deze reden aan AvéWé opgelegd.

Aan AvéWé is op 9 juni 2009 al eerder een boete opgelegd wegens schending van artikel 4:23, eerste lid, onderdeel b, door een andere bij AvéWé aangesloten onderneming ([REDACTED]). Deze boete is de tweede boete die binnen 5 jaar aan AvéWé wordt opgelegd wegens overtreding van artikel 4:23, eerste lid, Wft en moet vanwege de recidive op grond van artikel 1:81, eerste lid, Wft worden verdubbeld.

3.2 Beoordeling van de feiten

De AFM is van oordeel dat AvéWé in de periode van 1 augustus 2009 tot en met december 2009 bij het adviseren van hypothecair krediet en verzekeringen/betalingsbeschermers in alle onderzochte dossiers onvoldoende informatie heeft ingewonnen over de financiële positie, doelstellingen, risicobereidheid, kennis en ervaring van haar cliënten. AvéWé overtreedt derhalve artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, Wft. Aangezien AvéWé onvoldoende informatie heeft ingewonnen heeft AvéWé in de onderzochte dossiers haar advies niet mede kunnen baseren op de informatie die zij had moeten inwinnen. Hiermee overtreedt AvéWé tevens artikel 4:23, eerste lid, onderdeel b, Wft.

In deze paragraaf behandelt de AFM de verschillende tekortkomingen die zij in de 6 onderzochte dossiers heeft geconstateerd ten aanzien van de verplichting voor AvéWé om informatie over de financiële positie, doelstellingen, risicobereidheid, kennis en ervaring van haar cliënten in te winnen en haar advies daarop te baseren.

Deze paragraaf kent de volgende indeling. In paragraaf 3.3 wordt ingegaan op de algemene zienswijzen van AvéWé die in meerdere dossiers terugkomen. In paragraaf 3.4 wordt ten aanzien van de 6 onderzochte dossiers ingegaan op de vraag of H&H Ceintuurbaan voldoende informatie heeft ingewonnen over de financiële positie, doelstelling, risicobereidheid en kennis en ervaring van cliënten en of H&H Ceintuurbaan haar advies op de ingewonnen informatie heeft gebaseerd waarbij de dossierspecifieke zienswijzen van AvéWé in de beoordeling worden betrokken. In paragraaf 3.5 volgt de conclusie over de vastgestelde overtreding.

3.3 Algemene zienswijzen AvéWé, reactie AFM

AvéWé voert drie argumenten aan die niet zien op specifieke dossiers:

- Dat niet alle informatie is vastgelegd, betekent niet dat de informatie niet is ingewonnen. Dat naar de mening van de AFM niet voldoende informatie aanwezig is, doet niet af aan het feit dat er wel goed is geïnventariseerd.

AvéW is van mening dat zij voldoende informatie heeft ingewonnen. Wel erkent zij dat zij de informatie niet goed heeft vastgelegd. De AFM merkt op dat de voorzieningenrechter van de rechtbank Rotterdam in haar jurisprudentie heeft bepaald dat de gevolgen van het niet adequaat vastleggen voor risico komen van de adviseur.¹ In lijn met die jurisprudentie is de AFM van oordeel dat het op de weg ligt van de financiële dienstverlener om zich genoegzaam te documenteren. Achteraf is immers niet na te gaan of, zoals

¹ Voorzieningenrechter van de rechtbank Rotterdam 19 december 2008, LJN: BG8136; Voorzieningenrechter van de rechtbank Rotterdam 30 juni 2009, LJN: BJ1748; Voorzieningenrechter van de rechtbank Rotterdam 2 juli 2009, LJN: BJ1746; Voorzieningenrechter van de rechtbank Rotterdam 16 september 2009, LJN: BJ8562; Voorzieningenrechter van de rechtbank Rotterdam 22 juni 2011, LJN: BQ8872.

H&H Ceintuurbaan stelt, de relevante informatie daadwerkelijk is ingewonnen. Als uit de dossiers niet het tegendeel blijkt, gaat de AFM er vanuit dat de relevante informatie niet is ingewonnen.

- Het softwarepakket ([REDACTED]) dat in de onderzochte dossiers is gebruikt voor de adviessamenvattingen, liet het niet toe dat alle ingewonnen informatie (bijvoorbeeld over kennis en ervaring) in het systeem kon worden aangevinkt en vastgelegd.

AvéWé beroept zich in 3 dossiers op beperkingen in de software, te weten [C] (bevindingen 5 en 6); dossier [D] (bevinding 9) en dossier [E] (bevinding 7). De beperkingen van het gehanteerde softwaresysteem dienen naar het oordeel van de AFM voor risico van de gebruiker van de software te komen.

- AvéWé vindt het opmerkelijk dat van de dossiers die op de productieoverzichten vermeld staan uit de periode van 1 februari 2009 tot 1 februari 2010, de AFM er 6 heeft geselecteerd die allemaal een adviesdatum hebben van na 1 augustus 2009. Dit is de datum waarop de nieuwe boetewet van kracht werd en de boetebedragen aanmerkelijk zijn verhoogd.

Bij het bezoek van de toezichthouders aan H&H Ceintuurbaan op 15 juli 2010 lagen alle dossiers ter inzage waar hypotheeken met betalingbeschermers waren afgesloten in de periode van februari 2009 tot 1 februari 2010. Van de aanwezige dossiers zijn er 11 geselecteerd. Van de 11 geselecteerde dossiers heeft de AFM 6 klant dossiers nader onderzocht, waarbij sprake was van het afsluiten van betalingsbeschermers zoals overlijdensrisicoverzekeringen, werkloosheids- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. Bij de keuze voor de selectie van de dossiers heeft onder meer de vastleggingsverplichting van artikel 32, tweede lid, BGfo, een rol gespeeld. Gelet op de in dit artikel genoemde éénjaarsperiode lag de focus van het onderzoek op de periode van een jaar voorafgaand aan de datum van het bezoek, dus van 15 juli 2009, tot aan het einde van de onderzoeksperiode d.d.1 februari 2010. Uit die periode zijn de dossiers geselecteerd.

3.4 Dossier specifieke zienswijzen

Hieronder wordt per dossier uiteengezet op welke punten H&H Ceintuurbaan onvoldoende informatie heeft ingewonnen (artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, Wft) en zij derhalve haar advies ook niet mede heeft kunnen baseren op alle informatie die moest worden ingewonnen (artikel 4:23, eerste lid, onderdeel b, Wft).

3.4.1 Dossier [A]

1. In het dossier ontbreekt een adviessamenvatting. Hierdoor valt niet uit het dossier op te maken welke informatie is ingewonnen over de financiële positie, kennis en ervaring, doelstellingen en risicobereidheid van de cliënt. Ook valt uit het dossier niet op te maken welke producten door H&H Ceintuurbaan aan de cliënt zijn geadviseerd en hoe de geadviseerde producten aansluiten bij de ingewonnen informatie over de financiële positie, doelstellingen, risicobereidheid, kennis en ervaring van de cliënt.

Tijdens de zienswijze-zitting heeft H&H Ceintuurbaan verklaard dat de adviessamenvatting bij uitzondering ontbreekt, en dat dit het eerste dossier was van een adviseur die nieuw in dienst was bij H&H Ceintuurbaan.

Datum 22 december 2011
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 6 van 21

Het adviesgesprek heeft volgens H&H Ceintuurbaan wel plaatsgevonden, maar een adviessamenvatting is abusievelijk eenmalig niet aangemaakt. De AFM heeft geconstateerd dat in het dossier ook geen andere documenten zijn opgenomen waaruit blijkt dat de relevante informatie is ingewonnen. De AFM merkt op dat de door H&H Ceintuurbaan aangevoerde reden voor het ontbreken van een adviessamenvatting geen rechtvaardiging vormt voor het ontbreken van documenten in het dossier op basis waarvan kan worden vastgesteld wat er is geadviseerd en al helemaal niet of de geadviseerde producten aansluiten bij de financiële positie, doelstellingen, risicobereidheid, kennis en ervaring van de cliënt.

2. Uit het dossier blijkt niet dat is geïnventariseerd of de cliënt verwacht dat zich in de voorzienbare toekomst ingrijpende levensgebeurtenissen zullen voordoen die van invloed zijn op de inkomsten en/of uitgaven. Voor de AFM is het onduidelijk hoe het advies aansluit op eventuele toekomstige gebeurtenissen en de risicobereidheid en doelstelling van de cliënt.
3. Bij [REDACTED] is een spaarhypotheekdeel (€ 68.500,-) en een aflossingsvrij hypotheekdeel (€ 87.500,-) afgesloten. Ten aanzien van beide delen is sprake van een rentevastperiode van 10 jaar. Uit het dossier blijkt niet dat een rentevastperiode van 10 jaar aansluit bij de financiële positie, doelstellingen en risicobereidheid van de cliënt.

De AFM heeft in het dossier een handgeschreven aantekening aangetroffen waaruit blijkt dat de cliënt lage maandlasten wenst en een *'doelstelling langer dan 5 jaar'* heeft. Naar het oordeel van de AFM is deze informatie onvoldoende concreet voor de onderbouwing van het advies dat een rentevastperiode van 10 jaar aansluit bij de financiële positie, doelstellingen en risicobereidheid van de cliënt.

4. Uit het dossier blijkt niet dat er voldoende informatie is ingewonnen over de risicobereidheid van de cliënt in het geval zij komt te overlijden en in hoeverre zij afwenteling van eventuele openstaande schulden op nabestaanden wenst te voorkomen.

In het dossier zijn geen stukken opgenomen op basis waarvan de risicobereidheid van de cliënt kan worden bepaald in het geval zij komt te overlijden en in hoeverre cliënt afwenteling van eventuele openstaande schulden op nabestaanden wenst te voorkomen. Het dossier bevat geen documenten waaruit kan worden afgeleid dat, zoals H&H Ceintuurbaan in haar zienswijze stelt, een minimale overlijdensrisicodekking is geadviseerd, omdat cliënt een Nationale Hypotheek Garantie (NHG) heeft verkregen en alleenstaand is. De AFM is dan ook van oordeel dat AvéWé geen informatie over de risicobereidheid van de cliënten heeft ingewonnen.

5. Uit het dossier blijkt niet dat er informatie is ingewonnen over bestaande voorzieningen op het moment dat de cliënt komt te overlijden.

Ook ten aanzien van deze bevinding stelt H&H Ceintuurbaan dat zij wel informatie heeft ingewonnen maar deze informatie niet heeft vastgelegd. De AFM handhaaft het oordeel dat uit het dossier niet blijkt of H&H Ceintuurbaan heeft geïnventariseerd of de cliënt voorzieningen heeft getroffen voor het geval zij zou komen te overlijden. De AFM gaat er daarom van uit dat de informatie over de financiële positie van cliënt niet is

ingewonnen. Dit geldt ook voor twee andere dossiers, te weten [B] (bevinding 3 uit het onderzoeksrapport) en [F] (bevinding 5 uit het onderzoeksrapport).

6. Uit het dossier blijkt dat door de cliënt uiteindelijk ter dekking van het overlijdensrisico een aan de spaarhypothec gekoppelde overlijdensrisicoverzekering voor een bedrag van € 69.000,- is afgesloten. Uit het dossier blijkt niet of de cliënt inzake het eventueel afdekken van het overlijdensrisico is geadviseerd en hoe het advies aansluit bij de financiële positie, doelstellingen en risicobereidheid van de cliënt.

In haar reactie op het conceptrapport merkt H&H Ceintuurbaan op dat in het dossier onjuiste bedragen staan en dat de correcte polis met een risicodekking van € 55.000,- bij een doelkapitaal van € 68.500,- alsnog aan het dossier is toegevoegd. De AFM is oordeel dat deze documenten onvoldoende onderbouwing vormen voor de wijze waarop de geadviseerde dekking voor de overlijdensrisicoverzekering tot stand is gekomen en dat niet is komen vast te staan dat het advies aansluit bij de financiële positie, doelstellingen en risicobereidheid van de cliënt.

7. Uit het dossier blijkt niet of de cliënt inzake het eventueel afdekken van het arbeidsongeschiktheidsrisico is geadviseerd en hoe het advies (onder andere voor wat betreft het verzekerde bedrag/de looptijd) aansluit bij de financiële positie, doelstellingen en risicobereidheid van de cliënt.

H&H Ceintuurbaan stelt dat zij de risico's en gevolgen van arbeidsongeschiktheid en de bijbehorende berekeningen uitvoerig met de cliënt heeft besproken, maar onderbouwt dit niet met documenten. In de in het dossier aangetroffen handgeschreven aantekeningen van een gesprek van 20 november 2009 staat weliswaar dat de cliënt lage maandlasten wil (€ 500,- à € 600,-), maar de AFM is van mening dat daaruit niet automatisch volgt dat het advies aansluit bij de financiële positie, doelstellingen en risicobereidheid van de cliënt.

8. Uit het dossier blijkt niet of de cliënt inzake het eventueel afdekken van het werkloosheidsrisico is geadviseerd en hoe het advies (onder andere inzake het verzekerde bedrag/ de looptijd) aansluit bij de financiële positie, doelstellingen en risicobereidheid van de cliënt.

H&H Ceintuurbaan stelt dat zij de risico's en gevolgen van werkloosheid uitvoerig met de cliënt heeft besproken, maar dat zij de vergelijkingen tussen verschillende maatschappijen en bijbehorende berekeningen niet in een adviessamenwerking heeft verwerkt. Ook de stelling dat de cliënt naast de adviesgesprekken bij H&H Ceintuurbaan nog vele andere gesprekken heeft gevoerd bij tussenpersonen, [REDACTED] en banken, staft H&H Ceintuurbaan niet met documenten. In voornoemde handgeschreven aantekeningen van een gesprek van 20 november 2009 staat weliswaar dat de cliënt lage maandlasten wil (€ 500,- à € 600,-), maar de AFM is van mening dat daaruit niet kan worden afgeleid dat het advies aansluit bij de financiële positie, doelstellingen en risicobereidheid van de cliënt.

9. Uit het dossier blijkt niet dat voldoende informatie is ingewonnen over de kennis en ervaring van de cliënt met betrekking tot hypothecaire kredieten.

Datum 22 december 2011
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 8 van 21

In een bij de zienswijze-zitting overgelegd document schrijft H&H Ceintuurbaan dat is aangetoond en vastgelegd dat de cliënt kennis heeft opgedaan op het gebied van hypotheek via [REDACTED] en diverse concurrenten van H&H Ceintuurbaan. De AFM heeft in het dossier echter geen stukken aangetroffen waaruit blijkt dat H&H Ceintuurbaan informatie heeft ingewonnen over de kennis en ervaring van de cliënt met betrekking tot hypothecaire kredieten en gaat er derhalve van uit dat deze informatie niet is ingewonnen.

10. Uit het dossier blijkt niet dat er informatie is ingewonnen over de kennis en ervaring van de cliënt met betrekking tot de overlijdensrisico-, werkloosheids-, arbeidsongeschiktheids- en spaarverzekeringen.

H&H Ceintuurbaan stelt dat zij tijdens het adviesgesprek ruim voldoende informatie heeft ingewonnen over de kennis en ervaring van de cliënt met betrekking tot overlijdensrisico-, werkloosheids-, arbeidsongeschiktheids- en spaarverzekeringen. Gelet op het ontbreken van documenten waaruit blijkt dat informatie is ingewonnen over de kennis en ervaring van de cliënt met betrekking tot bovengenoemde verzekeringen gaat de AFM er van uit dat deze informatie niet is ingewonnen. Dit geldt ook voor 4 andere dossiers, te weten [B] (bevinding 10), [C] (bevinding 6), [E] (bevinding 8) en [F] (bevinding 13).

3.4.2 Dossier [B]

1. In de adviessamenvatting onder ‘Inventarisatie arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen’ (pagina 4) staat onder meer: “Welk percentage van uw huidige inkomen heeft u als voorziening getroffen in geval van arbeidsongeschiktheid van u of uw partner? 70% van het huidige gezinsinkomen”. Het advies voor de arbeidsongeschiktheidsverzekering en de daarbij opgestelde berekening van inkomensverlies bij ziekte en arbeidsongeschiktheid gaat uit van “Huidige voorzieningen € 0”. Uit het dossier blijkt niet dat bij het advies voor de arbeidsongeschiktheidsverzekering rekening is gehouden met mogelijke maatregelen die via of door de werkgever van de cliënt zijn getroffen ter bescherming van de financiële positie in geval van arbeidsongeschiktheid (zoals bijvoorbeeld de AAOP-regeling zoals vermeld op de salarisspecificatie van cliënt). De berekening van inkomensverlies bij ziekte en arbeidsongeschiktheid gaat uit van € 0,00 aan huidige voorzieningen.

Uit de ingewonnen informatie blijkt dat de cliënt beschikt over een nadere voorziening (de AAOP-regeling). In een bij de zienswijze-zitting uitgedeeld document merkt H&H Ceintuurbaan op: ‘als een klant stellig aangeeft dat hij 70% uitgekeerd krijgt bij arbeidsongeschiktheid en er geen contra-indicaties zijn vanuit de werkgever, kunnen wij uitgaan van de juistheid hiervan.’ De AFM is van oordeel dat H&H Ceintuurbaan met deze stelling de verplichting van de adviseur miskent om informatie in te winnen. Op een adviseur rust de verplichting om zelfstandig informatie in te winnen en op basis daarvan te adviseren. De adviseur moet dus actief informatie vergaren en de door de consument verstrekte gegevens controleren op juistheid en volledigheid. H&H Ceintuurbaan had moeten doorvragen wat de regeling inhoudt (hoogte, voorwaarden, duur etc.), omdat deze informatie een essentieel onderdeel is voor het advies om het risico van arbeidsongeschiktheid al dan niet te verzekeren. Nu H&H Ceintuurbaan niet met documentatie aantoont dat rekening is gehouden met de AAOP-regeling is de AFM van oordeel dat de informatie met betrekking tot de

Datum 22 december 2011
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 9 van 21

financiële positie van de cliënt niet dan wel onvoldoende is ingewonnen. Dit geldt ook voor het dossier [F] (bevinding 7 uit het onderzoeksrapport).

2. Uit het dossier blijkt dat er een arbeidsongeschiktheidsverzekering is geadviseerd (en afgesloten) met als dekking maximaal € 400,- per maand en een looptijd van 20 jaar. Uit het dossier valt niet op te maken of en hoe dit advies aansluit op de financiële positie, doelstellingen en risicobereidheid van de cliënt.

H&H Ceintuurbaan heeft verklaard dat de cliënt in een gesprek heeft aangegeven het risico vooral in de eerste 10 jaar te zien, omdat na 10 jaar de verwachting is dat de leensom, ook na terugval van inkomen, verantwoord zal zijn. De AFM is van oordeel dat H&H Ceintuurbaan niet aan de hand van documenten aantoont dat haar advies (een arbeidsongeschiktheidsverzekering voor volledige arbeidsongeschiktheid met een looptijd van 20 jaar en een dekking van € 400,- per maand) aansluit bij de financiële positie, doelstellingen en risicobereidheid van de cliënt.

3. Het advies voor de arbeidsongeschiktheidsverzekering en de daarbij opgestelde berekening (na pagina 11 in de adviessamenvatting) zijn gebaseerd op volledige en duurzame arbeidsongeschiktheid. Uit het dossier blijkt niet hoe het geadviseerde maandbedrag bij de arbeidsongeschiktheidsverzekering zich verhoudt tot de financiële positie van de cliënt in het geval de cliënt gedeeltelijk arbeidsongeschikt wordt.

De berekeningsmodule die H&H Ceintuurbaan gebruikte (de berekeningsmodule bij ziekte en arbeidsongeschiktheid van [REDACTED]) gaat alleen uit van volledige arbeidsongeschiktheid. Op basis van deze module is het verzekerd bedrag tot stand gekomen. Dat de gehanteerde berekeningsmodellen alleen op basis hiervan werkten, dient voor risico van H&H Ceintuurbaan te komen. De AFM gaat er daarom vanuit dat onvoldoende informatie over de financiële positie is ingewonnen. Dit geldt ook voor het dossier [F] (bevinding 8).

4. Uit het dossier blijkt niet waarom de cliënt is geadviseerd om de eerste 120 maanden van de arbeidsongeschiktheidsverzekering middels een volledig gefinancierde koopsom te betalen, en de laatste 120 maanden middels maandelijkse premiebetaling te voldoen. Meer specifiek valt uit het dossier niet op te maken hoe de geadviseerde financieringsconstructie ten behoeve van de arbeidsongeschiktheidsverzekering aansluit op de financiële positie, doelstellingen en risicobereidheid van de cliënt.

In een bij de zienswijze-zitting overgelegd document schrijft H&H Ceintuurbaan dat in de adviessamenvatting een korte uitleg wordt gegeven waarom cliënten voor een verzekering opteren die gedeeltelijk wordt gefinancierd door een maandpremiebetaling en gedeeltelijk door een koopsom. De adviessamenvatting is door de cliënt ondertekend. Volgens H&H Ceintuurbaan blijkt hieruit wat de wensen en doelstellingen zijn van de cliënt. De AFM merkt op, dat in de adviessamenvatting staat (pagina 7): '[REDACTED]ao vanwege de mogelijkheid een koopsom voor de 1^{ste} 10jr te betalen en daarna een vervolgmaandpremie. Voordeel dat indien ao de uitkering gewoon kan doorlopen. Tevens scherpe premie t.o.v. andere mts (zie nwp)'. Uit deze zinsnede volgt naar het oordeel van de AFM niet dat voldoende is geïnventariseerd of de geadviseerde financieringsconstructie ten behoeve van de arbeidsongeschiktheidsverzekering aansluit op de financiële positie, doelstellingen en risicobereidheid van de cliënt. De stelling van H&H Ceintuurbaan, dat zij de

kenmerken van de geadviseerde financieringsconstructie met cliënt heeft besproken onderbouwt H&H Ceintuurbaan niet met documenten. De AFM is van oordeel dat als gevolg van het ontbreken van documentatie ervan moet worden uitgegaan dat op dit punt geen informatie is ingewonnen. Dit geldt ook voor 2 andere dossiers, te weten [D] (bevinding 5) en [F] (bevinding 9).

5. Uit het dossier blijkt niet dat voldoende informatie is ingewonnen over de kennis en ervaring van de cliënt met betrekking tot hypothecaire kredieten.

Uit het dossier blijkt niet dat H&H Ceintuurbaan informatie heeft ingewonnen over de kennis en ervaring van cliënt met betrekking tot hypothecaire kredieten. Uit de standaardpassages over hypotheekvormen en productkenmerken die in alle dossiers met een adviessamenvatting is terug te vinden (in dit dossier op pagina 6), kan niet worden herleid wat er precies met de cliënt is besproken. Bij het inwinnen van informatie gaat het erom dat wordt geïnventariseerd wat de specifieke kennis en ervaring is van de cliënt. H&H Ceintuurbaan stelt dat zij deze informatie heeft ingewonnen maar toont dit niet aan de hand van documenten aan. Dit geldt ook voor 4 andere dossiers, te weten [C] (bevinding 9), [D] (bevinding 9), [E] (bevinding 7) en [F] (bevinding 12).

6. Uit het dossier blijkt niet dat er informatie is ingewonnen over de kennis en ervaring van de cliënt ten aanzien van het verschil tussen maandelijkse premiebetaling en betaling via een (al dan niet meegefinancierde) koopsom.

H&H Ceintuurbaan verklaart dat informatie is ingewonnen over de kennis en ervaring van cliënt ten aanzien van het verschil tussen maandelijkse premiebetaling en betaling via een koopsom ter financiering van een arbeidsongeschiktheidsverzekering. Dit blijkt echter niet uit het dossier. De AFM gaat er derhalve van uit dat deze informatie niet is ingewonnen. Dit geldt ook voor twee andere dossiers, te weten [D] (bevinding 8) en [F] (bevinding 11).

3.4.3 Dossier [C]

1. De heer ██████ heeft een tijdelijke verblijfsvergunning tot 01-06-2010. In de adviessamenvatting staat onder 'Toekomstperspectief Inkomensontwikkeling' (op pagina 3): "*Met het inkomen van de partner is blijvend rekening gehouden*". Uit het dossier valt niet op te maken dat is geïnventariseerd of de heer ██████ in aanmerking komt voor een permanente verblijfsvergunning. Aansluitend valt uit het dossier niet op te maken dat bij het geadviseerde maximale hypotheekbedrag rekening is gehouden met het eventueel wegvallen van het inkomen van de heer ██████ indien diens verblijfsvergunning niet verlengd wordt. Uit het dossier blijkt niet in hoeverre mevrouw ██████ in staat is alsdan de woonlasten te dragen.

De AFM is van mening dat het op de weg van H&H Ceintuurbaan had gelegen om informatie in te winnen waaruit met voldoende zekerheid blijkt dat het geadviseerde hypotheekbedrag ook op de langere termijn op het inkomen van de heer ██████ kon worden gebaseerd. In een document uitgedeeld tijdens de zienswijzezitting betreft H&H Ceintuurbaan de stelling dat zij mocht uitgaan van blijvend inkomen van de heer ██████ gelet op het feit dat de heer ██████ beschikte over een verklaring van de werkgever, waaruit de intentie blijkt om het contract voor bepaalde tijd om te zetten in een contract voor onbepaalde tijd, en uit de omstandigheid

dat de heer [REDACTED] was getrouwd met een Nederlandse partner. Noch de intentieverklaring van de werkgever noch het feit dat de heer [REDACTED] een Nederlandse partner had bieden naar het oordeel van de AFM voldoende basis om met het volledige inkomen van de heer [REDACTED] rekening te houden. H&H Ceintuurbaan heeft bovendien niet aangetoond dat zij bij de advisering rekening heeft gehouden met het eventuele wegvallen van het inkomen van de heer [REDACTED] bijvoorbeeld door het opnemen van scenario's waar wordt uitgegaan van één inkomen. De AFM is dan ook oordeel dat H&H Ceintuurbaan onvoldoende informatie heeft ingewonnen over de financiële positie en de risicobereidheid van cliënten en het advies daarop dus ook niet mede heeft gebaseerd.

2. In de adviessamenvatting onder 'Risicohouding t.a.v. renteveranderingen' (pagina 3-4) staat voor wat betreft de tolerantie van de cliënten ten aanzien van renterisico: "*Schrik er niet van terug om enig renterisico te lopen*". Daarnaast geven cliënten aan dat hun "*uitgesproken voorkeur over de hypotheek is: nadruk op stabiele maandlasten*". H&H Ceintuurbaan adviseert de cliënten een rentevastperiode van 10 jaar, onder meer vanwege de te verwachten woontijd. Uit het dossier blijkt niet waarom een rentevastperiode van 10 jaar aansluit bij de financiële positie, doelstellingen en risicobereidheid van de cliënt. Zo valt uit het dossier niet op te maken hoe de risicotolerantie van de cliënten zich verhoudt tot de voorkeur van de cliënten voor stabiele maandlasten.

In het advies staat dat een rentevastperiode van 10 jaar is geadviseerd vanwege de verwachte woontijd. De AFM is, gelet op informatie in het dossier, van oordeel dat voldoende is komen vast te staan dat 10 jaar aansluit bij de verwachte woontijd zodat deze bevinding komt te vervallen.

3. In de adviessamenvatting onder 'Inventarisatie nabestaandenvoorzieningen bij overlijden aanvrager' (op pagina 5) staat onder meer: "*U wenst van ons een advies te ontvangen voor een aanvullende nabestaande voorzieningsadvies is om een annuïtair dalende orv te nemen van 100.000 euro*". (...) "*Bij overlijden is de maandlast over de restschuld nog goed op te brengen (zeker in combinatie met aanwezige partnerpensioen)*". Uit het dossier blijkt dat door de cliënten uiteindelijk ter dekking van het overlijdensrisico een verzekering is afgesloten welke een uitkering van € 100.000,- geeft bij overlijden van de verzekerden voor 1 december 2039. Uit het dossier blijkt niet hoe het verzekerde bedrag van € 100.000,- tot stand is gekomen. Zo blijkt bijvoorbeeld niet dat de financiële gevolgen van het overlijden van een van de cliënten zijn geïnventariseerd en valt uit het dossier niet op te maken hoe het advies aansluit bij de financiële positie, doelstellingen en risicobereidheid van de cliënten. Onder meer blijkt niet waarop H&H Ceintuurbaan baseert dat de uitkering van € 100.000,- in geval van overlijden van één van de cliënten resulteert in een zodanige restschuld dat de resterende maandlast voor de ander goed valt op te brengen. In het dossier zitten geen overzichten die deze stelling onderbouwen.

In haar reactie op het conceptrapport schrijft H&H Ceintuurbaan dat cliënten tijdens een inventarisatiegesprek hebben aangegeven dat, ondanks het feit dat mevrouw toekan met een uitkering van minder dan € 100.000,-, cliënten een gelijke dekking voor overlijdensrisico willen van € 100.000,-. Nu H&H Ceintuurbaan niet met documentatie aantoont dat deze informatie is ingewonnen gaat de AFM er daarom van uit dat deze informatie niet is ingewonnen.

4. In de adviessamenvatting onder ‘Inventarisatie nabestaandenvoorzieningen bij overlijden aanvrager’ (op pagina 5) staat: “*Bij overlijden is de maandlast over de restschuld nog goed op te brengen (zeker in combinatie met aanwezige partnerpensioen)*”. Uit het dossier valt niet op te maken hoe is geconstateerd dat de huidige pensioenvoorzieningen van de cliënten ook een regeling voor partnerpensioen bevatten. Hierdoor kan niet worden vastgesteld of het advies over overlijdensrisicoverzekeringen aansluit op de financiële positie, doelstellingen en risicobereidheid van de cliënten.

H&H Ceintuurbaan stelt dat uit het jaarcontract van mevrouw [REDACTED] volgt dat zij over een partnerpensioen beschikt. De AFM merkt op dat het beschikken over een partnerpensioen essentiële informatie is voor het advies met betrekking tot de overlijdensrisicoverzekering. Naar het oordeel van de AFM had H&H Ceintuurbaan door het opvragen van documentatie moeten vaststellen wat de hoogte was van het partnerpensioen, nu deze informatie over de financiële positie van de cliënt relevant was voor het advies over een af te sluiten overlijdensrisicoverzekering.

3.4.4 Dossier [D]

1. Uit het dossier blijkt niet dat er informatie is ingewonnen over bestaande voorzieningen op het moment dat de cliënt komt te overlijden.

Uit een in de adviessamenvatting opgenomen opmerking (pagina 6): ‘*gezien alleenstaand minimale orv nemen welke verplicht is voor de nhg*’, blijkt dat H&H Ceintuurbaan op basis van de ingewonnen informatie over de financiële positie van de cliënt tot een advies is gekomen die mede is gebaseerd op de ingewonnen informatie. De AFM laat deze bevinding vervallen.

2. In de adviessamenvatting (op pagina 5) staat dat het arbeidsongeschiktheidsrisico mogelijk onvoldoende verzekerd is. In het dossier blijkt uit de salarisspecificatie dat er WGA-premie wordt ingehouden, waardoor de cliënt mogelijk aanvullend verzekerd is. Voor de AFM is het niet duidelijk of bij het advies rekening is gehouden dat de cliënt al dan niet via de werkgever maatregelen heeft getroffen om het inkomensverlies bij arbeidsongeschiktheidsrisico af te wentelen. Ook is er geen rekening gehouden met gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid. Hierdoor kan niet worden vastgesteld of het advies aansluit op de financiële positie, doelstellingen en risicobereidheid van de cliënt.

Niet is komen vast te staan of H&H Ceintuurbaan heeft geïnventariseerd welke voorzieningen de werkgever heeft getroffen. De AFM merkt op dat in het geval de cliënt aangeeft dat er sprake is van een verzekering via de werkgever H&H Ceintuurbaan moet doorvragen en/of nader onderzoeken wat de regeling inhoudt (hoogte, voorwaarden, duur etc.). Voorts blijkt niet uit het dossier dat H&H Ceintuurbaan rekening heeft gehouden met gedeeltelijk arbeidsongeschiktheid van de cliënt. Het is daarom onduidelijk of het advies aansluit op de financiële positie, doelstellingen en risicobereidheid van de cliënt.

Datum 22 december 2011
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 13 van 21

3.4.5 Dossier [E]

1. Uit de adviessamenvatting (pagina 1 - 2) onder ‘Vermogensopbouw/ aflossing’ blijkt dat de vermogensopbouw via de Spaarhypotheekverzekering ([REDACTED]) een dekking behelst in geval van overlijden van een van de partners van “€ 153.500 gelijkblijvend kapitaal of, indien hoger 110% fondswaarde”. Uit de adviessamenvatting valt op te maken dat H&H Ceintuurbaan cliënten heeft geadviseerd aanvullende overlijdensrisicoverzekeringen af te sluiten bij [REDACTED]. Uit de tekst die in de adviessamenvatting (pagina 4) staat opgenomen onder ‘Inventarisatie nabestaandenvoorzieningen bij overlijden aanvrager’ en ‘Inventarisatie nabestaandenvoorzieningen bij overlijden partner’ valt op te maken dat bij de geadviseerde levensverzekeringen bij [REDACTED] geen rekening is gehouden met de overlijdensrisicodekking uit hoofde van de geadviseerde spaarverzekering.

Het is voor de AFM onduidelijk hoe beide overlijdensrisicoverzekeringen zich tot elkaar verhouden en hoe het geheel aansluit op de financiële positie, doelstellingen en risicobereidheid van cliënten. Cliënten beschikken over een [REDACTED] verzekering waarbij 110% van de opgebouwde waarde wordt uitgekeerd in geval van overlijden van de heer [REDACTED]. In de adviessamenvatting (p. 4) staat: ‘Op basis van bovenstaande antwoorden concluderen wij: Overlijdensrisico aanvrager is voldoende verzekerd.’ Desalniettemin adviseert H&H Ceintuurbaan twee overlijdensrisicoverzekeringen. Eén overlijdensrisicoverzekering met een risicodekking van € 100.000,- in geval van overlijden van de heer [REDACTED], en één overlijdensrisicoverzekering met een risicodekking van € 50.000,- in geval van overlijden van mevrouw [REDACTED]. In reactie op de conceptrapportage en tijdens de zienswijze-zitting betoogt H&H Ceintuurbaan dat er van dubbele dekking geen sprake is, omdat de geadviseerde overlijdensrisicoverzekeringen alleen uitkeren bij overlijden, terwijl de [REDACTED] polis uitkeert op einddatum dan wel op het moment van overlijden, waarbij in het laatste geval slechts 110% van de opgebouwde waarde wordt uitgekeerd. Uit het dossier valt echter niet op te maken dat cliënten meerdere verzekeringen wensten met bijbehorende (dubbele) kosten. Voorts heeft H&H Ceintuurbaan niet inzichtelijk gemaakt hoe de [REDACTED] [REDACTED] verzekering zich verhoudt tot de overlijdensrisicoverzekeringen. Het is naar het oordeel van de AFM dan ook niet duidelijk of de geadviseerde overlijdensrisicoverzekeringen aansluiten op de financiële positie, doelstelling en risicobereidheid van cliënten.

2. Uit het dossier valt niet op te maken hoe het advies inzake de arbeidsongeschiktheidsverzekering (het verzekerde bedrag van € 500,- per maand en de geadviseerde looptijd) aansluit bij de financiële positie, doelstellingen en risicobereidheid van de cliënten. Ook valt uit het dossier niet op te maken dat de cliënten hebben aangegeven het advies voor het afsluiten van een arbeidsongeschiktheidsrisicoverzekering niet te willen volgen.

De AFM heeft in het dossier een ‘[REDACTED]’ van 26 november 2009 aangetroffen. Deze bevat doorberekende scenario’s. Daaruit komt naar het oordeel van de AFM echter onvoldoende duidelijk naar voren hoe de geadviseerde arbeidsongeschiktheidsverzekering aansluit bij de financiële positie, doelstellingen en risicobereidheid van de cliënten.

Voor zover de bevinding het verwijt bevat dat uit het dossier niet is op te maken dat de cliënten het advies voor het afsluiten van de arbeidsongeschiktheidsrisicoverzekering niet willen volgen, komt deze te vervallen.

Artikel 4:23, lid 1 onderdelen a en b, Wft strekt ertoe de relevante informatie in te winnen en daarop mede het advies te baseren. Deze norm omvat niet de verplichting de uiteindelijke keuze van de cliënt om een gegeven advies al dan niet op te volgen in te winnen. De AFM onderschrijft het belang om deze keuze goed te laten vastleggen, maar constateert dat het niet vastleggen als zodanig geen overtreding van artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, Wft vormt.

3.4.6 Dossier [F]

1. Bij [REDACTED] Bank is een spaarhypotheekdeel (€ 94.500,-) en een aflossingsvrij hypotheekdeel (€ 77.500,-) afgesloten. Ten aanzien van beide delen is sprake van een rentevastperiode van 10 jaar. In de adviessamenvatting onder 'Risicohouding t.a.v. renteveranderingen' (pagina 4) staat voor wat betreft de tolerantie van de cliënt ten aanzien van renterisico onder meer: *"Een rente die voor lange tijd vast staat is een geruststellende gedachte"*. Daarnaast geeft de cliënt aan dat haar *"uitgesproken voorkeur over de hypotheek is: nadruk op stabiele maandlasten"*. H&H Ceintuurbaan geeft in de adviessamenvatting (pagina 4) aan: *"Uw antwoorden op de vragen over uw inkomstenontwikkeling en aanwezige eigen middelen zijn voor ons aanleiding u het volgende te adviseren: Middellange rentevastperiode (10 - 20 jaar). keuze en advies 10jr rv gezien woonduur en verplichting koopsubsidie en lagere rente tov 20jr"*. Uit het dossier blijkt niet waarom een rentevastperiode van specifiek 10 jaar aansluit bij de financiële positie, doelstellingen en risicobereidheid van de cliënt.

Anders dan H&H Ceintuurbaan stelt in haar reactie op het conceptrapport en in de documenten die zij bij de zienswijze-zitting heeft overgelegd, valt uit het dossier niet op te maken dat lagere maandelijkse lasten, die worden gerealiseerd door een minder lange rentevastperiode, voor de cliënt belangrijker zijn dan de zekerheid die wordt gegarandeerd als het rentepercentage voor langere tijd vaststaat. Uit het dossier blijkt niet dat de cliënt een maximale woonduur van 10 jaar verwacht, in ieder geval kan dit niet worden afgeleid uit de verklaring van de cliënt dat zij niet voornemens is de woning binnen 5 jaar te verkopen. Uit het dossier blijkt derhalve niet of een rentevastperiode van 10 jaar aansluit bij de financiële positie, doelstellingen en risicobereidheid van de cliënt.

2. Uit het dossier blijkt niet dat er informatie is ingewonnen over de risicobereidheid van de cliënt bij overlijden en in hoeverre zij in geval van overlijden afwenteling van eventuele openstaande schulden op nabestaanden wenst te voorkomen.

Gelet op de aanwezigheid van de NHG, de omstandigheid dat de cliënt alleenstaand is, en dat de overlijdensrisicoverzekering (€ 48.000,-) naar verwachting voldoende zal zijn om (na verkoop van het huis) de afwenteling van de schulden op nabestaanden te voorkomen, is voldoende aannemelijk gemaakt dat de geadviseerde overlijdensrisicoverzekering aansluit bij de risicobereidheid van de cliënt. De AFM laat derhalve deze bevinding vervallen.

3. Uit het dossier blijkt dat het aan de cliënt gegeven advies inzake het eventueel afdekken van het arbeidsongeschiktheidsrisico enkel gebaseerd is op het inkomensverlies in geval van volledige arbeidsongeschiktheid. Uit het dossier blijkt niet dat geïnventariseerd is wat de inkomensterugval is bij

gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid. Uit het dossier valt voorts niet op te maken hoe het advies (onder andere voor wat betreft het verzekerde bedrag van € 500,- per maand en de looptijd van 20 jaar) aansluit bij de financiële positie, doelstellingen en risicobereidheid van de cliënt.

3.5 Conclusie

Op grond van de artikelen 4:5, eerste lid, jo. 2:105, eerste en tweede lid, Wft geldt het handelen en nalaten te handelen van H&H Ceintuurbaan als het handelen of nalaten van AvéWé als de collectieve vergunninghouder.

De AFM is in paragraaf 3.4 tot het oordeel gekomen dat H&H Ceintuurbaan onvoldoende informatie heeft ingewonnen over de financiële positie, doelstellingen, risicobereidheid en kennis en ervaring van haar cliënten en daarmee artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, Wft heeft overtreden.

Uit het feit dat H&H Ceintuurbaan onvoldoende informatie heeft ingewonnen over financiële positie, doelstellingen, risicobereidheid en kennis en ervaring van haar cliënten volgt dat H&H Ceintuurbaan haar advies niet mede heeft kunnen baseren op alle informatie die ingewonnen had moeten worden, wat een overtreding van AvéWé oplevert van artikel 4:23, eerste lid, onderdeel b, Wft.

4. Besluit

4.1 Besluit tot boeteoplegging

Op grond van het voorgaande heeft de AFM besloten om aan AvéWé een bestuurlijke boete op te leggen omdat AvéWé in de periode van augustus 2009 tot en met december 2009 onvoldoende informatie heeft ingewonnen over de financiële positie, doelstellingen, risicobereidheid, kennis en ervaring van haar cliënten.² AvéWé heeft haar advies daardoor niet kunnen baseren op de informatie die zij had moeten inwinnen. Dit is een overtreding van artikel 4:23, eerste lid, onderdelen a en b, Wft.

Hoogte van de boete

Voor deze overtreding geldt op grond van artikel 1:81, eerste en tweede lid, Wft en artikel 10 Besluit bestuurlijke boetes financiële sector (Bbbfs) een basisbedrag van € 500.000,-. De AFM kan het basisbedrag verlagen of verhogen met ten hoogste 50 procent indien de ernst en/of duur van de overtreding een dergelijke verlaging of verhoging rechtvaardigt.³ De AFM kan daarnaast het basisbedrag verlagen of verhogen met ten hoogste 50 procent indien de verwijtbaarheid van de overtreder een dergelijke verlaging of verhoging rechtvaardigt.⁴ De AFM houdt bij het vaststellen van de bestuurlijke boete ook rekening met de draagkracht van de overtreder.⁵

² De AFM heeft de bevoegdheid om een boete op te leggen op grond van artikel 1:80, eerste lid Wft.

³ Artikel 2, tweede lid, Bbbfs.

⁴ Artikel 2, derde lid, Bbbfs.

⁵ Artikel 4, eerste lid, Bbbfs.

Datum 22 december 2011
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 16 van 21

Ernst en duur

De geconstateerde overtredingen kenden een structureel karakter, dat wil zeggen dat in ieder van de 6 onderzochte klantdossiers tekortkomingen zijn aangetroffen, die bestaan uit niet of gebrekkige vastlegging. Nu AvéWé niet met documenten onderbouwt dat zij de relevante informatie heeft ingewonnen en een adequate vastlegging ontbreekt, is de AFM in lijn met vaste jurisprudentie van de voorzieningenrechter van de rechtbank Rotterdam van oordeel dat AvéWé niet heeft voldaan aan de verplichtingen die voortvloeien uit artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, Wft. AvéWé heeft haar advies daardoor niet kunnen baseren op de informatie die zij had moeten inwinnen, artikel 4:23, eerste lid, onderdeel b, Wft.

Gelet op de uitgebreide *guidance* die in de markt beschikbaar was om invulling te geven aan de norm van artikel 4:23, eerste lid, Wft (in de vorm van onderzoeken, leidraden en gepubliceerde boetes) acht de AFM het ernstig dat AvéWé in alle onderzochte dossiers tekort is geschoten in de onderbouwing van haar stelling dat zij voldoende informatie heeft ingewonnen over de financiële positie, doelstellingen, risicobereidheid, kennis en ervaring van haar cliënten. Of AvéWé door cliënten al dan niet als een goede hypotheekadviseur wordt beschouwd, doet daaraan niet af.

De geconstateerde overtredingen hebben plaatsgevonden in de periode van augustus 2009 tot en met december 2009. Gelet op het evidente en structurele karakter van de overtredingen is er naar het oordeel van de AFM geen aanleiding om op basis van de ernst of duur van de overtreding het basisbedrag bij te stellen.

Verwijtbaarheid

De norm van artikel 4:23 Wft bestaat sinds 1 januari 2006. AFM heeft sindsdien aan de markt *guidance* gegeven over de interpretatie van die norm, onder meer met het rapport “Kwaliteit advies en transparantie bij hypotheek” uit november 2007. Ook heeft de AFM een aantal boetebesluiten gepubliceerd waaruit H&H Ceintuurbaan en AvéWé hebben kunnen opmaken hoe de AFM de norm van artikel 4:23 Wft invult, ook specifiek ten aanzien van hypothecaire kredieten met daaraan gekoppelde betalingsbeschermers. Daarnaast gaat de AFM uit van de eigen verantwoordelijkheid en deskundigheid van marktpartijen. Van AvéWé mag als professionele marktpartij verwacht worden dat zij in staat is om aan de hand van de kenmerken van de producten waarover wordt geadviseerd te bepalen welke informatie moet worden ingewonnen om de cliënt een passend advies te kunnen geven.

De AFM volgt AvéWé niet in haar stelling dat de overtredingen verminderd verwijtbaar zouden zijn, omdat zij vertrouwd is op de positieve beoordelingsrapporten van de [REDACTED]. Wat er ook zij van de beoordeling van de [REDACTED], uit deze beoordeling kan niet de verwachting worden ontleend dat de AFM eenzelfde oordeel heeft over de naleving van wet- en regelgeving. Eventueel gunstige rapporten van derden ontslaan financiële dienstverleners niet van de verplichting zich op de hoogte te stellen van de juridische stand van zaken op het eigen werkterrein en de bedrijfsvoering in te richten conform de geldende eisen. Dat H&H Ceintuurbaan stelt te zijn afgegaan op rapporten van de [REDACTED] komt naar het oordeel van de AFM voor haar risico en vormt geen aanleiding voor verlaging van de boete wegens verminderde verwijtbaarheid. Bovendien merkt de AFM op dat uit een overgelegd rapport van de [REDACTED] blijkt, dat de [REDACTED] al tijdens een audit op 25 maart 2009 tekortkomingen bij H&H Ceintuurbaan heeft geconstateerd. In die conceptrapportage staat: *Adviesamenvattingen*

Datum 22 december 2011
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 17 van 21

kunnen de toets der kritiek van de AFM momenteel niet doorstaan. Het oordeel is – op basis van de individuele adviessamenvatting per adviseur – dus onvoldoende.’

Ook gaat de AFM niet mee in de stelling dat gebrek aan sturing [REDACTED] tot verminderde verwijtbaarheid leidt. Het gestelde ontbreken van voldoende sturing [REDACTED] doet geen afbreuk aan de zelfstandige verplichting van H&H Ceintuurbaan [REDACTED] om zich aan de wettelijke verplichtingen te houden die gelden voor de adviespraktijk. H&H Ceintuurbaan kan zich in dit opzicht dan ook niet van haar verantwoordelijkheid kwijten door zich te verschuilen achter [REDACTED].

Ten slotte merkt de AFM op dat de door AvéWé aangevoerde omstandigheden, dat er sinds de opening van H&H Ceintuurbaan (2003) geen klachten of gerechtelijke procedures tegen H&H Ceintuurbaan aanhangig zijn gemaakt en dat H&H Ceintuurbaan bij [REDACTED] goed uit de bus komt, niet afdoen aan de verwijtbaarheid van de geconstateerde normschending.

Nu H&H Ceintuurbaan structureel heeft nagelaten voldoende informatie in te winnen, heeft zij verwijtbaar de wet overtreden. Op basis van het voorgaande is de AFM van oordeel dat er geen aanleiding is om op basis van de verwijtbaarheid van de overtreding het basisbedrag te verhogen of te verlagen. Wel is de omstandigheid dat AvéWé in relatief korte tijd voor de tweede keer voor boeteoplegging in aanmerking komt een boeteverhogende omstandigheid, die niet in het kader van de verwijtbaarheid, maar hierna bij de recidive aan de orde komt.

Recidive

Gelet op het feit dat de AFM op 9 juni 2009, dus minder dan vijf jaar voor het opleggen van deze boete, aan AvéWé een boete heeft opgelegd terzake van eenzelfde overtreding, namelijk schending van artikel 4:23, eerste lid onderdeel b, Wft, dient het boetebedrag wegens recidive te worden verdubbeld (artikel 1:81, eerste lid, Wft en artikel 3 Bbbfs).

Anders dan AvéWé betoogt, is de boete uit 2009 opgelegd aan dezelfde juridische entiteit, te weten AvéWé Holding B.V. De AFM merkt terzijde nog op dat [REDACTED]. Reeds om deze reden mocht van AvéWé en H&H Ceintuurbaan verwacht worden dat zij bekend waren met de eisen die gelden voor de invulling van de wettelijke norm van artikel 4:23, Wft.

De wetgever heeft de verdubbeling bij recidive dwingend voorgeschreven. Op basis hiervan komt de boete op twee keer het basisbedrag (2 x € 500.000,-) te weten € 1.000.000,-.

Omvang en draagkracht AvéWé

De normadressaat van deze boete is AvéWé, als collectieve vergunninghouder verantwoordelijk voor de gedragingen van de bij haar aangesloten ondernemingen (artikel 4:5, eerste lid, Wft jo. 2:105, eerste en tweede lid, Wft). Voor de beoordeling van de draagkracht zijn dan ook alleen de gegevens van AvéWé en niet de financiële gegevens van de aangesloten onderneming H&H Ceintuurbaan van belang.

[REDACTED]

[REDACTED]

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

[REDACTED]

De boete voor overtreding van artikel 4:23, eerste lid, onder a en b, Wft bedraagt op grond hiervan € 50.000,-.

AvéWé moet het bedrag binnen zes weken overmaken op bankrekening [REDACTED] ([REDACTED]) ten name van AFM te Amsterdam, onder vermelding van [REDACTED]. AvéWé ontvangt geen afzonderlijke factuur voor dit bedrag.

De boete moet worden betaald binnen zes weken na de datum van dit besluit.⁶ Als AvéWé 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 AvéWé na de bezwaarprocedure in beroep gaat, totdat op het beroep is beslist.⁷ Over de periode dat de verplichting om de boete te betalen is geschorst, moet AvéWé wel wettelijke rente betalen.⁸

⁶ Dit volgt uit artikel 4:87, lid 1 en de artikelen 3:40 en 3:41 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

⁷ Dit volgt uit artikel 1:85, lid 1, Wft.

⁸ Dit volgt uit artikel 1:85, lid 2, Wft.

Datum 22 december 2011
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 19 van 21

4.2 Besluit tot openbaarmaking van de boete

Omdat de AFM aan AvéWé een boete oplegt voor de overtreding van artikel 4:23, eerste lid, onderdelen a en b, Wft moet de AFM het besluit tot boeteoplegging openbaar maken, nadat deze definitief is geworden (nadat het niet langer mogelijk is om bezwaar of beroep in te stellen).⁹ Daarnaast moet de AFM het besluit ook al eerder openbaar maken, namelijk vijf werkdagen nadat dit aan AvéWé is toegestuurd.¹⁰

De wetgever heeft het openbaarmaken van bestuurlijke boetes verplicht om deelnemers op de financiële markten te waarschuwen. Dit in het belang van de ordelijke en transparante financiële marktprocessen, zuivere verhoudingen tussen marktpartijen en de zorgvuldige behandeling van cliënten.¹¹ De AFM kan slechts afzien van openbaarmaking, als die in strijd is of zou kunnen komen met het doel van het door de AFM uit te oefenen toezicht op de naleving van de Wft.

Van dat laatste is naar het oordeel van de AFM geen sprake. Van openbaarmaking na bekendmaking van het boetebesluit kan daarom niet worden afgezien. Van openbaarmaking na definitief worden van het boetebesluit kan vooralsnog evenmin worden afgezien. Het individuele belang van AvéWé kan in dit verband niet tot een andere uitkomst leiden.

De AFM publiceert de volledige tekst van het boetebesluit (met uitzondering van vertrouwelijke informatie) op haar website, onder begeleiding van een persbericht met de kern van het boetebesluit. Ook wordt een bericht over de boete opgenomen in de periodieke AFM-nieuwsbrief. De AFM kan daarnaast het besluit publiceren door middel van een advertentie in één of meer landelijke dagbladen.

Bijlage 2 bij dit besluit bevat de volledige tekst van het besluit dat op de website van de AFM openbaar zal worden gemaakt, geschoond van vertrouwelijke informatie. Mocht u van mening zijn dat er desondanks vertrouwelijke tekst in staat die geschoond zou moeten worden, dan verneemt de AFM dat graag zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 3 werkdagen na bekendmaking van dit besluit.

De volgende basistekst wordt in het te publiceren persbericht en/of de advertentie opgenomen:

‘AFM legt een boete op aan AvéWé Holding B.V. voor niet-passend advies bij hypothecair krediet en verzekeringen/betalingsbeschermers

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft op 22 december 2011 een bestuurlijke boete van € 50.000,- opgelegd aan AvéWé Holding B.V. (AvéWé), voor niet-passend advies bij het aangaan van hypothecair krediet en betalingsbeschermers (zoals werkloosheidsverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en overlijdensrisicoverzekeringen) door Huis & Hypotheek Ceintuurbaan, een aangesloten onderneming bij AvéWé.

⁹ Dit volgt uit artikel 1:98 Wft.

¹⁰ Dit volgt uit artikel 1:97, eerste lid Wft.

¹¹ Vergelijk PG 29708, nr. 19, p. 301-303, p. 420-421, nr. 20, p. 30 en nr. 39, p. 8-10.

Datum 22 december 2011
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 20 van 21

De Wet op het financieel toezicht (Wft) verplicht financiële ondernemingen om consumenten passende adviezen te geven. Ze moeten daarom informatie over de consument inwinnen en hiermee rekening houden bij het advies. Op die manier handelen ze in het belang van de cliënt.

De AFM onderzocht in totaal zes dossiers van AvéWé uit de periode van augustus 2009 tot en met december 2009.

De AFM heeft geconstateerd dat AvéWé in alle onderzochte dossiers onvoldoende informatie heeft ingewonnen met betrekking tot de financiële positie, doelstellingen, risicobereidheid, kennis en ervaring van consumenten. AvéWé heeft daardoor haar advies niet mede op deze informatie kunnen baseren. Naar het oordeel van de AFM heeft AvéWé hiermee in strijd gehandeld met artikel 4:23, eerste lid, onderdelen a en b, Wft.

Op 1 augustus 2009 is de nieuwe boetewet (Wet wijziging boetestelsel financiële wetgeving) in werking getreden. Omdat de overtredingen hebben plaatsgevonden na 1 augustus 2009 is deze van toepassing. Het basisbedrag voor overtreding van artikel 4:23, eerste lid, onderdelen a en b, Wft bedraagt € 500.000,-. Bij het bepalen van de hoogte van deze boete heeft de AFM in haar overwegingen rekening gehouden met de ernst en duur van de overtreding, de verwijtbaarheid en de draagkracht van AvéWé. Omdat aan AvéWé in 2009 al een boete is opgelegd wegens schending van artikel 4:23, eerste lid, onderdeel b, Wft, door een andere aangesloten onderneming, is er sprake van recidive en is deze boete conform artikel 1:81, eerste lid, Wft verdubbeld.

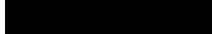
Het in het besluit vervatte oordeel van de AFM kan door belanghebbende(n) ter toetsing aan de rechter worden voorgelegd. Het volledige besluit is te vinden op www.afm.nl <<http://www.afm.nl>>. Bij vragen of klachten kunt u contact opnemen met het Meldpunt Financiële Markten van de AFM: 0900-5400 540 (0,05 euro per minuut).

De AFM bevordert eerlijke en transparante financiële markten. Wij zijn de onafhankelijke gedragstoezichthouder op de markten van sparen, lenen, beleggen en verzekeren. De AFM bevordert zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten en ziet toe op een eerlijke en efficiënte werking van kapitaalmarkten. Ons streven is het vertrouwen van consumenten en bedrijven in de financiële markten te versterken, ook internationaal. Op deze manier draagt de AFM bij aan de welvaart en de economische reputatie van Nederland.'

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

Publicatie vindt niet eerder plaats dan nadat vijf werkdagen zijn verstreken na de dag waarop het besluit tot boeteoplegging aan AvéWé bekend is gemaakt. De publicatie wordt opgeschort als AvéWé verzoekt om een voorlopige voorziening als bedoeld in artikel 8:81 Awb. Publicatie wordt dan in elk geval geschorst, totdat de voorzieningenrechter een uitspraak heeft gedaan.

Als AvéWé om een voorlopige voorziening vraagt, verzoekt de AFM dit per e-mail ([REDACTED]@afm.nl) aan haar door te geven. Als AvéWé hier niet toe overgaat, zal de AFM de boete openbaar maken zoals hiervoor genoemd. Ook vraagt de AFM AvéWé het verzoek om voorlopige voorziening per fax toe te sturen (faxnummer [REDACTED]).

Datum 22 december 2011
Ons kenmerk 
Pagina 21 van 21

De AFM zal na het definitief worden van dit besluit, aan haar verplichting tot publicatie op grond van artikel 1:98 Wft uitvoering geven door aan het eerdere persbericht de volgende update toe te voegen:

“Update [datum waarop de update op de site verschijnt]: Het besluit van de AFM is inmiddels definitief geworden en kan door belanghebbenden niet meer ter toetsing aan de rechter worden voorgelegd.”

Een eventuele geschoonde beslissing op bezwaar wordt toegevoegd. Nadat dit besluit definitief is geworden zal geen nadere aankondiging plaatsvinden alvorens tot deze tweede publicatie wordt overgegaan.

5. 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 fax (faxnummer 020-797 3835), per e-mail (e-mailadres bezwarenbox@afm.nl) of met het bezwaarformulier op de website van de AFM (www.afm.nl/bezwaar) worden ingediend. Aan deze elektronische verzending stelt de AFM nadere eisen die op haar website worden toegelicht. Een van die eisen is dat een bezwaarschrift niet aan andere AFM faxnummers of 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
Assistent-boetefunctionaris

Was getekend
Boetefunctionaris