

Bijlage 2 Openbare versie Boetebesluit

Strikt vertrouwelijk/AANGETEKEND MBVO

Consumenten Advies Centrum BV

De directie

Postbus 772

7500 AT ENSCHEDE

Datum	23 mei 2012
Ons kenmerk	[REDACTED]
Pagina	1 van 11
Kopie aan	[REDACTED] (curator)
Telefoon	[REDACTED]
E-mail	[REDACTED]
Betreft	Besluit tot boeteoplegging aan Consumenten Advies Centrum BV vanwege overtreding van artikel 4:23, eerste lid, Wft

Geachte directie,

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft besloten aan Consumenten Advies Centrum BV (CAC) een bestuurlijke boete van € 31.250,- op te leggen, omdat CAC in alle zes onderzochte klantdossiers voorafgaand aan haar advies over een of meer verzekeringen en/of een consumptief krediet geen of onvoldoende relevante informatie heeft ingewonnen over de financiële positie, doelstellingen, risicobereidheid, kennis en/of ervaring van de cliënt. Daarmee heeft CAC het bepaalde in artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft overtreden. Omdat CAC geen of onvoldoende relevante informatie heeft ingewonnen heeft zij haar advies over het afsluiten van een of meer verzekeringen en/of een consumptief krediet niet mede kunnen baseren op deze informatie. Daarmee heeft CAC het bepaalde in artikel 4:23, eerste lid, onder b, Wft overtreden.

Hieronder wordt het besluit verder toegelicht. In paragraaf 1 vindt u de weergave van de feiten die ten grondslag liggen aan het besluit. Paragraaf 2 geeft een beoordeling van de feiten. Paragraaf 3 bevat het besluit en in paragraaf 4 staat hoe u bezwaar kunt maken.

De bevindingen uit het definitieve onderzoeksrapport die niet aan de boete ten grondslag zijn gelegd zijn vermeld in bijlage 1.

De AFM heeft besloten om het boetebesluit openbaar te maken. In paragraaf 3 wordt hier nader op ingegaan. De versie van het besluit die openbaar wordt gemaakt is bijgesloten in bijlage 2.

1. Feiten

Bij brief van 2 februari 2010 heeft de AFM aan CAC een vergunning verleend voor het bemiddelen in schadeverzekeringen, levensverzekeringen, hypothecair krediet, consumptief krediet en spaarrekeningen. Daarnaast is door de AFM bevestigd dat CAC vrijgesteld is voor adviseren in en/of orders ontvangen en doorgeven met betrekking tot deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen. Voorts is in deze brief aangegeven dat de AFM heeft vastgesteld dat [A] medebeleidsbepaler is bij CAC.

Bij brief en e-mail van 8 maart 2010 heeft de AFM een onderzoek aangekondigd bij [B]([B]), [C] ([C]), [D] ([D]) en CAC. In de brief werd aangegeven dat de scope van dit onderzoek onder meer zal liggen op de aspecten zorgplicht en integere en beheerste bedrijfsvoering, met in het bijzonder de wijze waarop [B], [C], [D] en CAC hun adviesproces hebben vormgegeven. Tevens werden onder meer productieoverzichten opgevraagd over de periode 1 oktober 2009 tot 8 maart 2010.

Op 24 maart 2010 hebben toezichthouders van de AFM een gesprek gevoerd met medewerkers van CAC. Namens CAC waren de volgende personen aanwezig: dagelijks beleidsbepaler [E], medebeleidsbepaler [A] en de advocaat van CAC, de heer A. Anakhrouch. Tijdens dit gesprek is onder meer door [E] aangegeven dat de interne procedures van CAC in grote lijnen overeenkomen met de procedures binnen [B] en [C]. Van het gesprek is een verslag opgemaakt dat besloten ligt in de brief van 14 april 2010. Dit verslag is ondertekend door [E]. Tevens is door de AFM in dezelfde brief onder meer verzocht om een productieoverzicht van CAC over de periode 1 oktober 2009 tot 14 april 2010.

Per e-mail van 29 april 2010 aan de AFM heeft CAC haar productieoverzicht van februari 2010 tot en met april 2010 toegestuurd.

Bij brief van 11 november 2010 heeft de AFM het concept onderzoeksrapport aan CAC verstuurd.

Per e-mail van 21 december 2010 heeft CAC haar reactie op het concept onderzoeksrapport aan de AFM verstuurd.

Bij brief van 30 december 2010 heeft de AFM een aanvullende bevinding op het concept onderzoeksrapport aan CAC verstuurd.

Per e-mail van 11 januari 2011 heeft CAC gereageerd op de aanvullende bevinding.

Bij brief van 3 juni 2011 heeft de AFM haar voornemen tot boeteoplegging aan CAC verstuurd. Deze brief kwam retour op 8 juni 2010.

Bij brief van 10 juni 2011 heeft de AFM nogmaals haar voornemen tot boeteoplegging aan CAC verstuurd.

Datum 23 mei 2012

Ons kenmerk

Pagina 3 van 11

Per e-mail van 6 juli 2011 is – vanwege het faillissement van CAC – het boetevoornemen aan de curator in het faillissement van CAC voorgelegd, met het verzoek om uiterlijk op 8 juli 2011 te reageren. De curator heeft geen reactie gegeven.

2. Beoordeling

2.1 Wettelijk kader

Bij het geven van advies dient degene die adviseert in het belang van de cliënt voldoende relevante informatie over de financiële positie, de doelstellingen, de risicobereidheid, de kennis en de ervaring van de betrokken cliënt in te winnen (artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft). Daarnaast dient degene die adviseert zijn advies, voor zover redelijkerwijs mogelijk, mede te baseren op de ingewonnen informatie (artikel 4:23, eerste lid, onder b, Wft).

2.2 Wetsovertreding CAC

De AFM is van oordeel dat CAC gedurende de periode 25 februari 2010¹ tot 4 maart 2010² in alle zes onderzochte klantdossiers het bepaalde in artikel 4:23, eerste lid, onder a en b, Wft heeft overtreden. Aan dit oordeel liggen de volgende overwegingen ten grondslag.

Adviezen over verzekeringen

Financiële positie

In alle zes onderzochte klantdossiers heeft CAC voorafgaand aan haar advies over het afsluiten van een overlijdensrisicoverzekering, een werkloosheidsverzekering en/of een arbeidsongeschiktheidsverzekering, onvoldoende informatie ingewonnen over de financiële positie van de cliënt. Daarmee heeft CAC het bepaalde in artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft overtreden. Dit blijkt uit het volgende:

- Uit vijf van de zes³ klantdossiers is gebleken dat CAC een werkloosheidsverzekering heeft geadviseerd. Uit deze dossiers blijkt niet in hoeverre CAC heeft geïnventariseerd wat de financiële gevolgen zijn voor de cliënt als de cliënt werkloos wordt. Niet is bijvoorbeeld gebleken dat CAC heeft geïnventariseerd wat het arbeidsverleden is geweest van de betreffende cliënten, zodat niet kan worden vastgesteld hoe lang er recht bestaat op een uitkering op grond van de Werkloosheidswet.
- Uit vijf van de zes klantdossiers⁴ is gebleken dat CAC een arbeidsongeschiktheidsverzekering heeft geadviseerd. Uit deze dossiers blijkt niet in hoeverre CAC heeft geïnventariseerd wat de financiële gevolgen zijn voor de cliënt als de cliënt arbeidsongeschikt wordt. Niet is bijvoorbeeld gebleken dat CAC heeft geïnventariseerd wat het arbeidsverleden is geweest van de betreffende cliënten, zodat niet kan worden

¹ Op 25 februari 2010 werd geadviseerd over verzekeringen in het dossier [F].

² Op 4 maart 2010 werd geadviseerd over verzekeringen in het dossier [G].

³ Uitsluitend uit het dossier [H] is niet gebleken dat er een advies over een werkloosheidsverzekering is gegeven.

⁴ Uitsluitend uit het dossier [H] is niet gebleken dat er een advies over een arbeidsongeschiktheidsverzekering is gegeven.

Datum 23 mei 2012

Ons kenmerk

Pagina 4 van 11

vastgesteld wat de duur en hoogte van een eventuele uitkering op grond van de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA) zou zijn.

- Uit alle zes onderzochte klantdossiers is gebleken dat CAC een overlijdensrisicoverzekering heeft geadviseerd. Uit geen van deze dossiers is gebleken in hoeverre CAC heeft geïnventariseerd wat de financiële gevolgen zijn voor de partner van de cliënt als de cliënt overlijdt. Niet is bijvoorbeeld gebleken dat CAC heeft geïnventariseerd wat de inhoud is van de pensioenregeling waaraan de betreffende cliënt deelneemt, zodat niet kan worden vastgesteld wat de hoogte van het partnerpensioen is, indien de cliënt overlijdt.
- Uit geen van de zes klantdossiers waarin geadviseerd is over een werkloosheidsverzekering, een arbeidsongeschiktheidsverzekering of een overlijdensrisicoverzekering, is gebleken dat CAC informatie heeft ingewonnen over de vraag in hoeverre er andere mogelijkheden waren om een eventueel inkomensverlies van de cliënt op te vangen.

Omdat CAC in alle zes onderzochte klantdossiers voorafgaand aan haar advies over het afsluiten van een overlijdensrisicoverzekering, een werkloosheidsverzekering en/of een arbeidsongeschiktheidsverzekering, onvoldoende informatie heeft ingewonnen over de financiële positie van de cliënt, heeft CAC haar advies ook niet mede kunnen baseren op deze informatie. Daarmee heeft CAC het bepaalde in artikel 4:23, eerste lid, onder b, Wft overtreden.

Doelstellingen

In drie onderzochte klantdossiers⁵ heeft CAC voorafgaand aan haar advies over het afsluiten van een overlijdensrisicoverzekering, een werkloosheidsverzekering en/of een arbeidsongeschiktheidsverzekering, geen of onvoldoende informatie ingewonnen over de doelstellingen van de cliënt. Daarmee heeft CAC het bepaalde in artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft overtreden. Dit blijkt uit het volgende:

- Uit het dossier [G] blijkt dat CAC over een overlijdensrisicoverzekering heeft geadviseerd. Uit het dossier blijkt niet dat CAC informatie heeft ingewonnen over de doelstellingen van de cliënt bij het afsluiten van een overlijdensrisicoverzekering.
- Uit het dossier [J] blijkt dat CAC over een overlijdensrisicoverzekering, een werkloosheidsverzekering en een arbeidsongeschiktheidsverzekering heeft geadviseerd. Uit het dossier blijkt niet dat CAC informatie heeft ingewonnen over de doelstellingen van de cliënt bij het afsluiten van deze verzekeringen.
- Uit het dossier [I] blijkt dat CAC over een overlijdensrisicoverzekering, een arbeidsongeschiktheidsverzekering en een werkloosheidsverzekering heeft geadviseerd. In het klantdossier is geen klantprofiel aanwezig. Evenmin blijkt uit het dossier dat op andere wijze informatie is ingewonnen over de doelstellingen van de cliënt bij het afsluiten van een arbeidsongeschiktheidsverzekering, een werkloosheidsverzekering en een overlijdensrisicoverzekering.

Omdat CAC in de bovenstaande drie klantdossiers voorafgaand aan haar advies over het afsluiten van een overlijdensrisicoverzekering, een werkloosheidsverzekering en/of een arbeidsongeschiktheidsverzekering, geen of onvoldoende informatie heeft ingewonnen over de doelstellingen van de cliënt, heeft CAC haar advies ook niet mede kunnen baseren op deze informatie. Daarmee heeft CAC het bepaalde in artikel 4:23, eerste lid, onder b, Wft overtreden.

⁵ [G], [I] en [J].

Risicobereidheid

In één onderzocht klantdossier (II), is niet gebleken dat CAC voorafgaand aan haar advies over het afsluiten van een overlijdensrisicoverzekering, een werkloosheidsverzekering en een arbeidsongeschiktheidsverzekering, informatie heeft ingewonnen over de risicobereidheid van de cliënt. Daarmee heeft CAC het bepaalde in artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft overtreden. Dit blijkt uit het volgende. In het klantdossier is geen klantprofiel aanwezig. Evenmin blijkt uit het dossier dat op andere wijze informatie is ingewonnen over de risicobereidheid van de cliënt bij het afsluiten van een arbeidsongeschiktheidsverzekering, een werkloosheidsverzekering en een overlijdensrisicoverzekering. Gelet daarop heeft CAC het bepaalde in artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft overtreden. Omdat CAC heeft nagelaten informatie in te winnen over de risicobereidheid van de cliënt, heeft CAC haar advies over een arbeidsongeschiktheidsverzekering, een werkloosheidsverzekering en een overlijdensrisicoverzekering ook niet mede kunnen baseren op deze informatie. Daarmee heeft CAC het bepaalde in artikel 4:23, eerste lid, onder b, Wft overtreden.

Kennis en ervaring

In één onderzocht klantdossier (II), is niet gebleken dat CAC voorafgaand aan haar advies over het afsluiten van een overlijdensrisicoverzekering, een werkloosheidsverzekering en een arbeidsongeschiktheidsverzekering, informatie heeft ingewonnen over de kennis en ervaring van de cliënt. Daarmee heeft CAC het bepaalde in artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft overtreden. Dit blijkt uit het volgende. In het klantdossier is geen klantprofiel aanwezig. Evenmin blijkt uit het dossier dat op andere wijze informatie is ingewonnen over de kennis en ervaring van de cliënt over een arbeidsongeschiktheidsverzekering, een werkloosheidsverzekering en een overlijdensrisicoverzekering. Gelet daarop heeft CAC het bepaalde in artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft overtreden. Omdat CAC heeft nagelaten informatie in te winnen over de kennis en ervaring van de cliënt, heeft CAC haar advies over een arbeidsongeschiktheidsverzekering, een werkloosheidsverzekering en een overlijdensrisicoverzekering ook niet mede kunnen baseren op deze in te winnen informatie. Daarmee heeft CAC het bepaalde in artikel 4:23, eerste lid, onder b, Wft overtreden.

Adviezen over consumptief krediet

Doelstellingen

In alle zes onderzochte klantdossiers heeft CAC voorafgaand aan haar advies over het afsluiten van een consumptief krediet geen of onvoldoende informatie ingewonnen over de doelstellingen van de cliënt. Daarmee heeft CAC het bepaalde in artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft overtreden. Dit blijkt uit het volgende:

- Uit vijf onderzochte klantdossiers⁶ blijkt dat deze cliënten als doelstelling hebben aangegeven: ‘*extra (tijdelijke) financiële ruimte voor privé-uitgaven.*’ Uit de klantdossiers blijkt echter niet wat de omvang is van de gewenste financiële ruimte en de aard van de voorgenomen privé uitgaven. Gelet daarop heeft CAC onvoldoende concrete informatie over de doelstellingen van de cliënt ingewonnen.

⁶ [G], [K], [H], [F] en [J].

Datum 23 mei 2012

Ons kenmerk

Pagina 6 van 11

- Uit één onderzocht klant dossier⁷ blijkt dat geen klantprofiel aanwezig is. Evenmin blijkt uit het dossier dat op andere wijze informatie is ingewonnen over de doelstellingen van de cliënt.

Omdat CAC in alle zes klant dossiers geen of onvoldoende informatie heeft ingewonnen over de doelstellingen van de cliënt, heeft zij haar advies over het afsluiten van een consumptief krediet ook niet mede kunnen baseren op deze informatie. Daarmee heeft CAC het bepaalde in artikel 4:23, eerste lid, onder b, Wft overtreden.

Financiële positie

Uit één onderzocht klant dossier ([I]) blijkt niet dat CAC voorafgaand aan haar advies over het afsluiten van een consumptief krediet informatie heeft ingewonnen over de financiële positie van de cliënt. Daarmee heeft CAC het bepaalde in artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft overtreden. Dit wordt als volgt toegelicht. Uit het dossier [I] blijkt dat geen klantprofiel aanwezig is. Evenmin blijkt uit het dossier dat op andere wijze informatie is ingewonnen over de financiële positie van de cliënt. Omdat CAC in dit klant dossier geen informatie heeft ingewonnen over de financiële positie van de cliënt, heeft zij haar advies over het afsluiten van een consumptief krediet ook niet mede kunnen baseren op deze informatie. Daarmee heeft CAC het bepaalde in artikel 4:23, eerste lid, onder b, Wft overtreden.

Kennis en ervaring

Uit één onderzocht klant dossier ([I]) blijkt niet dat CAC voorafgaand aan haar advies over het afsluiten van een consumptief krediet informatie heeft ingewonnen over de kennis en ervaring van de cliënt. Daarmee heeft CAC het bepaalde in artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft overtreden. Dit wordt als volgt toegelicht. Uit het dossier [I] blijkt dat geen klantprofiel aanwezig is. Evenmin blijkt uit het dossier dat op andere wijze informatie is ingewonnen over de kennis en ervaring van de cliënt. Omdat CAC in dit klant dossier geen informatie heeft ingewonnen over de kennis en ervaring van de cliënt, heeft zij haar advies over het afsluiten van een consumptief krediet ook niet mede kunnen baseren op deze informatie. Daarmee heeft CAC het bepaalde in artikel 4:23, eerste lid, onder b, Wft overtreden.

Risicobereidheid

Uit één onderzocht klant dossier ([I]) blijkt niet dat CAC voorafgaand aan haar advies over het afsluiten van een consumptief krediet informatie heeft ingewonnen over de risicobereidheid van de cliënt. Daarmee heeft CAC het bepaalde in artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft overtreden. Dit wordt als volgt toegelicht. Uit het dossier [I] blijkt dat geen klantprofiel aanwezig is. Evenmin blijkt uit het dossier dat op andere wijze informatie is ingewonnen over de risicobereidheid van de cliënt. Omdat CAC in dit klant dossier geen informatie heeft ingewonnen over de risicobereidheid van de cliënt, heeft zij haar advies over het afsluiten van een consumptief krediet ook niet mede kunnen baseren op deze informatie. Daarmee heeft CAC het bepaalde in artikel 4:23, eerste lid, onder b, Wft overtreden.

⁷ [I].

Datum 23 mei 2012

Ons kenmerk

Pagina 7 van 11

3. Besluit

3.1 Besluit tot boeteoplegging

Op grond van de hiervoor opgenomen overwegingen heeft de AFM besloten om aan CAC een bestuurlijke boete op te leggen wegens overtreding van artikel 4:23, eerste lid, onder a en b, Wft.

3.2 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.⁸ 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.⁹ De AFM houdt bij het vaststellen van de bestuurlijke boete ook rekening met de draagkracht van de overtreder.¹⁰

Volgens de AFM vormen de ernst en de duur van de overtreding echter geen reden om tot verhoging of verlaging van de boete over te gaan. De omvang van de overtreding is groot te noemen als gekeken wordt naar het aantal onderzochte dossiers waarin de overtreding gepleegd is. In alle zes onderzochte dossiers zijn immers overtredingen geconstateerd, zowel ten aanzien van de gegeven adviezen over verzekeringen als ten aanzien van de gegeven adviezen over een consumptief krediet. De duur van de overtreding is relatief kort geweest. Daar staat tegenover dat de AFM de gehele 'productie' uit de periode 2 februari 2010 tot en met 29 april 2010 beoordeeld heeft en dat in alle onderzochte dossiers overtredingen zijn geconstateerd. Gelet daarop vormt de duur van overtreding volgens de AFM geen reden om tot verlaging van de boete over te gaan.

De AFM meent dat de verwijtbaarheid van CAC bij de overtreding reden vormt om tot verhoging van de boete met 25% over te gaan (€ 625.000). Dit wordt als volgt toegelicht.

Gebleken is dat [A] naast (mede)beleidsbepaler bij CAC in deze functie ook werkzaam was bij [B], [C] en [D]. Deze ondernemingen hebben respectievelijk op 21 september 2009, 8 januari 2010 en 11 januari 2010 boetes opgelegd gekregen voor overtreding van de zorgplicht als bedoeld in artikel 4:23 Wft. Het ging hierbij om overtredingen begaan tussen januari 2007 en juli 2008. De overtredingen van CAC zijn begaan tussen 25 februari 2010 en 4 maart 2010. Gegeven het feit dat [A] ook (mede)beleidsbepaler was bij ondernemingen waaraan de AFM eerder ter zake van vergelijkbare overtredingen boetes heeft opgelegd, acht de AFM het extra verwijtbaar dat CAC de onderhavige overtreding heeft begaan. In alle zes dossiers zijn overtredingen geconstateerd, terwijl

⁸ Artikel 2, tweede lid, Bbbfs.

⁹ Artikel 2, derde lid, Bbbfs.

¹⁰ Artikel 4, eerste lid, Bbbfs.

Datum 23 mei 2012

Ons kenmerk [REDACTED]

Pagina 8 van 11

van iedere financieledienstverlener verwacht mag worden dat zij zich te allen tijde – en zeker vanaf de datum van vergunningverlening – aan de wet dient te houden. Dat CAC een ‘start-up onderneming’ was, maakt derhalve niet dat de overtreding minder verwijtbaar is aan CAC. Ten slotte heeft CAC zelf geen omstandigheden aangevoerd waaruit blijkt dat de overtreding verminderd verwijtbaar aan CAC zou zijn.

Bij CAC zijn niet langer werknemers werkzaam die rechtstreeks betrokken zijn bij de financiële dienstverlening. Gelet op het bepaalde in artikel 5:46, tweede lid, Awb, meent de AFM dat een neerwaartse bijstelling van het bedrag van € 625.000,- geboden is. De AFM acht een boete van 5% van het hiervoor aangegeven bedrag passend. Hierdoor wordt de boete vastgesteld op een bedrag van € 31.250,-. Hoewel CAC in staat van faillissement verkeert, vormt de draagkracht van CAC volgens de AFM geen reden om tot verdere verlaging van de boete over te gaan.

De boete voor overtreding van artikel 4:23, eerste lid, onder a en b, Wft bedraagt op grond hiervan € 31.250,-.

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

De boete moet worden betaald binnen zes weken na de datum van dit besluit.¹¹ Als CAC 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 CAC na de bezwaarprocedure in beroep gaat, totdat op het beroep is beslist.¹² Over de periode dat de verplichting om de boete te betalen is geschorst, moet CAC wel wettelijke rente betalen.¹³

3.3 Besluit tot openbaarmaking van de boete

Omdat de AFM aan CAC een boete oplegt voor de overtreding van artikel 4:23, eerste lid, 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).¹⁴ Daarnaast moet de AFM het besluit ook al eerder openbaar maken, namelijk vijf werkdagen nadat dit aan CAC is toegestuurd.¹⁵

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.¹⁶ 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.

¹¹ Dit volgt uit artikel 4:87, eerste lid en de artikelen 3:40 en 3:41 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

¹² Dit volgt uit artikel 1:85, eerste lid, Wft.

¹³ Dit volgt uit artikel 1:85, tweede lid, Wft.

¹⁴ Dit volgt uit artikel 1:98 Wft.

¹⁵ Dit volgt uit artikel 1:97, eerste lid Wft.

¹⁶ Vergelijk PG 29708, nr. 19, p. 301-303, p. 420-421, nr. 20, p. 30 en nr. 39, p. 8-10.

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 CAC 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 boete op aan Consumenten Advies Centrum BV voor niet-passend advies over consumptief krediet en betalingsbeschermers

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft op 23 mei 2012 een bestuurlijke boete van € 31.250,- opgelegd aan Consumenten Advies Centrum B.V. (CAC), voor niet-passend advies over het afsluiten van overeenkomsten inzake consumptief krediet en betalingsbeschermers. CAC is een financiële dienstverlener die bemiddelt in onder meer consumptief krediet en betalingsbeschermers. Een betalingsbeschermers (ook wel: kredietbeschermingsverzekering) verzekert het risico dat de consument betalingsverplichtingen op grond van een kredietovereenkomst niet kan nakomen, bijvoorbeeld door arbeidsongeschiktheid, werkloosheid of overlijden.

De AFM heeft overtredingen geconstateerd in alle 6 onderzochte klantdossiers van CAC uit de periode van 2 februari 2010 tot 29 april 2010. In alle 6 dossiers adviseerde CAC naast een consumptief krediet ook één of meer betalingsbeschermers. CAC heeft bij het adviseren van consumptief krediet en betalingsbeschermers geen of onvoldoende informatie ingewonnen over de financiële positie, doelstelling(en), risicobereidheid, kennis en/of ervaring van de consument. De AFM heeft geconstateerd dat op basis van de informatie in de dossiers niet kan worden vastgesteld dat het aangaan van het krediet en/of de betalingsbeschermers in het belang van de consument is geweest. Zo is uit geen van de zes onderzochte dossiers, waarin geadviseerd is over een werkloosheidsverzekering, een arbeidsongeschiktheidsverzekering of een overlijdensrisicoverzekering gebleken dat informatie is ingewonnen over de vraag of er andere mogelijkheden waren om een inkomensverlies van de cliënt op te vangen. Uit één klantdossier is niet gebleken dat CAC überhaupt informatie heeft ingewonnen over de financiële positie, doelstellingen, risicobereidheid en de kennis en ervaring van de cliënt. Doordat CAC onvoldoende informatie heeft ingewonnen bij de consument, heeft zij haar advies ook niet mede op deze informatie kunnen baseren.

Datum 23 mei 2012
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 10 van 11

Naar het oordeel van de AFM heeft CAC hiermee in strijd gehandeld met artikel 4:23, eerste lid, onder a en b, van de Wet op het financieel toezicht (Wft). De Wft verplicht financiële ondernemingen om consumenten passende adviezen te geven. Zij moeten daarom informatie over de consument inwinnen en het advies (mede) baseren op deze informatie.

Op 1 augustus 2009 zijn de Wet wijziging boetestelsel financiële wetgeving (de nieuwe boetewet) en het Besluit bestuurlijke boetes financiële wetgeving (Besluit bestuurlijke boetes) in werking getreden. Omdat de overtreding heeft plaatsgevonden na 1 augustus 2009 is de nieuwe boetewet en het Besluit bestuurlijke boetes van toepassing. Het basisbedrag voor overtreding van artikel 4:23, eerste lid, Wft bedraagt € 500.000. Bij het bepalen van de hoogte van de boete heeft de AFM in haar overwegingen rekening gehouden met de ernst en duur van de overtreding, de verwijtbaarheid en de draagkracht van CAC.

CAC verkeert sinds 29 juni 2011 in staat van faillissement.

Het besluit van de AFM kan door belanghebbende(n) ter toetsing aan de rechter worden voorgelegd. Het volledige besluit kunt u hiernaast op de pagina in PDF formaat downloaden. 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 CAC bekend is gemaakt. De publicatie wordt opgeschort als CAC 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 CAC om een voorlopige voorziening vraagt, verzoekt de AFM dit per e-mail ([REDACTED]) aan haar door te geven. Als u hier niet toe overgaat zal de AFM de boete openbaar maken zoals hiervoor genoemd. Ook vraagt de AFM CAC het verzoek om voorlopige voorziening per fax toe te sturen (faxnummer [REDACTED]).

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.”

Datum 23 mei 2012

Ons kenmerk

Pagina 11 van 11

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.

4. 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
Plaatsvervangend boetefunctionaris

Openbare versie bijlage 1 Vervallen bevindingen

De volgende bevindingen uit het definitieve onderzoeksrapport van 3 juni 2011 (kenmerk [REDACTED]) zijn komen te vervallen.

Bevinding

4. In ten minste 3 van de 6 klantdossiers¹ heeft CAC haar klanten geadviseerd over een kapitaalverzekering. 1 klantdossier² bevat geen klantprofiel. In de overige 2 klantdossiers³ heeft de AFM één vraag over een kapitaalverzekering aangetroffen te weten: “heeft u een kapitaalverzekering”? De klanten hebben beiden aangegeven dat zij geen kapitaalverzekering hebben. De AFM heeft verder geen informatie over de geadviseerde kapitaalverzekering in de 3 klantdossiers aangetroffen en kan hierdoor niet beoordelen in hoeverre CAC haar advies voor een kapitaalverzekering mede heeft gebaseerd op de financiële positie van de klanten.
15. In 1 klantdossier geeft de klant in zijn afstandsverklaring ‘arbeidsongeschiktheidsverzekering’ aan dat hij reeds is voorzien. Deze klant geeft in zijn klantprofiel aan dat hij geen arbeidsongeschiktheidsverzekering heeft. De AFM kan uit de beoordeling van het klantdossier niet herleiden in hoeverre CAC haar advies voor een arbeidsongeschiktheidsverzekering mede heeft gebaseerd op deze informatie.
16. In 1 klantdossier geeft de klant in zijn afstandsverklaring ‘overlijdensverzekering’ aan dat hij reeds is voorzien. Deze klant geeft in zijn klantprofiel aan dat hij geen overlijdensverzekering heeft. De AFM kan uit de beoordeling van het klantdossier niet herleiden in hoeverre CAC haar advies voor een overlijdensrisicoverzekering mede heeft gebaseerd op deze informatie.
17. In 1 klantdossier geeft de klant in zijn afstandsverklaring ‘werkloosheidsverzekering’ aan dat hij reeds is voorzien. Deze klant geeft in zijn klantprofiel aan dat hij geen werkloosheidsverzekering heeft. De AFM kan uit de beoordeling van het klantprofiel niet herleiden in hoeverre CAC haar advies voor een werkloosheidsverzekering mede heeft gebaseerd op deze informatie.

¹ Dossiers [H], [G] en [N].

² Dossier [N].

³ Dossiers [H] en [G].