Openbare versie

[redacted]

[redacted]

Graffiti Entertainment Europe B.V.
de directie
Hazelaarstraat 1
6851 HG HUISSEN

Datum 12 juni 2012
Ons kenmerk [redacted]
Pagina 1 van 23

Telefoon [redacted]
E-mail [redacted]@afm.nl

Betreft Oplegging bestuurlijke boete aan Graffiti Entertainment Europe B.V.

Geachte directie,

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft besloten aan Graffiti Entertainment Europe B.V., voorheen handelend onder de naam Clever Life B.V.[1] (Clever Life) een bestuurlijke boete van € 30.000,- op te leggen en deze te publiceren. Clever Life heeft in de periode van 30 september 2009 tot en met 3 december 2010 artikel 6 van de Colportagewet overtreden. Clever Life legde een persoonlijk bezoek af bij consumenten. Tijdens dit persoonlijk bezoek probeerde Clever Life consumenten te bewegen tot het afsluiten van een kredietovereenkomst. Het persoonlijk bezoek kwam overwegend op initiatief van Clever Life tot stand.

Deze vorm van colportage is verboden, omdat tijdens een persoonlijk bezoek bij de consument thuis hij mogelijk onvoorbereid over een aankoop moet beslissen. De consument kan onder druk worden gezet of worden overrompeld tot het afsluiten van een kredietovereenkomst. De Colportagewet beoogt consumenten hiertegen te beschermen.

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, waarbij ook de zienswijze van Clever Life aan bod komt. Paragraaf 3 bevat het besluit en in paragraaf 4 staat hoe u bezwaar kunt maken.

De versie van het besluit die openbaar wordt gemaakt treft u aan in de bijlage.

[1] De statutaire naam van Graffiti Entertainment Europe B.V. was in de periode 9 juni 2004 tot en met 8 september 2011 Clever Life B.V. In dit besluit tot boeteoplegging zal de naam Clever Life gehanteerd worden.

1. Feiten

1.1 Betrokken rechtspersoon

Clever Life
Clever Life is ingeschreven in het handelsregister van de KvK onder nummer [redacted] en is gevestigd op het adres Hazelaarstraat 1, 6851 HG Huissen. De statutaire naam gedurende de periode 9 juni 2004 tot en met 8 september 2011 luidde: "*CLEVER LIFE B.V.*".
Het handelsregister van de KvK vermeldt dat de onderneming de volgende activiteiten verricht: "*SBI-code: 4791 - Detailhandel via postorder en internet, SBI-code: 4651 - Groothandel in computers, randapparatuur en software. Import en export van goederen/diensten (videogames). Levering aan groot- en detailhandel. Verkoop via website. Abonnementen nieuwsbrieven. Het aankopen en verkopen van spellen en het optreden als agent en bemiddelaar bij de aan- en verkoop van spellen en het optreden als agent en bemiddelaar bij de aan- en verkoop van spellen*".

De bedrijfsomschrijving gedurende de periode 12 april 2005 tot en met 4 juli 2011 luidde: "*Bemiddeling in hypotheken, verzekeringen, beleggingen en financieringen. Het aanbieden van de internet brokerrekening Clevertrade. Het uitvoeren van agentschappen in beleggingsproducten*."
Enig aandeelhouder sinds 4 februari 2011 is mevrouw [B], geboortedatum [redacted] te [redacted]. In de periode 9 juni 2004 tot 4 februari 2011 was [redacted], geboortedatum [redacted] te [redacted], enig aandeelhouder van Clever Life. Enig bestuurder van Clever Life sinds 22 december 2006 is de heer A, geboortedatum [redacted] te [redacted]. Clever Life had tevens een vestiging op de Laanweg 4, 3208 LC te Spijkenisse gedurende de periode 8 september 2009 tot en met 7 december 2010.

Clever Life had sinds 26 oktober 2007 een vergunning voor het bemiddelen in consumptief krediet, hypothecair krediet, levensverzekeringen en schadeverzekeringen en het adviseren over en het doorgeven van orders met betrekking tot deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen. Sinds 30 december 2009 beschikte Clever Life over een vergunning voor het bemiddelen in spaarrekeningen. De vergunning voor het bemiddelen in hypothecair krediet is op 28 december 2010 ingetrokken. De vergunning voor de overige activiteiten is op 4 juli 2011 op eigen verzoek ingetrokken. Clever Life heeft per 1 januari 2011 haar kredietportefeuille aan [redacted] B.V. ([redacted]) verkocht.

[C]
[C] ([C]) was tot 28 december 2010 ingeschreven in het handelsregister van de KvK onder nummer [redacted] en was gevestigd op het adres [redacted]. De bedrijfsomschrijving van [C] luidt: "*SBI-code: 8110 - Facility management, SBI-code: 70221 - Organisatie-adviesbureaus, Marketing- en sales acitiviteiten*." Gedurende de periode 5 oktober 2009 tot en met 28 december 2010 waren [D], geboortedatum [redacted] te [redacted], en [E], geboortedatum [redacted] te [redacted], vennoot van [C].

[C] heeft in de periode november 2009 tot en met 3 september 2010 samengewerkt met Clever Life. De werkzaamheden van [C] bestonden in dat kader onder meer uit het telefonisch benaderen van consumenten. [C] had de contactgegevens van deze consumenten als lead gekocht van derden of van Clever Life ontvangen. [C] inventariseerde telefonisch verschillende informatie van de consumenten, zoals het inkomen, lopende kredieten, de maandelijkse hypotheeklasten, de belastingteruggave, de WOZ-waarde en de hoogte van de hypotheek. [C] gebruikte daarvoor het inventarisatieformulier van Clever Life. Het was de taak van de call agent om tijdens het telefoongesprek ook een afspraak te maken voor een gesprek bij de consument thuis. De geïnventariseerde gegevens voerde [C] vervolgens in het softwareprogramma [redacted] in voor Clever Life. Daarnaast had [C] een buitendienstadviseur in dienst. Zijn werkzaamheden bestonden uit het adviseren en afsluiten van consumptief krediet en bijbehorende verzekeringen. [C] maakte gebruik van de unit naast Clever Life aan de Laanweg 4 te Spijkenisse. Deze unit was met die van Clever Life verbonden met een tussendeur.

1.2 Verloop van het proces

Op 14 april 2010 heeft de AFM een informatieverzoek gestuurd aan Clever Life (kenmerk [redacted]), betreffende de naleving van de artikelen 4:11 Wft en 4:15 Wft.

Bij brief van 29 april 2010 heeft Clever Life op dit verzoek geantwoord. Daarbij heeft Clever Life onder andere de volgende documenten gevoegd:
- omschrijving van de werkwijze van Clever Life;
- overzicht van alle werknemers van Clever Life;
- arbeidsovereenkomsten van de werknemers;
- overzicht van leadgeneratoren, waar Clever Life mee samenwerkte, inclusief de samenwerkingsovereenkomsten;
- werkwijze call agent;
- bestand met contactgegevens van consumenten dat Clever Life gebruikt om consumenten te benaderen.

Naar aanleiding van het antwoord van Clever Life heeft de AFM op 27 mei 2010 een nieuw informatieverzoek gestuurd op grond van de Whc (kenmerk [redacted]). In dit informatieverzoek hebben de toezichthouders om de volgende gegevens verzocht:
- de wijze waarop [redacted], [redacted] ([F]), [redacted] ([C]), [redacted], [redacted] en [redacted] gegevens van consumenten verwerven die Clever Life vervolgens van deze instellingen afneemt;
- het belscript dat de call agent gebruikt bij het telefonisch benaderen van (potentiële) cliënten;
- overzicht van de gegevens die de call agent naar aanleiding van het eerste telefonische contact verkrijgt;
- overzicht van de gegevens die de call agent naar aanleiding van een daarop volgend telefonisch contact verkrijgt;
- beschrijving van de processen voor het maken van een afspraak met een (potentiële) cliënt en van het bezoek aan de (potentiële) cliënt bij hem of haar thuis;
- afschriften van het studiemateriaal voor de call agent en eventueel voor de adviseur / bemiddelaar die het bezoek aflegt.

Bij brief van 16 juni 2010 heeft de AFM een reactie van Clever Life ontvangen. Bij dit antwoord waren voor zover van toepassing alle hiervoor vermelde en gevraagde documenten gevoegd.

Naar aanleiding van het antwoord van Clever Life heeft de AFM op 24 juni 2010 een nieuw informatieverzoek gestuurd op grond van de Whc (kenmerk [redacted]). In dit informatieverzoek is om de volgende gegevens verzocht:

- overzicht van alle consumenten die Clever Life thuis heeft bezocht vanaf 1 januari 2009 tot en met heden. Het overzicht diende in ieder geval de volgende gegevens te vermelden: (i) naam, adres en woonplaats van de consument, (ii) het/de product(en) waarin Clever Life heeft bemiddeld, (iii) de aanbieder van het/de hiervoor bedoelde product(en), (iv) het adres waar het bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden, (v) de datum waarop het bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden, (vi) de door de consument aan Clever Life betaalde provisie en (vii) de door Clever Life van de aanbieder ontvangen geldelijke beloning;
- van minimaal vijf willekeurige consumenten die op het hiervoor bedoelde overzicht staan vermeld, de volgende gegevens: (i) een afschrift van de schriftelijke afspraakbevestiging die Clever Life naar de betreffende consument heeft gestuurd en (ii) afschriften van alle getekende overeenkomsten.

Op 7 juli 2010 heeft de AFM de hiervoor vermelde gegevens van Clever Life ontvangen. De afschriften van de schriftelijke afspraakbevestigingen die Clever Life naar consumenten heeft gestuurd ontbraken echter.

Op 28 juli 2010 heeft de AFM een concept onderzoeksrapport naar Clever Life verstuurd (kenmerk [redacted]) met daarbij het verzoek om schriftelijk op alle bevindingen te reageren. De AFM heeft op 10 augustus 2010 de reactie van Clever Life op het concept onderzoeksrapport ontvangen.

Op 14 oktober 2010 heeft de AFM een brief van [C] ontvangen.[2]

Op 20 oktober 2010 heeft de AFM telefonisch contact opgenomen met de heer [A], bestuurder van Clever Life, om een bezoek op 27 oktober 2010 aan te kondigen. Deze afspraak is per brief (kenmerk [redacted]) bevestigd.

Op 27 oktober 2010 heeft de AFM een bezoek gebracht aan Clever Life op het kantoor in Huissen. Van het gesprek met Clever Life is een gespreksverslag opgemaakt (kenmerk [redacted]). Deze is op 8 november 2010 per brief (kenmerk [redacted]) naar Clever Life gestuurd met het verzoek een getekend exemplaar retour te zenden.

Op 5 november 2010 heeft de AFM een brief van [C] ontvangen.[3]

Op 29 november 2010 heeft de AFM een reactie van Clever Life ontvangen op het gespreksverslag.

---

[2] Deze informatie is verkregen in het kader van een ander onderzoek. Over de toedracht en het verloop van dat onderzoek zal in dit besluit niets worden vermeld in verband met de vertrouwelijkheid daarvan. In dit besluit is slechts die informatie opgenomen die in dat kader relevant is.
[3] Zie voetnoot 2.

Op 22 december 2010 heeft de AFM Clever Life een [redacted] toegestuurd (kenmerk [redacted]). [redacted]

Op 29 december 2010 heeft de AFM een reactie van Clever Life ontvangen op [redacted]. Daarin geeft Clever Life aan dat zij per direct is gestopt met het persoonlijk bezoeken van potentiële kredietklanten.[redacted].

Op 3 maart 2011 heeft de AFM een informatieverzoek naar Clever Life gestuurd (kenmerk [redacted]). In dit informatieverzoek hebben de toezichthouders om de volgende gegevens verzocht:

- overzicht van alle consumenten die Clever Life thuis heeft bezocht vanaf 24 juni 2010 tot en met heden. Het overzicht diende in ieder geval de volgende gegevens te vermelden: (i) naam, adres en woonplaats van de consument, (ii) het/de product(en) waarin Clever Life heeft bemiddeld, (iii) de aanbieder van het/de hiervoor bedoelde product(en), (iv) het adres waar het bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden, (v) de datum waarop het bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden, (vi) de door de consument aan Clever Life betaalde provisie en (vii) de door Clever Life van de aanbieder ontvangen geldelijke beloning;
- de reden dat op het op 7 juli 2010 ontvangen overzicht bij verschillende consumenten geen 'door de consument aan Clever Life betaalde provisie' is vermeld;
- een kopie van alle bankafschriften van rekening [redacted] en andere rekeningen die Clever Life aanhoudt voor haar bedrijfsactiviteiten over de periode 14 april 2010 tot en met heden.

Op 3 maart 2011 heeft de AFM een brief (kenmerk [redacted]) naar de heer [A] gestuurd met het verzoek om vragen te beantwoorden en gegevens te verstrekken met het doel om inzicht te krijgen in onder andere de rol van de heer [A] en mevrouw [G] bij de activiteiten van Clever Life.

Op 3 maart 2011 heeft de AFM een brief (kenmerk [redacted]) naar mevrouw [G] gestuurd met het verzoek om vragen te beantwoorden en gegevens te verstrekken met het doel om inzicht te krijgen in onder andere de rol van de heer [A] en mevrouw [G] bij de activiteiten van Clever Life. De AFM heeft deze brief op 28 maart 2011 retour ontvangen onder vermelding van ‘Niet afgehaald’.

Op 17 maart 2011 heeft de AFM een reactie van Clever Life ontvangen. Daarbij deelt Clever Life onder meer mee dat de kredietportefeuille is verkocht aan [H].

Op 25 maart 2011 heeft de AFM een brief van de twee vennoten van [C], de heren [E] en [D] ontvangen.[4]

Op 28 maart 2011 heeft de AFM een reactie van de heer [A] ontvangen op de brief van 3 maart 2011.

[4] Zie voetnoot 2.

Op 6 april 2011 heeft de AFM de brief van 3 maart 2011 per reguliere post aan mevrouw [G] (kenmerk [redacted]) gestuurd.

Op 6 april 2011 heeft de AFM een brief (kenmerk [redacted]) aan mevrouw [I], een medewerker van Clever Life op het kantoor in Spijkenisse, gestuurd met onder andere vragen over de rol van de heer [A] en mevrouw [G].

Op 8 april 2011 heeft de AFM een informatieverzoek (kenmerk [redacted]) verstuurd naar [H] waarbij om het overzicht is gevraagd zoals dat ook in het informatieverzoek van 3 maart 2011 aan Clever Life is gevraagd.

Op 18 april 2011 heeft de AFM per e-mail een reactie van [H] ontvangen. Bij deze reactie zat een overzicht van consumenten waarvoor Clever Life heeft bemiddeld in de periode 1 juni 2010 tot en met de datum van overdracht van de kredietportefeuille aan [H]. Verder was de koopovereenkomst inzake de overdracht van de kredietportefeuille van Clever Life aan [H] bij de brief gevoegd.

Op 16 mei 2011 heeft de AFM in twee e-mailberichten (afkomstig van het adres [redacted]) een reactie ontvangen van mevrouw [G].

Op 10 juni 2011 heeft de AFM [redacted] aan mevrouw [G] gestuurd (kenmerk [redacted]) met daarbij het verzoek om schriftelijk [redacted] te reageren.

Op 16 juni 2011 heeft de AFM een concept onderzoeksrapportage aan Clever Life (kenmerk [redacted]) en de heer [A] (kenmerk [redacted]) gestuurd met daarbij het verzoek om schriftelijk op alle bevindingen te reageren.

Op 16 juni 2011 heeft mevrouw [I] gereageerd op het informatieverzoek van de AFM van 6 april 2011.

Op 1 juli 2011 hebben Clever Life en de heer [A] op de concept onderzoeksrapportages gereageerd.

Op 11 juli 2011 heeft mevrouw [G] per e-mail [redacted] van 10 juni 2011 gereageerd.

Per brief van 14 maart 2012 (kenmerk [redacted]) heeft de AFM een voornemen tot boeteoplegging verstuurd aan Clever Life.

Per e-mail en per brief van 12 april 2012 heeft Clever Life haar schriftelijke zienswijze gegeven op het voornemen tot boeteoplegging.

Per e-mail van 18 april 2012 heeft de AFM Clever Life erop gewezen dat indien zij een beroep wil doen op een beperkte draagkracht Clever Life de opgestuurde vragenlijst en de daarbij behorende bijlagen dient in te vullen en

terug te sturen. Indien Clever Life geen draagkrachtgegevens verstrekt zal de AFM bij het bepalen van de hoogte van de eventuele boete ervan uitgaan dat Clever Life een boete van € 74.000,- in ieder geval kan dragen. Clever Life heeft de mogelijkheid gekregen om uiterlijk maandag 23 april 2012 de draagkrachtgegevens te overleggen.

Op 23 april 2012 heeft de AFM van Clever Life de vragenlijst vennootschappen ten behoeve van het bepalen van de draagkracht ontvangen. Met dit formulier en de meegestuurde bijlagen doet Clever Life een beroep op beperkte draagkracht.

2. Beoordeling

2.1 Wettelijk kader

Op grond van artikel 6 van de Colportagewet is het verboden om in de uitoefening van een beroep of bedrijf door een persoonlijk bezoek een ander trachten te bewegen tot het als kredietnemer deelnemen aan een geldkrediet.

In artikel 1, derde lid van de Colportagewet is opgenomen dat als persoonlijk bezoek *niet* wordt aangemerkt een persoonlijk bezoek dat in overwegende mate voortvloeit uit het initiatief van de consument.[5]

In overweging 5 van de Colportage Richtlijn[6] is het volgende opgenomen over het doel van de Colportagewet:
"(…) Overwegende dat overeenkomsten die buiten de verkoopruimten van de handelaar worden gesloten, worden gekenmerkt door het feit dat het initiatief tot de besprekingen in de regel van de handelaar uitgaat en de consument zich op generlei wijze op deze besprekingen heeft voorbereid en wordt overvallen; dat de consument dikwijls niet in staat is kwaliteit en prijs van het aanbod met andere aanbiedingen te vergelijken;" (onderstreping toegevoegd AFM)

Voorts is in de wetsgeschiedenis opgenomen:
"Juist bij de colportage en de aanverwante verkoopmethoden zal het ook voor de verkoper gemakkelijk zijn agressief op te treden, omdat deze niet zo zeer de zorg zal hebben voor de handhaving van de goede naam, die voor de continuïteit van de winkelhandel en de straat- en markthandel een voorwaarde is.
Een duidelijke grens tussen aanvaardbare en onaanvaardbare agressiviteit kan in de praktijk in het algemeen niet worden getrokken, maar uit de klachten, ontvangen door de organisaties, die zich de bescherming van consumenten ten doel stellen, blijkt wel, dat zich veelvuldig duidelijke gevallen voordoen, waarin de kopers op een niet-aanvaardbare wijze onder druk worden gezet. Misleiding, psychologische druk en overrompeling worden al dan niet in combinatie toegepast om de koper tot een aankoop tegen contante betaling of tot tekening van een koopcontract al dan niet op afbetaling te bewegen."[7] (onderstreping toegevoegd AFM)

[5] In de uitspraak van het Gerechtshof te 's-Gravenhage van 19 september 2006, LJN: AY8863, is bepaald dat de uitzondering van artikel 1, derde lid van de Colportagewet ook van toepassing is op geldkrediet transacties.
[6] Richtlijn 85/577/EEG van 20 december 1985. De richtlijn is uitgevoerd door middel van de Wet van 3 juli 1989, houdende wijziging van de Colportagewet (Stb. 1989, 301). Deze wet is op 26 juli 1989 in werking getreden.
[7] Zie Kamerstukken II 1970-71, 11 106, nr. 3, pag. 1.

2.2 Zienswijze Clever Life

Clever Life heeft samen met de heer [A] een schriftelijke zienswijze ingediend. In de zienswijze is samengevat het volgende aangevoerd:

a. Clever Life is op enig moment in 2005 of 2006 in contact gekomen met mevrouw [G]. Nadat mevrouw [G], naar het oordeel van de heer [A], op staande voet was ontslagen bij [redacted] (zomer 2009) zijn Clever Life en mevrouw [G] in augustus 2009 gaan praten over een samenwerking. Afgesproken werd dat mevrouw [G] op zoek zou gaan naar een geschikte locatie voor een tweede vestiging van Clever Life in de regio Rotterdam.
b. Mevrouw [G] was feitelijk leidinggever van het kantoor in Spijkenisse. De heer [A] werkte grotendeels vanuit Huissen. Er was dagelijks veelvuldig contact via de telefoon, email, Google chat, fax et cetera. Ook kon vanuit Huissen meegekeken worden op de hoofdcomputer in Spijkenisse.
c. Clever Life en de heer [A] stellen er niet van op de hoogte te zijn geweest dat mevrouw [G] al eerder veroordeeld was voor [redacted] in maart 2010.
d. De brief van augustus 2010 verstuurd aan de AFM op briefpapier van Clever Life is niet geschreven door en met goedkeuring en wetenschap van Clever Life, noch is deze ondertekend door de heer [A]. Ondanks herhaaldelijke verzoeken van Clever Life en het feit dat de heren [redacted] en [redacted] van de AFM op de hoogte waren dat de correspondentie niet van Clever Life Huissen afkomstig was, is het stuk blijkbaar nog aanwezig in het dossier. Daarom nogmaals het verzoek om de geschreven brief te beschouwen als niet afkomstig zijnde van Clever Life.
e. De heer [A] en Clever Life vragen zich af wie mevrouw [redacted] is, die per email valse verklaringen naar de AFM stuurt. Heeft de AFM een legitimatiebewijs in bezit zodat de AFM zeker weet dat zij te maken heeft met mevrouw [redacted]?
f. Clever Life is door bankmedewerkers op de hoogte gesteld van de locaties en adressen van waaruit mevrouw [G] en diverse andere ex-werknemers van Clever Life hun illegale activiteiten voort zetten. Deze illegale activiteiten gebeurden tot voor kort. Clever Life geeft aan dat de namen van kantoren en personen op verzoek van de AFM verkrijgbaar zijn onder voor Clever Life vereiste veilige condities.
g. Clever Life heeft zelf aangifte gedaan bij de politie van diefstal, valsheid in geschrifte en oplichting. [redacted].
h. De verklaring van mevrouw [redacted] dat Clever Life de AFM wilde omzeilen klopt niet. Clever Life heeft alle stukken aangeleverd die er waren. Zij heeft zelfs in september 2010 tijdelijk twee werknemers in dienst genomen om de schade zoveel mogelijk te beperken en de achterstand in te lopen die was ontstaan door het tijdelijk afgeven van de server aan de politie.
i. Het bevreemdt Clever Life en haar advocaat dat ene mevrouw [redacted], ex-werknemer van Clever Life, naar haar eigen zeggen door de heer [redacted] in het bezit is gekomen van stukken die Clever Life naar de AFM heeft verstuurd. Dit is officieel opgetekend in het proces verbaal dat door de rechtbank [redacted] aan Clever Life is verstrekt. Het zou gaan om een (vervalste versie van haar) arbeidscontract. Indien dit waar is, is er een lek binnen de AFM.
j. Clever Life is geschrokken toen de AFM haar voor de eerste keer een brief schreef (begin 2010). Achteraf gezien is er een klacht binnengekomen van [redacted] bij de AFM, omdat mevrouw [G] zonder medeweten van Clever Life en de heer [A] het klantenbestand van [redacted] heeft nagebeld en Clever Life in de waan heeft gelaten dat dit gekochte leads waren. Clever Life heeft voor in totaal €

[redacted] leads gekocht. Achteraf blijkt dat dit via valse facturen met gefingeerde bedrijfsnamen ging, met bankrekeningen van mevrouw [G] of familie van mevrouw [G].

k. Clever Life was zich tijdens het bezoek van de heer [redacted] en de heer [redacted] van de AFM op 27 oktober 2010 van geen kwaad bewust. Tot daarvoor werd uitdrukkelijk gesproken van een vermoedelijke overtreding en ineens werd gezegd door de AFM dat Clever Life geen klanten telefonisch mocht benaderen via de gehanteerde werkwijze van Clever Life, omdat dit een overtreding van de Colportagewet was.

l. Clever Life heeft bij diverse deskundige instanties ([redacted], [redacted], [redacted] en de afdeling Legal van [redacted]) nagevraagd om de twijfel weg te halen bij Clever Life over het al dan niet overtreden van de Colportagewet. Al deze instanties waren in eerste instantie van mening dat de AFM zich vergiste en dat de door Clever Life gehanteerde werkwijze wel geoorloofd was. Immers, iedereen werkte zo. Clever Life is derhalve onbewust verkeerd geïnformeerd. Zelfs de heren [redacted] en [redacted] van de AFM waren niet juist op de hoogte van de interpretatie van de Colportagewet daar zij op kantoor nog verklaarden dat de Colportagewet niet zag op hypotheken.

m. Tijdens het bezoek van de AFM heeft de heer [A] met minimaal 3 andere instanties overleg gepleegd over de invulling van de Colportagewet. Ook deze instanties waren er van overtuigd dat de interpretatie van de AFM niet de juiste was.

n. Clever Life is direct gestopt met de door haar gehanteerde werkwijze na de brief van de AFM eind december 2010. In juli 2011 heeft Clever Life vrijwillig de AFM vergunning ingetrokken, nadat de portefeuilles van Clever Life in twee delen zijn verkocht aan [redacted] en [redacted] ([H]).

o. De AFM heeft van [H] verkeerde informatie ontvangen. Clever Life heeft echt geen [redacted] leningen meer geadviseerd en bemiddeld na de brief van de AFM eind juli 2010. Clever Life mocht vanaf 3 september 2010 twee maanden geen posten meer onder brengen bij de met Clever Life samenwerkende banken. Na begin november 2010 zijn de lopende aanvragen (zogenaamde pijplijn) zoveel mogelijk via de post afgehandeld en zijn alleen nog maar bestaande klanten geholpen.

p. Clever Life is [redacted].

q. Clever Life en de heer [A] bieden welgemeende excuses aan voor overtreding van de Colportagewet. Zij en vele anderen waren niet op de hoogte van de invulling en interpretatie van de AFM van de Colportagewet. Ook de door Clever Life veelvuldig geraadpleegde deskundigen hadden het bij het verkeerde eind.

r. Clever Life hecht er waarde aan te benadrukken dat zodra de AFM is gestopt met het gebruiken van het woord ‘vermoedelijk’ zij direct gestopt is met de activiteiten en geen enkele klant meer heeft bezocht.

2.3 Beoordeling van de feiten

De AFM heeft vastgesteld dat Clever Life in ieder geval in de periode 30 september 2009 tot en met 3 december 2010 artikel 6 van de Colportagewet heeft overtreden.

Clever Life heeft door het afleggen van huisbezoeken getracht consumenten ertoe te bewegen een krediet af te sluiten. De AFM heeft vastgesteld dat uit de kredietovereenkomsten van de vijf door Clever Life geselecteerde klanten blijkt dat de plaats van ondertekening dezelfde is als de woonplaats van de consument en dat de contracten zijn ondertekend op de datum van het huisbezoek. Ook heeft Clever Life een lijst met 369 klanten verstrekt waarop het vermelde woonadres van deze klanten hetzelfde adres is als het adres waar het bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden. Op de door [H] verstrekte lijst staan nog eens 228 klanten van Clever Life vermeld, waarbij Clever Life heeft bemiddeld in een krediet. De in de vijf dossiers gevolgde werkwijze was standaard binnen de bedrijfsvoering van Clever Life. Uit de door Clever Life en [H] verstrekte informatie blijkt dat Clever Life in de voornoemde periode in totaal 597 maal artikel 6 van de Colportagewet heeft overtreden door het afleggen van een huisbezoek.

Hieronder wordt toegelicht op welke wijze de overtredingen hebben plaatsgevonden en waaruit het bewijs bestaat.

Verrichten van financiële diensten

Clever Life heeft in ieder geval in de periode 30 september 2009 tot en met 3 december 2010 bemiddeld in de zin van artikel 1:1 Wft. Hiermee heeft zij financiële diensten verleend. Clever Life heeft een vergunning gekregen van de AFM voor het bemiddelen in kredieten. Clever Life heeft meer dan NAW-gegevens ingewonnen van consumenten, heeft offertes uitgebracht en werkzaamheden verricht met betrekking tot het afsluiten van overeenkomsten tussen consumenten en aanbieders van krediet. Clever Life had tevens samenwerkingsovereenkomsten gesloten met verschillende leadgeneratoren voor het afnemen van leads. Op de kredietovereenkomsten van de vijf onderzochte klanten is vermeld dat de overeenkomst tot stand is gekomen via Clever Life.

Nu Clever Life in de onderzochte periode financiële diensten heeft verleend, en dit ook niet ter discussie staat, kan de vraag worden beantwoord of Clever Life artikel 6 van de Colportagewet heeft overtreden.

Op grond van artikel 6 van de Colportagewet is het – kort gezegd – Clever Life verboden om door een persoonlijk bezoek te trachten een consument ertoe te bewegen een krediet af te sluiten, tenzij het persoonlijk bezoek overwegend op initiatief van de consument plaatsvindt.[8]

Werkwijze Clever Life

De werkwijze van Clever Life was in de periode 30 september 2009 tot en met 3 december 2010 als volgt:

- Clever Life benaderde consumenten telefonisch. De consumenten werden gebeld door de volgende personen:
    - een call agent in dienst van Clever Life;
    - een call agent werkzaam bij [C] die in opdracht van Clever Life consumenten belde; of
    - leadgeneratoren waarmee Clever Life een samenwerkingsovereenkomst had gesloten.

[8] In de uitspraak van het Gerechtshof te 's-Gravenhage van 19 september 2006, LJN: AY8863, is bepaald dat de uitzondering van artikel 1, derde lid van de Colportagewet ook van toepassing is op geldkrediet transacties.

Tijdens het eerste telefoongesprek met de call agent werd geïnventariseerd of consumenten bestaande kredieten hadden en geïnteresseerd waren in een verlaging van de maandlasten.
- Tijdens het telefoongesprek werd een afspraak gemaakt voor een bezoek door een adviseur bij de consument thuis. Bij de tweede belronde werd alle informatie nogmaals nagelopen en de afspraak bevestigd met de klant.
- Nadat de afspraak was ingepland heeft het bezoek plaatsgevonden en heeft de consument thuis (onder meer) een kredietovereenkomst ondertekend.

Bovengenoemde werkwijze blijkt uit de door Clever Life verzonden informatie aan de AFM.

- Uit de beschrijving van de werkwijze van Clever Life blijkt dat Clever Life een persoonlijk bezoek aflegt bij consumenten.[9] In de werkwijze is onder meer opgenomen:

  "*Consumptief: we beschikken over leads (o.a. aankoop of verkregen uit andere bestanden). Leads worden gebeld door de call agent (zie apart bijgevoegde pagina's inzake werkwijze call agent). Deze vraagt o.a. naar de hoogte van de lopende lening en de rente. Uiteindelijke doel is indien er zich reeele oversluit kansen voordoen om een afspraak met de buitendienst in te plannen. De buitendienst medewerker ([redacted] of [redacted]) gaat vervolgens ALTIJD persoonlijk naar de klant toe, reikt de DVD uit, inventariseert en kijkt wat er mogelijk is voor de klant. Alles loopt via de speciale kredietsoftware [redacted]. (...)*".

- Uit het belscript blijkt onder meer het volgende:
  "***Eerste bel ronde***

  Stap 1, de introductie
  Goedendag/avond, u spreekt met (naam agent/adviseur) van Cleverlife BV,
  Ik heb uw reactie via [F] *binnen gekregen, vandaar dat ik u bel om een vrijblijvende offerte met u door te nemen.*
  Als ik naar uw reactie kijk bent u geïnteresseerd in:
  • maandlastenverlichting (oversluiting)
  • oversluiting huidige lening
  • nieuwe lening
  • nieuwe hypotheek
  • vrijblijvende offerte

  Stap 2, maken van de afspraak

  Vraagt de klant zich af met wie hij te maken heeft, reageer dan als volgt:
  Wij zijn een erkend en onafhankelijk Intermediair die u bij alle verschillende geldverstrekkers kan onderbrengen waaronder ook de grote banken. Hierdoor kunnen wij u een voorstel doen wat door geen

[9] De AFM heeft deze omschrijving van de werkwijze van Clever Life ontvangen op 29 april 2010.

andere intermediair te evenaren is. Dit doen we door middel van een inventarisatie bij u thuis waarna de adviseur u een vrijblijvend advies uit kan brengen door middel van een onafhankelijke en vrijblijvende offerte. [onderstreping AFM]

Graag zou ik met u wat gegevens doorlopen om dan samen een datum te prikken wanneer het u het beste uitkomt om een voorstel op maat met u door te nemen.

Aangezien wij ons strikt aan deze wet willen houden zou ik dan toch graag een afspraak met u maken om zo tot een vrijblijvend voorstel te komen dat op maat voor uw situatie is gemaakt.

Stap 3: Leadinventarisatie
Om de adviseur goed voorbereid bij u langs te laten komen, wil ik graag de volgende gegevens met u doornemen/controleren:
• NAWT gegevens (controleren)
• geboortedatum aanvrager
• beroep aanvrager + soort contract
• inkomensgegevens aanvrager
• NAWT gegevens partner
• geboortedatum partner
• beroep partner + soort contract
• inkomensgegevens partner
• soort lening
• leningen (of andere BKR gerelateerde vermeldingen)
• gewenst leenbedrag

Tweede belronde:

Alles wordt nogmaals nagelopen en afspraak wordt gelijk met klant bevestigd."

De vijf onderzochte dossiers
Bovengenoemde werkwijze is ook naar voren gekomen in de vijf door Clever Life zelf geselecteerde dossiers. De AFM heeft van Clever Life een lijst met klanten ontvangen waarbij het vermelde woonadres hetzelfde adres is als het bezoekadres. In totaal staan 369 klanten vermeld op dit overzicht. De totaal ontvangen provisie van de cliënten bedraagt op basis van deze lijst € [redacted] en de totaal ontvangen provisie van de kredietverstrekkers bedraagt € [redacted].

Naam	Adres	Woonplaats
[redacted]	[redacted]	[redacted]

[redacted]
Op de overeenkomst ‘Persoonlijke lening’ met contractdatum 23-12-2009 is onder andere het volgende vermeld: “*In duplo opgemaakt te* [redacted]”.

[redacted]
Op de overeenkomst ‘Doorlopend Krediet’ met contractdatum 05-01-2010 is onder andere het volgende vermeld: “*In duplo opgemaakt te* [redacted]”. Deze overeenkomst is ondertekend met de datum 17 maart 2010.

[redacted]
Op de overeenkomst ‘Persoonlijke lening’ met contractdatum 09-12-2009 is onder andere het volgende vermeld: “*In duplo opgemaakt te* [redacted]”.

[redacted]
Op de overeenkomst ‘Doorlopend Krediet’ met contractdatum 11-02-2010 is onder andere het volgende vermeld: “*In duplo opgemaakt te* [redacted]”.

[redacted]
Op de overeenkomst ‘Rentekrediet’ met contractdatum 16-03-2010 is onder andere het volgende vermeld: “*Aldus overeengekomen en in tweevoud getekend te* [redacted]”

In alle vijf dossiers heeft Clever Life het verbod van artikel 6 van de Colportagewet overtreden door het afleggen van een persoonlijk bezoek bij de consument thuis, waarbij de adviseur van Clever Life – met succes – heeft getracht de consument te bewegen tot het afsluiten van een krediet bij één van de aanbieders waarvoor Clever Life bemiddelde. In geen van de vijf onderzochte dossiers heeft het persoonlijk bezoek (overwegend) op initiatief van de consument plaatsgevonden, zodat de uitzondering op het verbod, zoals opgenomen in artikel 1, derde lid van de Colportagewet, niet aan de orde is. Clever Life heeft daarom artikel 6 van de Colportagewet overtreden op in elk geval 9 december 2009 ([redacted]), 23 december 2009 ([redacted]), 5 januari 2010 ([redacted]), 11 februari 2010 ([redacted]) en 16 maart 2010 ([redacted]).

<u>Conclusie</u>
Uit het bovenstaande blijkt dat Clever Life in de periode 30 september 2009 tot en met 3 december 2010 een persoonlijk bezoek bracht aan consumenten, waarbij Clever Life consumenten trachtte te bewegen tot het als kredietnemer deelnemen aan een geldkrediet. Clever Life benaderde consumenten telefonisch en tijdens het gesprek werd een afspraak gemaakt voor een bezoek door een adviseur bij de consument thuis. De adviseur kwam altijd thuis bij de consument om vervolgens de consument te adviseren over het krediet. In het belscript van Clever Life is hierover onder meer opgenomen: *“Hierdoor kunnen wij een voorstel doen wat door geen andere intermediair te evenaren is. Dit doen we door middel van een inventarisatie bij u thuis waarna de adviseur u een vrijblijvend advies uit kan brengen door middel van een onafhankelijke en vrijblijvende offerte.”*

Dat Clever Life altijd een persoonlijk bezoek bracht aan consumenten blijkt ook uit de door Clever Life verstrekte lijst met geadviseerde consumenten. Uit deze lijst blijkt dat het woonadres van de consumenten hetzelfde adres is

als het adres waar het bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden. De AFM heeft daarnaast vijf dossiers nader onderzocht. In deze dossiers is ook daadwerkelijk de kredietovereenkomst bij de consument thuis ondertekend.

Het initiatief voor de door Clever Life afgelegde bezoeken lag niet bij de bezochte consumenten, zodat de uitzondering op het verbod[10] niet aan de orde is. Dat het persoonlijk bezoek overwegend op initiatief van Clever Life plaatsvond blijkt onder meer uit de gehanteerde werkwijze, waaronder ook het belscript, van Clever Life. Dit blijkt ook uit artikel 2 van de samenwerkingsovereenkomst met [redacted] ([F]), een leadgenerator waar Clever Life leads van kocht. In deze samenwerkingsovereenkomst is onder meer opgenomen: *"Tijdens dit telefoongesprek wordt geïnventariseerd* [AFM: door [F]]*: (…) 2. Of de prospect een afspraak wenst met opdrachtgever (…)."* Dat het initiatief bij Clever Life lag voor het bezoek bij de consument thuis, en daarmee de werkwijze van Clever Life kwalificeert als een persoonlijk bezoek, is in lijn met jurisprudentie over het afleggen van een persoonlijk bezoek.[11]

Uit de werkwijze van Clever Life, het belscript en de samenwerkingsovereenkomsten met leadgeneratoren blijkt aldus dat Clever Life in alle gevallen een persoonlijk bezoek bracht aan consumenten, zonder dat dit bezoek op initiatief van de consument tot stand kwam. Clever Life heeft door dit persoonlijk bezoek consumenten trachten te bewegen tot het als kredietnemer deelnemen aan een geldkrediet. Met deze werkwijze heeft Clever Life artikel 6 van de Colportagewet overtreden.

2.4 Beoordeling zienswijze Clever Life

<u>Samenwerking met mevrouw [G] en de vermeende fraude</u>
Clever Life is in haar zienswijze ingegaan op de samenwerking met mevrouw [G] en de achtergrond van de vermeende fraude van mevrouw [G]. Nadat mevrouw [G] was ontslagen bij [redacted] (zomer 2009) zijn Clever Life en mevrouw [G] in augustus 2009 gaan praten over een samenwerking. Mevrouw [G] zou op zoek gaan naar een geschikte locatie voor een tweede vestiging van Clever Life in de regio Rotterdam. Clever Life geeft aan dat mevrouw [G] feitelijk leidinggever was van het kantoor in Spijkenisse. De heer [A] werkte grotendeels vanuit het kantoor in Huissen. Er was dagelijks veelvuldig contact via de telefoon, e-mail, google chat, fax et cetera. Ook kon vanuit het kantoor in Huissen meegekeken worden op de hoofdcomputer in Spijkenisse.

Met betrekking tot de vermeende fraudepraktijken van mevrouw [G] benadrukt Clever Life dat zij niet op de hoogte was van deze praktijken. Clever Life wist tevens niet dat mevrouw [G] al eerder in maart 2010 is veroordeeld [redacted]. Er is wel aangifte gedaan bij de politie van diefstal, valsheid in geschrifte en oplichting.

[10] Zie artikel 1, derde lid van de Colportagewet.
[11] Zie onder meer Rechtbank Rotterdam, 15 februari 2011, LJN BP5303, Rechtbank Assen, 9 maart 2010, LJN BL8021 en Rechtbank Arnhem, 21 september 2007, LJN BB5771.

Reactie AFM
Bovengenoemde punten van de zienswijze van Clever Life zien onder andere op de samenwerking met mevrouw [G]. De heer [A] geeft aan al in 2005 of 2006 de samenwerking met mevrouw [G] te hebben gestart. Zij werkte toen nog voor [redacted]. De samenwerking destijds bestond uit het uitwisselen van kredietaanvragen. De heer [A] schetst ook de achtergrond bij de vermeende fraude die door mevrouw [G] is gepleegd. Hij geeft tevens aan dat hij aangifte heeft gedaan bij de politie van de vermeende fraude. De AFM merkt op dat deze punten niet relevant zijn voor de overtreding van artikel 6 van de Colportagewet. De punten doen ook geen afbreuk aan deze overtreding, omdat zij niet ingaan op de werkwijze bij Clever Life en [redacted]. Daarnaast zijn deze zaken geen onderdeel geweest van het onderzoek van de AFM. De AFM zal daarom niet inhoudelijk ingaan op deze punten van de zienswijze.

<u>Brief van kantoor Spijkenisse van augustus 2010</u>
Clever Life heeft aangegeven dat de brief van augustus 2010 niet is geschreven door en met goedkeuring en wetenschap van Clever Life. Deze brief is evenmin ondertekend door de heer [A]. Clever Life geeft aan dat ondanks herhaaldelijke verzoeken en het feit dat de toezichthouders van de AFM op de hoogte waren dat de correspondentie niet van Clever Life Huissen afkomstig was, is blijkbaar het stuk toch nog aanwezig in het dossier. Clever Life doet derhalve nogmaals het verzoek om de brief te beschouwen als niet afkomstig zijnde van Clever Life.

Reactie AFM
De AFM zal bovengenoemde brief buiten beschouwing laten. De brief wordt namelijk op geen enkele wijze gebruikt ter onderbouwing van de overtreding van artikel 6 van de Colportage door Clever Life. Hierdoor kan in het midden worden gelaten wie de brief heeft opgesteld en van wie de brief afkomstig is.

<u>Arbeidsovereenkomst mevrouw [redacted]</u>
Clever Life heeft in haar zienswijze aangegeven dat zij vernomen heeft dat mevrouw [redacted] via een medewerker van de AFM in het bezit is gekomen van stukken die Clever Life naar de AFM heeft gestuurd. Dit is officieel opgetekend in het proces verbaal dat door de rechtbank [redacted] aan Clever Life is verstrekt. Het zou gaan om een (vervalste versie van haar) arbeidscontract.

Reactie AFM
De AFM merkt op dat ook dit punt van de zienswijze niet relevant is voor de overtreding van artikel 6 van de Colportagewet. De zienswijze met betrekking tot de arbeidsovereenkomst van mevrouw [redacted] gaat niet in op de werkwijze bij Clever Life, [redacted].

De AFM hecht er wel waarde aan om te benadrukken dat de AFM haar geheimhoudingsverplichting niet heeft geschonden. De betreffende medewerker heeft verklaard dat hij geen informatie heeft verstrekt aan derden. Met mevrouw [redacted] is nooit gesproken en een verzoek van een andere medewerkster van Clever Life, mevrouw [redacted], voor een kopie van haar arbeidscontract is afgewezen. De AFM heeft mevrouw [redacted] attent gemaakt op de geheimhoudingsverplichting van de AFM en heeft gemeld geen uitspraken te kunnen doen over eventuele

onderzoeken die lopen, dan wel stukken die in het bezit zijn van de AFM. Voor het opvragen van de arbeidsovereenkomsten is vervolgens verwezen naar Clever Life zelf. De AFM acht het gelet op het voorgaande aannemelijker dat mevrouw [redacted] de betreffende stukken (een arbeidsovereenkomst) heeft verkregen via Clever Life zelf, dan wel via mevrouw [G].

Kennis over de Colportagewet

Clever Life heeft in haar zienswijze aangegeven dat zij zich tot 27 oktober 2010 van geen kwaad bewust was. Immers, voor die tijd sprak de AFM nog van een vermoedelijke overtreding. Ook heeft Clever Life bij verschillende instanties informatie ingewonnen over de Colportagewet. Alle waren destijds van mening dat de werkwijze van Clever Life niet kwalificeerde als verboden colportage. Clever Life is direct gestopt met haar werkwijze na de brief van de AFM eind december 2010, waarin duidelijk werd gemaakt dat de werkwijze van Clever Life wel in strijd was met de Colportagewet.

Reactie AFM

De AFM merkt ten aanzien van bovenstaande punten het volgende op. Op Clever Life rust een zelfstandige plicht om aan de relevante wet- en regelgeving te voldoen, zoals ook de Colportagewet. De verboden colportage was het kernproces van Clever Life. De gehele werkwijze van Clever Life was gestoeld op het door een persoonlijk bezoek consumenten trachten te bewegen tot het afsluiten van een kredietovereenkomst. In deze situatie, waarin het afleggen van een persoonlijk bezoek het kernproces vormt van de bedrijfsvoering, dient Clever Life in ieder geval ten aanzien van dit punt vooraf te onderzoeken of voldaan wordt aan alle relevante wet- en regelgeving.

Al geruime tijd voordat de AFM [redacted], heeft de AFM Clever Life gewezen op mogelijke overtreding van artikel 6 van de Colportagewet door Clever Life. Clever Life is pas in actie gekomen nadat de AFM [redacted]. Het feit dat Clever Life heeft aangegeven te stoppen met de door haar gehanteerde werkwijze [redacted] kan daarom niet maken dat de overtreding minder ernstig of verwijtbaar is.

Clever Life heeft in haar zienswijze verwezen naar het contact dat zij met diverse instanties heeft gehad over toepassing van de Colportagewet en heeft ter onderbouwing hiervan nog een brief van een accountmanager van [redacted] van 11 april 2012 overgelegd. De AFM merkt op dat Clever Life hiermee niet heeft aangetoond informatie te hebben ingewonnen *voordat* de AFM Clever Life heeft gewezen op een mogelijke overtreding van de Colportagewet. De brief van [redacted] laat juist zien dat Clever Life pas in de herfst van 2010 heeft geïnformeerd naar de invulling van de Colportagewet. De AFM benadrukt dat zij geen stukken heeft ontvangen waaruit blijkt welke casuspositie Clever Life heeft voorgelegd aan [redacted]. Dit valt ook niet af te leiden uit de brief van [redacted]. Aan de mededeling van een accountmanager van [redacted] dat destijds advies is gevraagd kan derhalve niet teveel waarde worden toegekend.

Daarnaast benadrukt de AFM dat Clever Life aan *alle* consumenten een persoonlijk bezoek bracht. Anders dan Clever Life stelt is dit geen werkwijze die de AFM aantreft bij de meeste tussenpersonen. Het verweer van Clever Life dat de gehele markt werkte op de manier waarop Clever Life werkte, gaat daarom niet op. Daarnaast is artikel 6 van de Colportagewet duidelijk. Het is verboden om door middel van een persoonlijk bezoek een ander te

trachten te bewegen tot het als kredietnemer deelnemen aan een geldkrediet. Gelet op de werkwijze van Clever Life had zij extra bedacht moeten zijn op overtreding van de Colportagewet. De AFM acht de overtreding gelet op het voorgaande verwijtbaar aan Clever Life.

Daarnaast is de overtreding ook ernstig te noemen. De standaard werkwijze van Clever Life was om *altijd* een persoonlijk bezoek te brengen aan consumenten. Uit de overzichten van Clever Life blijkt dat zij met deze werkwijze bij 369 klanten een huisbezoek heeft gebracht. De ontvangen provisie van deze klanten bedraagt € [redacted] en de ontvangen provisie van de kredietverstrekkers bedraagt € [redacted]. Tevens blijkt uit de overzichten van [H] dat Clever Life in de periode 1 juni 2010 tot 1 januari 2011 228 nieuwe klanten heeft gekregen. De ontvangen provisie van deze klanten bedraagt in totaal € [redacted]. Clever Life heeft gelet op het voorgaande 597 maal artikel 6 van de Colportagewet overtreden en heeft hier in totaal € [redacted] mee verdiend.

<u>Informatie ontvangen van [H]</u>
Clever Life heeft in haar zienswijze gesteld dat de AFM verkeerde informatie heeft ontvangen van [H]. Clever Life is van oordeel dat zij geen [redacted] leningen meer heeft geadviseerd en bemiddeld na de brief van de AFM eind juli 2010. Clever Life mocht namelijk vanaf 3 september 2010 twee maanden geen posten meer onderbrengen bij de met Clever Life samenwerkende banken. Na november 2010 zijn alleen de lopende aanvragen (de zogenaamde pijplijn) zoveel mogelijk via de post afgehandeld en zijn alleen nog maar bestaande klanten geholpen.

Reactie AFM
De AFM merkt ten eerste op dat het gaat om [redacted] nieuwe klanten, die niet zijn vermeld op het op 7 juli 2010 van Clever Life ontvangen overzicht van klanten.[12] Het overzicht ziet op de periode 1 juni 2010 tot en met de datum van overdracht van de kredietportefeuille, zijnde 1 januari 2011. Clever Life heeft in haar zienswijze niet aannemelijk gemaakt dat deze overzichten niet kloppen. De AFM benadrukt dat op 3 september 2010 het kantoor in Spijkenisse is gesloten. Uit het overzicht van de klanten en verdiensten van Clever Life blijkt dat Clever Life in de periode juni 2010 tot september 2010 nog veel klanten heeft bezocht. Deze productie van het kantoor in Spijkenisse is ook opgenomen in de overzichten van [H].

Na het sluiten van het kantoor in Spijkenisse is Clever Life gaan werken vanuit het kantoor in Huissen, dan wel door de adviseurs vanuit eigen huis.[13] De heer [A] heeft op 27 oktober 2010 nog het volgende verklaard:
"Op dit moment zijn twee medewerkers in het kantoor in Huissen werkzaam voor het maken van afspraken, te weten [D] van [C] en [redacted]*. Daarnaast heeft Clever Life de heer* [redacted] *en de heer* [redacted] *in dienst. Zij werken vanuit huis of een kantoor in Spijkenisse."*
(...)
"De heer [A] *verklaart dat hij momenteel leads afneemt via* [redacted]*, een onderneming van* [redacted] *van de heer* [redacted]*. Verder meldt de heer* [A] *dat indien*

[12] In totaal staan er op het overzicht 312 consumenten vermeld. Enkele hiervan worden ook vermeld op het overzicht van Clever Life, vandaar dat deze niet zijn meegeteld bij het aantal nieuwe klanten.
[13] Zie gespreksverslag van 4 november 2010 met kenmerk [redacted].

Clever Life direct moet stoppen met haar activiteiten Clever Life daardoor schade lijdt en niet anders kan dan deze schade op de AFM te verhalen."
Na het gesprek van 27 oktober 2010 met de heer [A] heeft de AFM geen informatie ontvangen dat Clever Life was gestopt met haar werkzaamheden. De AFM heeft daarom op 22 december 2010 een [redacted] gestuurd aan Clever Life. Pas na dit [redacted] heeft de AFM van Clever Life een reactie ontvangen waarin zij stelt te zijn gestopt met de door haar gehanteerde werkwijze. De AFM acht het, gelet op het voorgaande, niet aannemelijk dat de overzichten van [H] niet kloppen. Immers uit de koopovereenkomst met [H] blijkt dat per 1 januari 2011 de overdracht van de kredietportefeuille heeft plaatsgevonden. De klanten die op de overzichten van [H] staan vermeld hebben allemaal een contractdatum van voor 1 januari 2011 en Clever Life staat vermeld als intermediair.

Draagkracht
Clever Life heeft een beroep gedaan op beperkte draagkracht en [redacted].
Voor de verdere behandeling van dit onderdeel van de zienswijze wordt verwezen naar paragraaf 3.1.

2.5 Conclusie

De AFM heeft in paragraaf 2.3 een overtreding van artikel 6 van de Colportagewet geconstateerd. De beoordeling van de zienswijze als opgenomen in paragraaf 2.4 leidt er niet toe dat de AFM tot een ander oordeel komt.

3. Besluit

3.1 Besluit tot boeteoplegging

Op grond van het voorgaande heeft de AFM besloten om aan Clever Life een bestuurlijke boete op te leggen voor overtreding van artikel 6 van de Colportagewet in de periode 30 september 2009 tot en met 3 december 2010.

Op overtreding van artikel 6 van de Colportagewet staat een boete van maximaal € 74.000,-.[14]

De AFM dient de hoogte van de boete af te stemmen op de ernst van de overtreding en de mate waarin deze aan de overtreder kan worden verweten, en dient zo nodig rekening te houden met de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd.[15] Gelet op alle omstandigheden van het geval en de draagkracht van Clever Life acht de AFM een boete van € 30.000,- passend en geboden. Bij de vaststelling van dit bedrag heeft de AFM het volgende in aanmerking genomen.

Ernst van de overtreding
De AFM acht de door Clever Life begane overtreding ernstig en heeft daarbij het volgende in ogenschouw genomen:

[14] Artikel 3.4, vierde en vijfde lid van de Wet handhaving consumentenbescherming (Whc) juncto artikel 2.15 Whc juncto artikel 23, vierde lid, Wetboek van Strafrecht (WvSr).
[15] Artikel 5:46, tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

- de overtreding van de Colportagewet maakte onderdeel uit van de vaste bedrijfsvoering van Clever Life en had daarmee een structureel karakter;
- Clever Life heeft op grote schaal de bezochte consumenten tijdens het persoonlijk bezoek trachtten te bewegen tot het als kredietnemer deelnemen aan een geldkrediet. Clever Life heeft in totaal 597[16] overtredingen begaan in de periode 30 september 2009 tot en met 3 december 2010 (14 maanden). Clever Life heeft hier in totaal € [redacted][17] aan provisie mee verdiend;
- de heer [A] heeft gedurende de periode 30 september 2009 tot en met 3 december 2010 € [redacted] aan salaris ontvangen van Clever Life. Daarvan is € [redacted] in de maand juli 2010 als salaris uitgekeerd. De heer [A] heeft in de maanden januari 2010 tot en met september 2010 in totaal € [redacted] van Clever Life ontvangen, telkens onder vermelding van 'eigen overboeking' of zonder enige vermelding. Tot slot heeft de heer [A] op 24 januari 2011 een bedrag van € [redacted] van Clever Life overgeboekt gekregen onder vermelding van 'eigen overboeking'.

Verwijtbaarheid

De AFM is daarnaast van oordeel dat er geen sprake is van een verminderde verwijtbaarheid. Op Clever Life rust een zelfstandige plicht om aan de relevante wet- en regelgeving te voldoen, zoals ook de Colportagewet. De verboden colportage vormde het kernproces van Clever Life. De gehele werkwijze van Clever Life was gestoeld op het door een persoonlijk bezoek consumenten trachten te bewegen tot het afsluiten van een kredietovereenkomst. In deze situatie, waarin het afleggen van een persoonlijk bezoek het kernproces vormt van de bedrijfsvoering, rust er een zware onderzoeksplicht op Clever Life om vooraf te controleren of de werkwijze wel voldoet aan de relevante wet- en regelgeving. Gelet op de werkwijze van Clever Life had zij extra bedacht moeten zijn op overtreding van de Colportagewet. De norm in artikel 6 van de Colportagewet is duidelijk: het is verboden door middel van een persoonlijk bezoek een ander te trachten te bewegen tot het als kredietnemer deelnemen aan een geldkrediet.

Daarnaast heeft Clever Life wel gesteld, maar niet aangetoond dat zij in de periode voor de overtreding advies heeft ingewonnen over de door haar gehanteerde werkwijze. Clever Life is ook pas gestopt met haar activiteiten nadat de AFM [redacted].

Draagkracht

[redacted]

[16] Volgens het overzicht van Clever Life 369 klanten en volgens het overzicht van [H] 228 klanten.
[17] Volgens het overzicht van Clever Life € [redacted] en volgens het overzicht van [H] € [redacted].

[redacted].[18] [redacted].[19] Clever Life heeft met de overtredingen in totaal € [redacted] aan provisie verdiend.

Gelet op de overgelegde stukken en de verdiende provisie met de verboden gedragingen acht de AFM een boete van € 30.000,- niet onevenredig en in onderhavig geval passend. De AFM komt op basis van de door Clever Life overgelegde informatie over haar draagkracht tot de conclusie dat zij een boete van deze hoogte kan dragen.

Clever Life moet het bedrag van € 30.000,- binnen zes weken overmaken op bankrekening [redacted] ([redacted]) ten name van AFM te Amsterdam, onder vermelding van factuurnummer [redacted]. Clever Life ontvangt geen afzonderlijke factuur voor dit bedrag.

De boete moet worden betaald binnen zes weken na de datum van dit besluit.[20] Indien de boete niet wordt betaald binnen zes weken na de datum van dit besluit, is wettelijke rente verschuldigd.

Op grond van artikel 6:16 Awb wordt door het aantekenen van bezwaar of beroep tegen de beschikking de verplichting tot betaling van de boete niet geschorst.

3.2 Beslissing tot publicatie van de boete

Op grond van artikel 3.4, vierde en vijfde lid, Whc juncto artikel 2.23, eerste lid, Whc kan de AFM het besluit tot het opleggen van de bestuurlijke boete openbaar maken. Nu het een discretionaire bevoegdheid betreft, heeft de AFM haar belangen bij publicatie afgewogen tegen de door Clever Life naar voren gebrachte belangen bij het achterwege blijven daarvan. Deze belangenafweging heeft geleid tot de conclusie dat de boete zal worden gepubliceerd. De AFM ligt dit als volgt toe.

Onder de Whc ziet de AFM primair toe op oneerlijke handelspraktijken, waaronder colportage met betrekking tot kredieten. Het waarschuwen van de markt is een doel van publicatie van de boete.[21] Publicatie van de boete aan Clever Life zal ertoe bijdragen dat consumenten en de markt worden geïnformeerd over het feit dat Clever Life de Colportagewet heeft overtreden en dat de AFM daartegen handhavend optreedt. Van publicatie gaat ook een generale preventieve werking uit. Daarmee is publicatie in lijn met de toezichtsdoelen van de AFM. Uit jurisprudentie blijkt dat deze doelen geen ongeoorloofde doelen zijn van publicatie.[22]

---

[18] [redacted].
[19] [redacted].
[20] Dit volgt uit artikel 4:87, lid 1 en de artikelen 3:40 en 3:41 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).
[21] Zie Rechtbank Rotterdam 4 mei 2011, LJN BQ3528, r.o. 2.13: *"Het publicatiebesluit is niet gericht op leedtoevoeging, maar op waarschuwing van in het onderhavige geval consumenten".*
[22] Zie Rechtbank Rotterdam 4 mei 2011, LJN BQ3528, r.o. 2.13: *"In het verweerschrift is weergegeven dat publicatie voor verweerder een middel vormt om verantwoording af te leggen over haar werkzaamheden en de consumenten te informeren. Publicatie dient ook de transparantie van het werk van verweerder voor (gedupeerde) consumenten. Degene op wiens bescherming de Whc is gericht moet kennis kunnen nemen van wat verweerder als handhaver van die wet doet. Om consumenten effectief te informeren en/of waarschuwen acht verweerder het van belang de naam van de*

Het feit dat Clever Life niet meer actief is – zoals zij in haar zienswijze heeft benadrukt – doet niet af aan bovenstaande doelen van publicatie.

Bovendien kunnen consumenten door publicatie van de boete zich bewust worden van de mogelijkheid om met aanbieders gesloten overeenkomsten die door tussenkomst van Clever Life tot stand zijn gekomen te vernietigen. In artikel 23 van de Colportagewet is namelijk bepaald dat overeenkomsten die het onmiddellijk gevolg zijn van verboden colportage vernietigbaar zijn.

Uit het voorgaande volgt dat de belangen van de AFM bij publicatie zwaarder wegen dan de door Clever Life gestelde belangen bij het achterwege laten daarvan.

De AFM zal ingevolge artikel 2.23, derde lid, Whc het boetebesluit openbaar maken, twee weken nadat het aan Clever Life bekend is gemaakt of eerder, indien Clever Life de beschikking zelf openbaar heeft gemaakt of doen maken, dan wel openbaarmaking met Clever Life is overeengekomen.

De openbaarmaking van de boete zal plaatsvinden door publicatie van het onderhavige besluit – geschoond van vertrouwelijke, concurrentie- en privacygevoelige informatie – op de website van de AFM en door middel van een persbericht en/of advertentie. Van het persbericht zal tevens een Engelse vertaling worden opgenomen. De versie van het boetebesluit die openbaar wordt gemaakt is opgenomen in de bijlage.

Mocht u van mening zijn dat er vertrouwelijke tekst in de bijlage staat die nog geschoond zou moeten worden, dan verneemt de AFM dat graag binnen 3 werkdagen na bekendmaking van dit besluit.

De basis van de tekst die in het te publiceren persbericht en/of advertentie zal worden opgenomen, is de volgende:

"AFM legt boete op aan Clever Life B.V.

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft op 12 juni 2012 een bestuurlijke boete van € 30.000,- opgelegd aan Graffiti Entertainment Europe B.V., dat voorheen handelde onder de naam Clever Life B.V. De boete is opgelegd omdat Clever Life zich in de periode 30 september 2009 tot en met 3 december 2012 schuldig heeft gemaakt aan verboden colportage.

Er is sprake van verboden colportage als een verkoper zelf het initiatief neemt om bij de consument thuis op bezoek te gaan om hem ertoe te bewegen een krediet af te sluiten. Een financieel dienstverlener kan bijvoorbeeld ongevraagd bellen met een consument en voorstellen om thuis een afspraak te maken.

---

overtredende onderneming te publiceren en derhalve het sanctiebesluit niet te anonimiseren. (…) Naar het oordeel van de rechtbank geeft verweerder hiermee geen onjuiste of onredelijke invulling aan haar in artikel 2.23 van de Whc opgenomen discretionaire bevoegdheid." Zie ook Rechtbank Rotterdam 12 november 2010, LJN BO3707, r.o. 2.3.9.2 en Rechtbank Rotterdam 5 oktober 2010, LJN BN9774, r.o. 2.3.6.

Clever Life was ten tijde van de overtreding een financieel dienstverlener en bemiddelde in consumptief krediet, hypothecair krediet en levens- en schadeverzekeringen. Het bedrijf benaderde consumenten telefonisch. Tijdens het eerste gesprek inventariseerde Clever Life of consumenten bestaande kredieten hadden en of zij geïnteresseerd waren in een verlaging van de maandlasten. Ook werd een afspraak gemaakt voor een huisbezoek. Uit de werkwijze en het belscript van Clever Life blijkt dat de adviseur altijd een persoonlijk bezoek bracht bij de consument thuis. Hij gaf tijdens dat persoonlijk bezoek advies aan de consument over het krediet.
Uit onderzoek is gebleken dat Clever Life in totaal 597 consumenten thuis heeft bezocht. De AFM heeft vijf dossiers nader onderzocht. In deze dossiers is ook daadwerkelijk een kredietovereenkomst bij de consument thuis ondertekend. Dit is een overtreding van de Colportagewet (artikel 6).

Deze vorm van colportage is verboden, omdat tijdens een persoonlijk bezoek bij de consument thuis hij mogelijk onvoorbereid over een aankoop moet beslissen. De consument kan onder druk worden gezet of worden overrompeld tot het afsluiten van een kredietovereenkomst. De Colportagewet beoogt consumenten hiertegen te beschermen.

De maximale boete voor overtreding van artikel 6 van de Colportagewet bedroeg ten tijde van de overtreding € 74.000,-. De AFM heeft bij het vaststellen van de boete rekening gehouden met de ernst van de overtreding, de verwijtbaarheid en de draagkracht van Clever Life.

Het besluit van de AFM kan door belanghebbende(n) ter toetsing aan de rechter worden voorgelegd.
Het volledige besluit is als PDF-download op deze pagina te 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.

Als Clever Life om een voorlopige voorziening, als bedoeld in artikel 8:81 Awb, vraagt, verzoekt de AFM dit per e-mail ([redacted]@afm.nl) 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 Clever Life het verzoek om een voorlopige voorziening per fax aan de AFM toe te sturen (faxnummer [redacted]).

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
Boetefunctionaris

[redacted]