Openbare versie
Aangetekend verstuurd
't Sorgh & Huis B.V.
[redacted]
Rembrandtweg 257
2981CZ RIDDERKERK

Datum	2 december 2014
Ons kenmerk	[redacted]
Pagina	1 van 23
Telefoon	----------
Email	----------@afm.nl
Betreft	Besluit tot boeteoplegging S&H

Geachte [redacted],

De Autoriteit Financiële Markten (**AFM**) heeft besloten aan ’t Sorgh & Huis B.V. h.o.d.n. Maesons (**S&H**) een bestuurlijke boete van € 31.250,- op te leggen omdat S&H in de periode van 14 november 2012 tot en met 30 januari 2013 niet dan wel onvoldoende in het belang van de consument informatie van de consument heeft ingewonnen die redelijkerwijs noodzakelijk is voor een advies inzake consumptief krediet. S&H heeft haar advies dan ook niet op de niet ingewonnen informatie kunnen baseren. Dit is een overtreding van artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a en b, van de Wet op het financieel toezicht (**Wft**).

Voorts heeft de AFM besloten het besluit volledig openbaar te publiceren, geschoond van vertrouwelijke informatie.

Het besluit is als volgt ingedeeld. In paragraaf 1 is het wettelijk kader weergegeven. In paragraaf 2 is een overzicht van de feiten opgenomen. In paragraaf 3 wordt de overtreding door S&H besproken. In paragraaf 4 staat de zienswijze van S&H. In paragraaf 5 volgt het besluit van de AFM ten aan zien van de hoogte van de boete en paragraaf 6 bevat het besluit ten aanzien van de publicatie van de boete. In paragraaf 7 staat hoe u bezwaar kunt maken.

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

1. Wettelijk kader

In artikel 4:23 Wft is - voor zover relevant - bepaald:

1. *Indien een financiële onderneming een consument of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, cliënt adviseert of een individueel vermogen beheert:*
2.

a. wint zij in het belang van de consument onderscheidenlijk de cliënt informatie in over diens financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid, voorzover dit redelijkerwijs relevant is voor haar advies of het beheren van het individuele vermogen;

b. draagt zij er zorg voor dat haar advies of de wijze van het beheer van het individueel vermogen, voorzover redelijkerwijs mogelijk, mede is gebaseerd op de in onderdeel a bedoelde informatie;

2. Overzicht feiten en onderzoek

In deze paragraaf staan de feiten beschreven. In paragraaf 3.1 staan de betrokken (rechts)personen en in paragraaf 3.2 het verloop van het onderzoek. In paragraaf 3.3 staan de feiten die aanleiding geven voor het besluit.

2.1. Betrokken rechtspersonen

S&H is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel (KvK) onder nummer 24383222. Van 13 juli 2011 tot 1 september 2013 stond S&H tevens in het KvK ingeschreven onder de handelsnaam Maesons. S&H is gevestigd op het adres Rembrandtweg 257, 2981 CZ te Ridderkerk.

Enig aandeelhouder en bestuurder van S&H is [A] De bestuurder van [A] is [B] (**[B]**), geboren op [redacted] te [redacted]. [B] is tevens de enige bij de AFM aangemelde beleidsbepaler van S&H.

S&H beschikt sinds 5 december 2006 over een vergunning van de AFM (nummer 12005806) voor onder andere het verrichten van advies- en bemiddelingsactiviteiten in consumptief krediet.

2.2. Verloop van het onderzoek

Hieronder wordt het chronologische verloop van het onderzoek naar S&H omschreven.

Op 26 maart 2013 heeft de AFM ten kantore gesproken met de beleidsbepaler van S&H, [B] over de dienstverlening van S&H op het gebied van consumptief krediet.

In navolging van het gesprek heeft de AFM bij brief van 28 maart 2013 een informatieverzoek aan S&H verstuurd. De AFM heeft S&H onder andere om een productieoverzicht over de *periode 1 januari 2012 tot en met 28 maart 2013* verzocht. S&H is gevraagd om in het productieoverzicht per consument onder meer aan te geven (het type en hoogte van) de door tussenkomst van S&H afgesloten kredieten, eventuele bijbehorende betalingsbeschermers en de van deze consumenten door S&H ontvangen vergoedingen (fees).

Op 12 april 2013 heeft S&H in reactie op het informatieverzoek van 28 maart 2013 per e-mail een aantal documenten aan de AFM gezonden waaronder een "*overeenkomst van opdracht*" tussen S&H en [redacted] vertegenwoordigd door [C] ([**C**]) van 15 augustus 2011, een opdracht aan [redacted] om de portefeuille van

[D] ([**D**])[1] over te dragen aan S&H, een "*Samenwerkingsovereenkomst*" tussen [redacted] en S&H en een "*koopovereenkomst kredietportefeuille van Maesons*" van 20 januari 2013 tussen S&H en [redacted]. Het productieoverzicht waarom door de AFM was verzocht, ontbrak en is ook daarna niet meer door S&H overgelegd.

Op 23 april 2013 heeft er opnieuw een gesprek plaatsgevonden tussen de AFM en [B]. Onderwerp van gesprek was de ontoereikende informatie die S&H had aangeleverd op 12 april 2013 naar aanleiding van het informatieverzoek van de AFM. [B] heeft tijdens het gesprek aangegeven dat hij niet over alle informatie beschikte. Deze informatie werd elders bewaard, namelijk ten kantore van [D]. Niet [B], maar twee oud-medewerkers van [D] ([C] en [E] ([**E**])) hadden toegang tot de door de AFM verzochte informatie. De dienstverlening op het gebied van consumptief krediet werd namelijk primair door hen verzorgd vanuit de kantoorlocatie van [D]. Tijdens het gesprek heeft [B] 40 klantdossiers overlegd en aangegeven dat dit de enige beschikbare stukken waren. Deze klantdossiers zien op de periode *14 november 2012 tot en met 30 januari 2013*.

Op 13 mei 2013 heeft de AFM van S&H een e-mail ontvangen in aanvulling op de e-mail van 12 april 2013. Bij deze e-mail was een brief van [redacted] gevoegd inzake de opzegging van de samenwerking met S&H alsmede een overzicht van de relatie portefeuille van S&H. Het productieoverzicht waarom de AFM op 28 maart 2013 had verzocht, was er niet bijgevoegd.

Op 15 mei 2013 heeft een vervolggesprek plaatsgevonden tussen AFM en [B]. Daarbij heeft [B] een toelichting gegeven op de activiteiten van S&H zoals hij deze eerder aan de AFM had uitgelegd. Het gesprek is geëindigd met een mededeling van de AFM dat zij zich beraadt over een vervolgtraject.

Op 24 april 2014 heeft de AFM per e-mail een conceptrapportage (**de Conceptrapportage**) en begeleidende brief verzonden aan S&H. Daarbij is S&H de mogelijkheid geboden om te reageren op de in de Conceptrapportage opgenomen feiten en bevindingen. Op 28 april 2014 is de Conceptrapportage tevens per aangetekende post aan S&H verzonden. Op 29 april 2014 heeft S&H getekend voor ontvangst van de ontvangst van de Conceptrapportage. De termijn voor een reactie van S&H op de Conceptrapportage was vastgesteld op 19 mei 2014.

Op 19 mei 2014 heeft de AFM telefonisch contact opgenomen met [B], omdat de AFM nog geen reactie had ontvangen van S&H op de Conceptrapportage. [B] gaf tijdens dit gesprek aan dat hij de reactietermijn over het hoofd had gezien. De AFM heeft [B] uitstel verleend tot en met 23 mei 2014. De AFM heeft ook na deze datum geen reactie ontvangen van S&H op de Conceptrapportage.

Op 28 mei 2014 heeft de AFM per e-mail aan S&H laten weten dat zij, ondanks herhaaldelijke pogingen om S&H danwel [B] per telefoon te bereiken, niets meer heeft vernomen op de Conceptrapportage. De AFM heeft in deze e-mail aangegeven aan te vangen met het opstellen van de definitieve onderzoeksrapportage aangezien S&H geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid tot het geven van een reactie op de Conceptrapportage.

[1] De AFM heeft een boete opgelegd aan [D] in verband met verboden colportage in de periode [redacted]. [D] beschikte in de onderzoeksperiode waarop dit besluit betrekking heeft niet over een vergunning van de AFM.

Bij brief van 7 augustus 2014 heeft de AFM aan S&H kenbaar gemaakt voornemens te zijn om een bestuurlijke boete op te leggen wegens overtreding van artikel 4:23, eerste lid, Wft. Daarbij heeft de AFM S&H in de gelegenheid gesteld een zienswijze te geven.

Op 1 oktober 2014 heeft S&H ten kantore van de AFM een mondelinge zienswijze gegeven.

2.3. Feiten die aanleiding geven voor het advies

Hieronder wordt een weergave gedaan van de meest relevante feiten die aanleiding geven voor het oordeel van de AFM. Het hieronder weergegeven feitencomplex ziet eerst op de opdracht tot dienstverlening, vervolgens op het klantenprofiel, daarna de dienstenwijzer en tot slot de tabel met een overzicht van de veertig onderzochte klantdossiers.

- **Opdracht tot dienstverlening**

In 39 van de 40 door de AFM onderzochte klantdossiers is een opdracht tot dienstverlening aanwezig.[2] In dit document is voor zover relevant opgenomen:

"*Maesons*
Rembrandtweg 257
2981 CZ Ridderkerk
*hierna te noemen; "**dienstverlener**"*

en

naam en adres klant
*hierna te noemen; "**opdrachtgever**"*

Artikel 1 Opdracht
Opdrachtgever heeft aan dienstverlener de opdracht verstrekt tot het adviseren en/of bemiddelen van;

Krediet
☐ Een verantwoord krediet[3]
☐ Een dekking tegen het werkloos- en/of het arbeidsongeschiktheidsrisico m.b.t. het verantwoorde krediet
☐ Een dekking tegen het overlijdensrisico m.b.t. het verantwoorde krediet
☐ Een aflossingsoplossing m.b.t. het verantwoorde krediet
(…)

Artikel 2 Dienstverlening
Dienstverlener zal voor de opdrachtgever in de onderstaande fasen, de volgende diensten verlenen;

[2] In één klantdossier ontbreekt dit document volledig (dossier [redacted]).
[3] In de 39 klantdossiers waarin een opdracht tot dienstverlening is aangetroffen, is alleen het eerste hokje aangevinkt.

Précontractuele fase
☐ Dienstenwijzer, dienstverleningsdocument en algemene voorwaarden ter beschikken stellen en bespreken

Analyse fase
☐ Analyse van de geïnventariseerde situatie
☐ Vergelijke/toetsen van beschikbare passende financiële oplossingen
☐ Uitkomsten van analyses en berekeningen vastleggen in Persoonlijk Advies Rapport met daarbij een motivatie van het advies

Advies fase
☐ Presentatie van het Persoonlijk Advies Rapport en toelichting hierop en motivatie van het advies
☐ Informatieverstrekking over productvoorwaarden
☐ Keuze van het advies en consequenties te nemen keuze inzichtelijk maken en teven vastleggen
☐ Definitief keuze advies administratief afronden
(…)

Na het 1ste jaar worden nazorgkosten à € 150,00 incl. btw voor het 2de jaar in rekening gebracht, waarbij er weer periodieke controles worden uitgeoefend op het verstrekte advies en het up to date houden van uw (toekomstige) financiële posities in verschillende situaties. Dit betreft de huidige af te nemen productsoort 'Advieskosten'.
(…)

Artikel 4 Beloning
Opdrachtgever zal dienstverlener voor de opdracht de volgende vaste vergoeding betalen;

Productsoort	*Vaste vergoeding*	*Aard dienstverlening*
Advieskosten	*€ 2.500*[4]	*a/b/n*[5]

- *Krediet*
- *(krediet) betalingsbeschermer*

(…)

Artikel 6 Verklaring
Door ondertekening van de opdracht tot dienstverlening, verklaart/verklaren opdrachtgever(s) het volgende;

Dat reeds voordat de dienstverlening aangevangen is, in de precontractuele fase de opdrachtgever(s) geïnformeerd is/zijn betreft; de werkwijze van de dienstverlener (Maesons) de hoogte van beloning.
Dat reeds voordat de dienstverlening aangevangen is, in de precontractuele fase de opdrachtgever(s) de volgende documenten ter beschikking zijn gesteld; Dienstenwijzer, Dienstverleningsdocument, Algemene leverings-betalingsvoorwaarde.
Dat reeds voordat de definitieve keuze gemaakt is, de opdrachtgever(s) de van toepassing zijnde product-/algemene voorwaarden heeft ontvangen.

[4] Dit bedrag verschilt per klantdossier. In 26 klantdossiers is dit bedrag € 2.500, -. In 13 klantdossiers varieert dit bedrag van € 995,- tot € 2.499,-. Zie ook kolom zes van de tabel met het overzicht onderzocht klantdossiers.
[5] Uit de opdracht tot dienstverlening volgt dat a=advies, b=bemiddeling en n=nazorg is.

Dat er voldoende tijd is geweest om genoemde documenten door te nemen en dat er voldoende aandacht aan besteed is door de dienstverlener en dat de inhoud van genoemde documenten volledig duidelijk is.
Dat de opdracht tot dienstverlening akkoord is bevonden.
De opdrachtgever(s) akkoord gaat/gaan met, en opdracht geeft/geven tot een eenmalige automatische incasso ter hoogte van het in dit document afgesproken beloning.
De opdrachtgever(s), indien er geen opzegging binnen komt binnen 1 jaar voor nazorg, akkoord gaat/gaan met, en opdracht geeft/geven tot automatische incasso van de verschuldigde jaarlijkse nazorgvergoeding van af het 2de jaar.
Dat het rekeningnummer voor incasso van de verschuldigde bedragen ten name staat van 1 van de opdrachtgever(s)." [voetnoten AFM]

- **Klantprofiel**

In 36 van de 40 onderzochte klantdossiers is een klantprofiel opgenomen.[6] In dit document staat voor zover relevant:

"*Om u een goed advies te kunnen geven met betrekking tot een consumentenkrediet hebben wij informatie van u nodig. Informatie om te kunnen beoordelen of verantwoorde kredietverstrekking mogelijk is en om de risico's die kunnen voortvloeien uit een consumentenkrediet goed inzichtelijk te maken. Wij verzoeken u daarom, ook om aan de WFT verplichting te kunnen voldoen, de vragenlijst in te vullen en klaar te leggen bij ons bezoek. Indien u er niet aan toe komt, zullen wij dit samen met u doornemen.*"

Hierna volgen drie vragen aan de consument in de categorie 'doelstelling', acht vragen in de categorie 'kennis en ervaring' en zes vragen in de categorie 'risicobereidheid'. Bij elke vraag zijn meerdere voorgedrukte keuzemogelijkheden opgenomen met daaronder één witregel waarin een toelichting op het antwoord opgenomen kan worden. Het document eindigt met het kopje 'uitgebracht advies' met daaronder de mogelijkheid om dit advies te noteren.

- **Dienstenwijzer (Cliëntenbrochure)**

In dit document is voor zover relevant opgenomen:

"***2. Waar wij voor staan***
Wij van Maesons staan voor veilig en verantwoord lenen door middel van voorlichting en advies. Wij stellen u als klant centraal. Door onze jarenlange specifieke ervaring kunnen wij u als geen ander op een juiste manier voorlichten en adviseren om samen tot de juiste beslissing te komen. Hiervoor maken wij met u een inventarisatie van uw huidige situatie met daarbij een klantprofiel waar uw wensen en eisen in kaart worden gebracht. Maar ook (eventuele) toekomstige situaties worden inzichtelijk gemaakt en met u besproken.
(…)

[6] In 36 van de 39 klantdossiers is een klantprofiel opgenomen. In drie klantdossiers ontbreekt dit document. Zie kolom zes van de tabel met klantdossiers.

4. Voor welk advies kunt u bij ons terecht
Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van;

Consumptief krediet
Indien u een consumptieve uitgaven wilt financieren, lagere maandlasten voor uw huidige financiering wilt, uw huidige financieringen samen wil voegen of een andere vorm van uw financiering, kunnen wij hierin voor u adviseren en bemiddelen. Tevens zijn er mogelijkheden om financieringen af te sluiten waarvan de rente wel fiscaal aftrekbaar is, bijvoorbeeld een WOZ krediet die gebruikt wordt voor de eigen woning.

Betalingsbeschermers
Indien u een krediet afsluit (of al heeft) heeft u uiteraard een betalingsverplichting. Echter de financiering waaruit de betalingsverplichting voortkomt is destijds op uw toenmalige inkomen of actueel op uw huidige inkomen geaccepteerd. Maar wat gebeurd er met uw inkomen als u arbeidsongeschikt of werkloos wordt of nog erger u komt te overlijden. De betalingsbeschermers bieden u bescherming tegen deze risico's zodat u bij daling van uw inkomen c.q. vrij besteedbaar inkomen, de betalingsverplichting van de financiering na kunt komen of bij overlijden dat u nabestaanden geen "erfenis" krijgen m.b.t. de financiering
(…)

9. Hoe worden wij beloond
De beloning voor onze dienstverlening aan u spreken we graag van te voren af zodat achteraf zich er geen verassingen kunnen voordoen. De hoogte van onze verdiensten voor de dienstverlening hebben wij vastgelegd in ons dienstverleningsdocument.

Beloningsmethodiek

Advies e/o bemiddeling:
Provisie
De beloning voor het advies en de bemiddeling daarvan loopt via de geadviseerde partijen. In dat geval betaalt de betrokken maatschappij(en) doorlopend onze beloning uit. Dit is uitsluitend bij financieringen.

Advies e/o bemiddeling
Vaste beloning
Wij werken, behalve bij financieringen, alleen o.b.v. vaste vergoedingen en met "netto" producten bij advies e/o bemiddeling. Dit houdt o.a. in dat wij alle "dure" provisies uit de af te sluiten producten halen zodat u een "netto" product overhoudt zonder opslagen van provisies.

Nazorg
Vaste vergoeding / uurtarief
De nazorg wordt op basis van een vaste vergoeding afgerekend. Voor het 1ste jaar is dit opgenomen in het advies e/o af te sluiten producten en dus inclusief. Indien u na het 2de jaar onze nazorg niet meer wenst en u heeft de

nazorgvergoeding v.a. het 2de jaar niet voldaan maar maakt toch gebruik van onze diensten, brengen wij u een uurtarief van €125,00 excl. BTW in rekening. De BTW is afhankelijk van de dienst.

Om onze afspraken over de te verrichten werkzaamheden en hoogte van onze beloning vast te leggen werken wij met een opdracht tot dienstverlening. In deze opdrachtsbevestiging leggen wij de aard en omvang van uw opdracht voor onze dienstverlening vast, net als de hoogte en wijze van beloning voor onze werkzaamheden. Dit document zal door zowel u als ons kantoor ondertekend worden."

- **Tabel met overzicht onderzochte klantdossiers**

Hieronder volgt een overzicht van de 39 door de AFM onderzochte dossiers waarbij door de consument is verzocht om een advies in zake krediet:

Dossiernr.	**Naam klant**	**Krediet, kredietsom en datum overeenkomst**	**Bedrag, en datum van de nota**	**Andere producten geadviseerd en/of bemiddeld?**	**Ingevuld klantprofiel**
1	[klant 1]	DK[7] €30.000 29-1-2013	€2.500 29-01-2013	Nee	Leeg
2	[klant 2]	DK €24.000 14-01-2013	€2.500 14-01-2013	Nee	Leeg
3	[klant 3]	DK €40.200 20-12-2012	€2.446 20-12-2012	Nee	Inventarisatie ja, advies nee
4	[klant 4]	DK €15.000 29-1-2013	€1.500 29-01-2013	Nee	Leeg
5	[klant 5]	DK €20.000 23-1-2013	€2.500 23-01-2013	Nee	Leeg
6	[klant 6]	DK €34.961 30-01-2013	€2.500 30-01-2013	Nee	Ontbreekt
7	[klant 7]	DK €35.500 27-12-2012	€2.500 27-12-2012	Nee	Leeg
8	[klant 8]	DK €38.236 07-01-2013	€2.500 07-01-2013	Nee	Leeg

[7] Doorlopend krediet.

9	[klant 9]	DK €15.000 21-01-2013	€2.500 21-01-2013	Nee	Leeg
10	[klant 10]	PL €50.000 07-01-2013	€2.500 11-01-2013	Nee	Leeg
11	[klant 11]	DK €28.300 15-01-2013	€2.500 15-01-2013	Nee	Leeg
12	[klant 12]	PL[8] €22.300 15-01-2013	€2.500 15-01-2013	Nee	Leeg
13	[klant 13]	DK €20.000 Onbekend	€2.499 19-11-2012	Nee	Inventarisatie ja, advies nee
14	[klant 14]	PL €18.000 12-01-2013	€2.050 12-01-2013	Nee	Leeg
15	[klant 15]	PL €37.300 16-01-2013	€2.500 16-01-2013	Nee	Leeg
16	[klant 16]	PL €39.689,33 27-11-2012	€2.500 27-11-2012	Nee	Leeg
17	[klant 17]	DK €16.500 03-01-2013	€2.500 03-01-2013	Nee	Leeg
18	[klant 18]	DK €20.500 27-12-2012	€2.500 27-12-2012	Nee	Leeg
19	[klant 19]	DK €38.500 14-11-2012	€2.499 14-11-2012	Nee	Inventarisatie ja, advies nee
20	[klant 20]	DK €37.132 19-11-2012	€2.499 19-11-2012	Nee	Inventarisatie ja, advies nee
21	[klant 21]	DK €25.700 18-01-2013	€2.500 18-01-2013	Nee	Leeg

[8] Persoonlijke lening

22	[klant 22]	PL €22.000 07-01-2013	€2.500 07-01-2013	Nee	Leeg
23	[klant 23]	DK €23.440 28-01-2013	€1.500 28-01-2013	Nee	Ontbreekt
24	[klant 24]	DK €74.688 27-11-2012	€2.499 27-11-2012	Nee	Inventarisatie ja, advies nee
25	[klant 25]	DK €15.000 03-12-2012	€998 03-12-2012	Nee	Leeg
26	[klant 26]	DK €15.000 09-01-2013	€2.500 09-01-2013	Nee	Leeg
27	[klant 27]	DK €27.834 11-12-2012 PL €25.500	€2.466 11-12-2012	Nee	Inventarisatie ja, advies nee
28	[klant 28]	DK €16.700 24-12-2012	€2.500 24-12-2012	Nee	Leeg
29	[klant 29]	PL €49.000 28-01-2013	€2.500 28-01-2013	Nee	Leeg
30	[klant 30]	DK €27.000 08-01-2013	€2.500 08-01-2013	Nee	Leeg
31	[klant 31]	DK €15.000 17-01-2013	€2.500 17-01-2013	Nee	Leeg
32	[klant 32]	DK €28.886 09-01-2013	€2.500 09-01-2013	Nee	Leeg
33	[klant 33]	DK €32.350 14-01-2013	€2.500 14-01-2013	Nee	Leeg
34	[klant 34]	PL €21.750 29-11-2012	€995 04-12-2012	Nee	Inventarisatie ja, advies nee
35	[klant 35]	DK €17.500 18-01-2013	€2.500 18-01-2013	Nee	Leeg

36	[klant 36]	DK €25.000 18-01-2013	€2.500 18-01-2013	Nee	Leeg
37	[klant 37]	DK €15.200 11-01-2013	€2.500 11-01-2013	Nee	Leeg
38	[klant 38]	PL €22.000 17-01-2013	€2.500 17-01-2013	Nee	Leeg
39	[klant 39]	PL €16.995 02-01-2013	€2.500 02-01-2013	Nee	Ontbreekt

3. Oordeel overtreding 4:23, eerste lid, Wft, inventariseren en adviseren

De AFM is van oordeel dat S&H in de periode van 14 november 2012 tot en met 30 januari 2013 artikel 4:23, eerste lid, zowel onderdeel a als onderdeel b, Wft heeft overtreden. S&H heeft niet dan wel onvoldoende in het belang van de consument informatie van de consument ingewonnen die redelijkerwijs noodzakelijk is voor een advies inzake consumptief krediet. Daarnaast heeft S&H er ook niet voor zorggedragen dat het aan de consument gegeven advies – voor zover redelijkerwijs mogelijk – mede is gebaseerd op de informatie die op grond van artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, Wft, dient te worden ingewonnen. De AFM zal hieronder gemotiveerd uiteenzetten hoe zij tot haar oordeel komt. Hierbij gaat zij allereerst in op de norm van artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a en b, Wft. Daarna zal de AFM ingaan op haar oordeel dat S&H niet dan wel onvoldoende heeft geïnventariseerd. Vervolgens licht de AFM toe dat S&H ook geen passend advies heeft gegeven.

3.1. Artikel 4:23, eerste lid, Wft

Een financiële dienstverlener moet op grond van artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, Wft informatie inwinnen over de financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid van de consument, voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor het advies. Kort gezegd moet de financiële dienstverlener bij deze inventarisatie alle vragen stellen die redelijkerwijs relevant zijn. De financiële dienstverlener hoeft niet noodzakelijkerwijs álles uit te vragen. Vragen die redelijkerwijs niet relevant zijn, kan de financiële dienstverlener weglaten bij zijn inventarisatie.

Voor wat betreft onderdeel b, van artikel 4:23, eerste lid, Wft dient de financiële dienstverlener zijn advies, voor zover redelijkerwijs mogelijk, mede te baseren op de ingewonnen informatie. Een financiële dienstverlener moet bij het uitbrengen van zijn advies letten op de samenhang tussen de financiële positie, doelstelling, kennis, ervaring en risicobereidheid van de consument. Deze zogenaamde ‘ken uw klant’ bepaling verplicht de financiële dienstverlener zich in de financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risico-bereidheid van de consument te verdiepen en haar advies vervolgens af te stemmen op het aldus verkregen profiel van de consument.

3.2. Geen dan wel onvoldoende Inventarisatie

De AFM is van oordeel dat S&H bij haar advies aan consumenten niet dan wel onvoldoende heeft geïnventariseerd. De AFM licht allereerst toe waarom S&H niét heeft geïnventariseerd. Daarna zet de AFM gemotiveerd uiteen dat voor zover S&H wel heeft geïnventariseerd dit ook onvoldoende was.

i. Geen inventarisatie

In 39 door de AFM onderzochte klantdossiers die in de periode van 14 november 2012 en 30 januari 2013 door S&H zijn afgesloten zit een "*Opdracht Tot Dienstverlening*". Hierop is bij alle 39 formulieren door middel van vinkjes aangegeven dat de klant een *verantwoord krediet* wenst en in de *Advies fase* een:

- "*Presentatie van het Persoonlijk Advies Rapport en toelichting hierop en motivatie van het advies*
- *Informatieverstrekking over produktvoorwaarden*
- *Keuze van advies en consequenties te nemen keuze inzichtelijk maken en tevens vastleggen*
- *Definitief keuze advies administratief afronden*"

De AFM stelt op basis hiervan vast dat deze klanten niet hebben gekozen voor een *execution only* dienstverlening van S&H, maar ten behoeve van een verantwoord krediet een *advies* van S&H willen.

Uit het onderzoeksdossier blijkt dat S&H vervolgens gebruik maakt van een "*Klantprofiel formulier*" om informatie over de financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid van de consument in te winnen. In het klantprofielformulier geeft S&H aan: "*Om u een goed advies te kunnen geven met betrekking tot een consumentenkrediet hebben wij informatie van u nodig. Informatie om te kunnen beoordelen of verantwoorde kredietverstrekking mogelijk is en om de risico's die kunnen voortvloeien uit een consumentenkrediet goed inzichtelijk te maken. Wij verzoeken u daarom, ook om aan de WFT verplichting te kunnen voldoen, de vragenlijst in te vullen en klaar te leggen bij ons bezoek. Indien u er niet aan toe komt, zullen wij dit samen met u doornemen.*" [Onderstreping AFM]

Uit de betreffende dossiers wordt duidelijk dat S&H bij het overgrote deel überhaupt geen informatie heeft ingewonnen en daarmee in het geheel niet heeft voldaan aan haar inventarisatie verplichting. Nog daargelaten dat in drie van de 39 klantdossiers het klantprofiel volledig ontbreekt, is in 29 klantdossiers bij het klantprofiel helemaal geen enkele vraag ingevuld.[9] Dit betekent dat S&H bij 32 (dat wil zeggen: drie plus 29) van de 39 klantdossiers, dat is ruim 80% van de door de AFM ontvangen en onderzochte klantdossiers, geen informatie heeft ingewonnen over de financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid van de consument.

Naar het oordeel van de AFM leidt de bovengenoemde vaststelling hiermee reeds tot overtreding van artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, Wft.

[9] Zie overzicht klantdossiers kolom zes.

ii. Onvoldoende inventarisatie

Voor zover S&H wel heeft geïnventariseerd blijkt uit de overige zeven van de 39 klantdossiers (waarin het klantprofiel dus wel was ingevuld) dat S&H alsnog niét de noodzakelijke informatie heeft ingewonnen. Daarmee was de inventarisatie van S&H dus alsnog onvoldoende. De boetfunctionaris wijst hierbij op het volgende.

- ***Enkel een checklist***

Allereerst stelt de AFM vast dat het klantprofiel uitsluitend uit een checklist bestaat met meerkeuzevragen in de categorieën 'doelstellingen', 'kennis en ervaring' en 'risicobereidheid'. Er zijn dus geen vragen in de categorie 'financiële positie'. Het is niet mogelijk om op dit formulier antwoorden in te vullen die niet zijn voorgedrukt. Wel wordt onder elke vraag de optie geboden om een toelichting te geven op het voorgedrukte antwoord. Ook blijkt uit deze klantdossiers niet dat S&H de financiële positie op een andere manier heeft uitgevraagd dan door het verzamelen van de basisgegevens die benodigd zijn om een consumptief krediet aan te vragen bij een kredietaanbieder, zoals loonstroken, bankafschriften en (kopieën van) identiteitsbewijzen. Er wordt bijvoorbeeld in geen van deze klantdossiers gevraagd naar welk vermogen, zoals spaargeld en overwaarde op de eigen woning, consumenten hebben of in de toekomst zullen verkrijgen. Evenmin zijn er onderliggende documenten in de onderzochte dossiers aangetroffen waaruit deze informatie anderszins zou kunnen blijken. Naar het oordeel van de AFM is deze informatie evenwel noodzakelijk om een verantwoord krediet af te kunnen sluiten.

- ***Doelstellingen niet uitgevraagd***

Daarnaast blijkt uit de klantdossiers waarbij het klantprofiel was ingevuld niet dat S&H de doelstellingen van de klant altijd (volledig) uitvraagt. Er wordt bijvoorbeeld niet gevraagd hoe groot de extra financiële ruimte en/of financiële buffer moet zijn indien de consument aangeeft "*extra financiële ruimte/back-up*" als doelstelling te hebben.[10] Hetzelfde geldt voor de klantdossiers waaruit volgt dat klanten S&H verzoeken om een bestaand consumptief krediet over te sluiten voor "*het verlagen van de rentelasten van één of meer bestaande leningen*".[11] Als een consument een nieuw consumptief krediet aangaat om bestaande consumptieve kredieten in te lossen en om voordeliger uit te zijn, zou S&H het bestaande met het nieuwe consumptief krediet moeten vergelijken. Bijvoorbeeld door te inventariseren of de totale lasten over de gehele looptijd van het nieuwe consumptief krediet daadwerkelijk lager zullen zijn dan de totale lasten over de gehele looptijd van de bestaande consumptieve kredieten. Dit brengt met zich dat S&H per bestaand consumptief krediet dient te inventariseren wat de kredietvorm, looptijd, de maandelijkse aflossing en de te betalen rente is. Bovendien wordt er in geen van de klantdossiers gevraagd naar de gewenste looptijd van het consumptief krediet, de gewenste kredietvorm of naar de gewenste hoogte van het maandbedrag. Wanneer in het klantprofiel de optie "*de zekerheid van een vaste maandlast gedurende de looptijd*" aangevinkt is, wordt vervolgens niet in het klantdossier opgenomen wat dit gewenste maandbedrag is en aan welke looptijd dit maandbedrag gekoppeld is.[12]

- ***Overige inventarisatie ook onvoldoende***

Tot slot blijkt uit alle zeven klantdossiers waarin het klantprofiel is ingevuld dat S&H de risicobereidheid en kennis en ervaring van de consument niet volledig uitvraagt. In geen van de zeven klantdossiers is een antwoord ingevuld bij de vraag "*wat bent u bereid aan te passen in uw uitgavenpatroon als zich financiële tegenvallers*

[10] Dossiers [klant 13] en [klant 20].

[11] Dossiers [klant 27], [klant 13], [klant 20] en [klant 19].

[12] Dossiers [klant 3], [klant 27] en [klant 34].

voordoen". De AFM ziet dit als een wezenlijk tekort in de inventarisatie van informatie door S&H. Het is immers van groot belang om te inventariseren of en in hoeverre een consument bereid is zijn of haar uitgavenpatroon aan te passen om zo te kunnen beoordelen welke vorm van consumptief krediet passend is voor deze consument. Dit geldt ook voor het verder uitvragen van de kennis en ervaring van de consument. Uit de klantdossiers blijkt niet dat S&H ook daadwerkelijk heeft onderzocht of de consument over de kennis en ervaring beschikt ten aanzien van de betreffende vorm van consumptief krediet. Uit de zes dossiers waarin de consument heeft aangegeven "*voldoende ervaring te hebben met leningen*" blijkt dat S&H slechts afgaat op het antwoord van de klant en de kennis niet verder onderbouwt met stukken.[13]

Uit het bovenstaande volgt naar het oordeel van de AFM dat S&H niet aan haar verplichting op grond van artikel 4:23, eerste lid, onder a, Wft heeft voldaan nu S&H bij de overgrote meerderheid van de klantdossiers helemaal geen klantinformatie heeft opgevraagd. Voor zover zij dat in een paar dossiers wel heeft gedaan, heeft zij dat naar het oordeel van de AFM onvoldoende gedaan.

3.3. Geen dan wel onvoldoende Advies

De AFM is tevens van oordeel dat S&H geen passend advies heeft gegeven zoals bedoeld in artikel 4:23, eerste lid, onder b, Wft. S&H heeft – zoals hiervoor vastgesteld – bij 32 van de 39 klantdossiers geen informatie ingewonnen over de klant waardoor zij haar advies daar niet mede op af heeft kunnen stemmen. Daarbij is ook niet op een andere wijze gebleken dat S&H ten aanzien van deze dossiers wel aan haar verplichtingen heeft voldaan. In geen van de door de AFM ontvangen klantdossiers was namelijk een advies opgenomen met betrekking tot het afgesloten consumptief krediet. Ook in de klantdossiers waarin (gedeeltelijk) het klantprofiel was ingevuld, was onderdeel "*uitgebracht advies*" leeg. Voorts is in geen van de onderzochte klantdossiers anderszins een advies aangetroffen. Ook niet in de vorm van een "*Persoonlijk Advies Rapport*" waar S&H in haar opdracht tot dienstverlening naar verwijst en waarom door alle klanten – zoals uit de overeenkomsten tot opdracht blijkt – was verzocht.

Reeds op basis van het feit dat in het overgrote deel geen informatie is ingewonnen waarop S&H haar advies mede heeft kunnen baseren, is de AFM van oordeel dat S&H niet aan haar adviesverplichtingen heeft voldaan.

Daarnaast heeft de AFM ook vastgesteld dat bij ten minste vier van de zeven klantdossiers waarin het klantprofiel wél door S&H was ingevuld (en er dus kennelijk was geïnventariseerd) het consumptief krediet waarin S&H heeft bemiddeld, niet lijkt aan te sluiten op de (beperkte) ingewonnen informatie in het klantprofiel. Hieruit concludeert de AFM dat het door S&H gegeven advies niet passend was. De AFM licht dit als volgt toe.

- ***Doel en krediet sluiten niet aan***

S&H heeft in vier klantdossiers bemiddeld voor klanten die hebben aangegeven dat "*het verlagen van de rentelasten van 1 of meer bestaande leningen*" het doel van het nieuwe consumptief krediet is.[14] In hoeverre het krediet ook daadwerkelijk een meer voordelige en gewenste situatie oplevert, volgt echter niet uit deze dossiers. Zo lijkt S&H in twee dossiers de lasten en voorwaarden van de bestaande consumptieve kredieten niet te hebben

[13] Dossiers [klant 3], [klant 13], [klant 20], [klant 24], [klant 27] en [klant 34].

[14] Dossiers [klant 27], [klant 13], [klant 20] en [klant 19].

afgezet tegen de lasten en voorwaarden van de nieuwe consumptieve kredieten. Althans, de AFM heeft hier geen informatie over aangetroffen:

a. Dossier [klant 27]
In dit dossier is het "*het verlagen van de maandlast van 1 of meer bestaande leningen*" het doel van het nieuwe consumptief krediet. Uit het dossier volgt echter niet in hoeverre de keuze voor een splitsing in een persoonlijke lening met een rentepercentage van 5,7% en een doorlopend krediet met een rentepercentage van 5,1% de rentelasten van de consument verlaagt. De details omtrent de voorwaarden van de bestaande leningen van deze consument ontbreken namelijk in het dossier en lijken dan ook niet te zijn meegenomen bij het advies.

b. Dossier [klant 19]
Ook hier heeft de consument als doel om met een nieuw consumptief krediet de rentelasten van één of meer bestaande leningen te verlagen. En wederom volgt uit het klantdossier niet of de keuze voor een doorlopend krediet met een rentepercentage van 5,6% de bestaande rentelasten van de consument verlagen. De details omtrent de voorwaarden van de bestaande leningen van deze consument ontbreken namelijk eveneens in het dossier.

In de twee andere klantdossiers lijkt het consumptief krediet dat uiteindelijk is afgesloten niet aan te sluiten bij de door S&H geïnventariseerde informatie:

c. Dossier [klant 13]
In dit dossier heeft de consument als doel aangegeven: "*het verlagen van de maandlast van 1 of meer bestaande leningen*" en "*extra financiële ruimte/back-up*". Uit het dossier blijkt echter niet welke financiële reserve gewenst is, welk bedrag aan kredieten wordt omgezet en hoe dit de maandlast van de consument verlaagt. Bij uitkering van het krediet blijkt dat een oude lening is afgelost en dat € 2.499,- aan de consument zelf wordt uitgekeerd. Dit is precies het bedrag dat S&H vervolgens zelf bij de consument in rekening brengt voor het advies waardoor consument geen financiële back-up overhoudt.

d. Dossier [klant 20]
Dezelfde situatie doet zich voor in het dossier [klant 20]. Ook in dit dossier heeft de consument "*het verlagen van de maandlast van 1 of meer bestaande leningen*" en "*extra financiële ruimte/back-up*" als doel aangegeven. Uit het dossier blijkt echter niet welke financiële reserve gewenst is, welk bedrag aan kredieten wordt omgezet en hoe dit de maandlast van de consument verlaagt. Bij de afrekening blijkt dat een oude lening is afgelost en dat € 2.499,- aan de consument zelf wordt uitgekeerd. Dit is precies het bedrag dat S&H vervolgens zelf in rekening brengt bij de consument, waardoor de consument geen financiële back-up lijkt over te houden.

Naar het oordeel van de AFM volgt uit het voorgaande dat S&H geen passend advies heeft gegeven nu S&H voor het overgrote gedeelte van de klantdossiers geen rekening heeft kunnen houden met de niet geïnventariseerde informatie. Daarnaast lijkt in ieder geval in twee dossiers de wel ingewonnen informatie, niet aan te sluiten bij het afgesloten krediet.

3.4. Conclusie Inventariseren en Advies

Naar het oordeel van de AFM staat de hiervoor weergegeven handelswijze van S&H haaks op de door de wetgever beoogde doelstellingen van passende advisering en het handelen in het belang van de consument. Op grond van het bovenstaande is de AFM van oordeel dat S&H in de periode van 14 november 2012 tot en met 30 januari 2013 artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a en b Wft, heeft overtreden. S&H heeft niet dan wel onvoldoende informatie van de consument ingewonnen ten behoeve van een passende advisering in krediet. Uit het bovenstaande blijkt dat S&H bij 32 van de 39 klantdossiers helemaal geen klantinformatie heeft uitgevraagd. In de overige zeven van de 39 klantdossiers waarin wel een inventarisatie heeft plaatsgevonden (omdat er wel een klantprofiel was ingevuld) heeft S&H bovendien onvoldoende informatie opgevraagd.

Daarbij is de AFM tevens van oordeel dat het S&H geen passend advies heeft gegeven. S&H kon immers bij de overgrote meerderheid helemaal geen passend advies geven; er was door S&H geen informatie over de klant ingewonnen op basis waarvan zij haar advies mede kon baseren. Daar waar het wel mogelijk was om te beoordelen of de doelstellingen van de klant overeen kwamen met het afgesloten krediet, heeft de AFM moeten vaststellen dat in ieder geval in twee klantdossiers het krediet niet lijkt aan te sluiten bij de ingewonnen informatie.

4. Zienswijze S&H

Op 1 oktober 2014 heeft [B] namens S&H ten kantore van de AFM een mondelinge zienswijze gegeven. Hieronder volgt een samengevatte weergave daarvan alsmede de reactie van de AFM.

- Te goeder trouw

[B] geeft aan dat hij gefaald heeft in zijn toezicht op hetgeen zich afspeelde in zijn bedrijf en dat raakt hem diep. Hij was te goeder trouw en dat bleek achteraf verkeerd. Hij is met een vroegere vriend [C] en diens collega [E] een samenwerking aangegaan om zijn bedrijf in hypotheek- en verzekeringsadvies verder uit te bouwen met een kredietportefeuille. [C] en [E] kregen voor het uitbouwen van de portefeuille alle ruimte. Zij hadden het klantcontact.

<u>Reactie AFM</u>
De AFM ziet niet in hoe dit onderdeel van de zienswijze tot een andere uitkomst kan leiden. Zij acht het onverminderd verwijtbaar dat S&H heeft toegestaan dat op haar vergunning en onder haar handelsnaam Maesons de zeer gebrekkige dienstverlening op het gebied van consumptief krediet werd uitgevoerd door oud-medewerkers van [D], vanuit de kantoorlocatie van [D]. Een onderneming die eerder door de AFM is beboet voor verboden colportage. Het mag naar het oordeel van de AFM niet zo zijn dat een financieel dienstverlener op een dergelijke manier haar verantwoordelijkheid zou kunnen ontduiken. S&H bleef immers verantwoordelijk voor dienstverlening die uit haar naam en op haar vergunning werd uitgevoerd.

- Klantdossiers

S&H geeft aan dat klantdossiers wel werden besproken, maar [B] had daar later steeds minder tijd voor doordat [B] ook in een andere sector professioneel actief was. [B] controleerde de klantdossiers met name op

handtekeningen. De overige formulieren werden niet door hem gecontroleerd omdat er niet door klanten werd geklaagd en de dienstverlening in orde leek. Tijdens deze besprekingen was het hem dan ook nooit opgevallen dat er onvoldoende informatie werd ingewonnen bij de klanten.

Reactie AFM

Dat S&H de klantdossiers onvoldoende heeft gecontroleerd acht de AFM eveneens onverminderd verwijtbaar. Zoals uit de voorgaande paragraaf blijkt stelt de wet duidelijke eisen aan het inwinnen van informatie over de financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid van de consument, voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor het advies en ook volgt direct uit de wet dat S&H haar advies op deze informatie had moeten baseren. Dat S&H de klantdossiers niet dan wel onvoldoende hierop heeft gecontroleerd terwijl zij – zoals uit haar dienstverleningsdocument blijkt – het belang van een goed advies onderstreept, acht de AFM kwalijk. [B] had zeker nu de dienstverlening niet door hemzelf werd verricht maar door twee oud-medewerkers van [D], extra alert dienen te zijn en deze extra dienen te controleren. Dat [B] het op z´n beloop heeft laten gaan en welbewust het risico heeft genomen dat de overtredingen werden begaan kan op geen enkele wijze tot een verminderde verwijtbaarheid van S&H leiden.

Dat door klanten niet werd geklaagd over de door S&H geleverde dienstverlening ontslaat S&H op geen enkel moment van haar verplichtingen op grond van de wet. Daarbij heeft de AFM in de voorgaande paragraaf uiteengezet wat de noodzaak is om bepaalde informatie uit te vragen. Gelet op het voorgaande is de AFM dan ook van oordeel dat dit onderdeel van de zienswijze niet tot een andere uitkomst kan leiden.

5. Besluit

Op grond van het voorgaande heeft de AFM besloten om aan S&H een bestuurlijke boete op te leggen omdat S&H in de periode van 14 november 2012 tot en met 30 januari 2013 artikel 4:23, eerste lid, Wft heeft overtreden.[15] Hieronder zal de AFM uiteenzetten hoe zij tot haar oordeel ten aanzien van de boetehoogte komt.

5.1. Boete voor overtreding van artikel 4:23, eerste lid, Wft

Voor overtreding van artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a en b, Wft geldt op grond van artikel 1:81, eerste en tweede lid, Wft en artikel 10 van het Besluit bestuurlijke boetes financiële sector (Bbbfs) een basisbedrag van € 500.000,-. De AFM kan het basisbedrag verlagen of verhogen met ten hoogste 50% indien de ernst en/of de duur van de overtreding een dergelijke verlaging of verhoging rechtvaardigt. De AFM kan daarnaast het basisbedrag verlagen of verhogen met ten hoogste 50% indien de verwijtbaarheid van de overtreder een dergelijke verlaging of verhoging rechtvaardigt. De AFM houdt bij het vaststellen van de bestuurlijke boete voorts rekening met de draagkracht van de overtreder.

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

5.1.1. Ernst en duur van de overtreding

Het basisbedrag van € 500.000,- kan worden verhoogd of verlaagd met ten hoogste 50%, indien de ernst of de duur van de overtreding dit rechtvaardigt.

De AFM ziet reden om het basisbedrag te verhogen met 25% gelet op de ernst van de overtreding. Hiertoe overweegt zij het volgende.
Zowel ten aanzien van het inventariseren van informatie over de financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid van de consument als het geven van een advies dat op deze informatie gebaseerd had moeten zijn, is S&H zeer ernstig te kort geschoten. De handelswijze van S&H staat daarmee haaks op de door de wetgever beoogde doelstellingen van passende advisering. De AFM verwijst hierbij naar paragraaf 3 waaruit blijkt dat S&H in het overgrote deel van haar klantdossiers (32 van de 39) geen enkele informatie heeft opgenomen over het klantprofiel van de klant. S&H heeft haar advies dan ook niet mede op deze informatie kunnen baseren. Voor zover S&H in de overige zeven dossiers wel een profiel had opgesteld, heeft de AFM moeten constateren dat S&H dit onvoldoende heeft gedaan. Zo heeft S&H geen informatie opgevraagd over de financiële positie van de klant en heeft S&H de doelstellingen, risicobereidheid en kennis en ervaring niet volledig uitgevraagd. En ook bij deze dossiers lijkt in ieder geval in twee dossiers het afgesloten consumptief krediet niet overeen te komen met de opgegeven wensen van de klant.

De AFM ziet gelet op voorgaande reden om het basisbedrag met 25% te verhogen. Het bedrag komt hiermee op **€ 625.000,-**.

5.1.2. Verwijtbaarheid van de overtreder

Het basisbedrag kan worden verhoogd dan wel verlaagd met ten hoogste 50%, indien de mate van verwijtbaarheid dit rechtvaardigt.

De AFM ziet geen reden om het basisbedrag te verhogen of te verlagen gelet op de verwijtbaarheid van S&H. De AFM overweegt hiertoe het volgende.
S&H heeft aangegeven dat de werkzaamheden werden verricht door twee oud-werknemers van [D]. Zij zouden voor S&H een kredietportefeuille opbouwen om zo S&H meer *body* te geven. Zoals is paragraaf 4 aangegeven acht de AFM het echter onverminderd verwijtbaar dat S&H heeft toegestaan dat op haar vergunning en onder haar handelsnaam Maesons de zeer gebrekkige dienstverlening op het gebied van consumptief krediet werd uitgevoerd door oud-medewerkers van [D], vanuit de kantoorlocatie van [D]. [D] is een onderneming die eerder door de AFM is beboet voor verboden colportage. Het mag naar het oordeel van de AFM niet zo zijn dat een financieel dienstverlener op een dergelijke manier haar verantwoordelijkheid zou kunnen ontduiken. S&H blijft voortdurend verantwoordelijk voor dienstverlening die uit haar naam en op haar vergunning wordt uitgevoerd.

Dat S&H de klantdossiers vervolgens in goed vertrouwen, en omdat er geen klachten waren, onvoldoende heeft gecontroleerd acht de AFM eveneens onverminderd verwijtbaar. S&H had zeker nu de dienstverlening niet door [B] zelf werd verricht extra alert dienen te zijn en de dossiers extra dienen te controleren. Dat [B] het op z´n beloop heeft laten gaan en welbewust het risico heeft genomen dat de overtredingen werden begaan kan op geen enkele wijze tot een verminderde verwijtbaarheid van S&H leiden.

De AFM ziet gelet op voorgaande geen reden om het basisbedrag te verhogen of te verlagen. Het bedrag komt hiermee op **€ 625.000,-**.

5.1.3. Evenredigheid aan de hand van draagkracht

De AFM houdt bij de vaststelling van de hoogte van de boete rekening met de draagkracht van S&H. Op basis van de informatie die S&H aan de AFM heeft verstrekt in onder andere de "*Vragenlijst vennootschappen ten behoeve van de bepaling van de draagkracht*" (draagkrachtformulier) en de jaarrekening 2011, 2012 en 2013 ziet de AFM reden om de hoogte van de boete op voorhand te matigen tot **€ 31.250,-**.

5.1.4. Passendheidstoets

In de onderhavige zaak zijn geen specifieke omstandigheden die een verdere matiging van de boete – op grond van evenredigheid – rechtvaardigen.

Het boetebedrag komt hiermee op **€ 31.250,-**.

5.1.5. Draagkracht

Op grond van artikel 4 Bbbf moet de AFM bij het vaststellen van de boete rekening houden met de draagkracht van de overtreder en kan de AFM de boete op basis van die draagkracht verlagen met maximaal 100%.

Uit de financiële gegevens die door S&H zijn overgelegd volgt dat S&H een eigen vermogen heeft van [redacted] De AFM is daarmee van oordeel dat S&H een boete van € 31.250,- moet kunnen dragen.

De boete voor overtreding van artikel 4:23,eerste lid, Wft door S&H bedraagt op grond hiervan **€ 31.250,-**.

S&H moet het bedrag binnen zes weken overmaken op bankrekening [redacted] ten name van AFM te Amsterdam, onder vermelding van factuurnummer [redacted]. S&H ontvangt geen afzonderlijke factuur voor dit bedrag.

De boete moet worden betaald binnen zes weken na de datum van dit besluit.[16] Als S&H 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 S&H na de bezwaarprocedure in beroep gaat, totdat op het beroep is beslist.[17] Over de periode dat de verplichting om de boete te betalen is geschorst, moet S&H wel wettelijke rente betalen.[18]

6. Openbaarmaking van de boete

Omdat de AFM aan S&H een boete oplegt voor de overtreding van artikel 4:23, eerste lid, Wft, moet de AFM het boetebesluit openbaar maken vijf werkdagen nadat dit aan S&H is toegestuurd.[19] Ook moet de AFM, indien van

[16] Dit volgt uit artikel 4:87, eerste lid en de artikelen 3:40 en 3:41 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).
[17] Dit volgt uit artikel 1:85, eerste lid, Wft.
[18] Dit volgt uit artikel 1:85, tweede lid, Wft.
[19] Dit volgt uit artikel 1:97, eerste lid, Wft.

toepassing, zo spoedig mogelijk de indiening van een bezwaar door S&H tegen de bestuurlijke boete bekend maken.[20]

6.1. Mogelijk anonieme publicatie

De wetgever heeft het openbaarmaken van bestuurlijke boetes verplicht om deelnemers op de financiële markten te informeren en te waarschuwen. Dit is in het belang van de ordelijke en transparante financiëlemarktprocessen, zuivere verhoudingen tussen marktpartijen en de zorgvuldige behandeling van cliënten.[21] Met de publicatieverplichtingen als opgenomen in artikel 1:97 Wft wordt zo spoedig mogelijk inzicht verschaft in de actuele stand van de boeteprocedure. Onder bepaalde omstandigheden dient de openbaarmaking op grond van artikel 1:97, vierde lid, Wft anoniem plaats te vinden. Dit is het geval indien voorafgaand aan de openbaarmaking door de AFM kan worden vastgesteld dat bij volledige openbaarmaking:

- voor zover de boete wordt opgelegd aan een natuurlijk persoon, bekendmaking van persoonlijke gegevens onevenredig zou zijn;
- betrokken partijen in onevenredige mate schade zou worden berokkend;
- een lopend strafrechtelijk onderzoek zou worden ondermijnd; of
- de stabiliteit van het financiële stelsel in gevaar zou worden gebracht.

De AFM ziet geen reden om de openbaarmaking in anonieme vorm plaats te laten vinden. Er is geen sprake van één van de bovengenoemde omstandigheden die aan volledige openbaarmaking in de weg staat. Van volledige openbaarmaking kan daarom niet worden afgezien. Dit wordt als volgt toegelicht.

Het besluit om over te gaan tot volledige openbaarmaking van het boetebesluit en, voor zover van toepassing, van het feit dat bezwaar is ingesteld, is getoetst aan de feiten en omstandigheden die bij de AFM bekend zijn, waaronder de feiten en omstandigheden die door S&H in haar zienswijze zijn kenbaar gemaakt. Op basis van deze feiten en omstandigheden kan de AFM niet vaststellen dat S&H of eventuele andere betrokken partijen door niet-anonieme openbaarmaking in onevenredige mate schade zou worden berokkend. Voor zover sprake is van schade door de openbaarmaking van de aan S&H opgelegde boete, valt deze schade veeleer toe te schrijven aan de overtreding van de norm door S&H, dan aan het geven van bekendheid aan de voor de overtreding opgelegde sanctie. Van disproportionele schade is temeer geen sprake, gezien het maatschappelijk belang om de markt te informeren of te waarschuwen.

Evenmin heeft de AFM kunnen vaststellen dat bij niet-anonieme openbaarmaking een lopend strafrechtelijk onderzoek zou worden ondermijnd of de stabiliteit van het financiële stelsel in gevaar zou worden gebracht.

De AFM publiceert de boete door de volledige tekst van het boetebesluit (met uitzondering van vertrouwelijke informatie) op haar website te plaatsen, onder begeleiding van onderstaand persbericht. Van het persbericht wordt een Engelse vertaling opgenomen. Ook wordt een bericht over de boete opgenomen in de periodieke AFM-

[20] Dit volgt uit artikel 1:97, vijfde lid, Wft.

[21] Vergelijk Parlementaire geschiedenis 29708, nr. 19, p. 301-303, p. 420-421, nr. 20, p. 30 en nr. 39, p. 8-10.

nieuwsbrieven (consumenten/professionals), wordt een bericht op Twitter geplaatst[22] en wordt gebruik gemaakt van een RSS-feed[23] en een news-alert[24]. Bij het persbericht zal een hyperlink worden opgenomen naar een eventuele uitspraak van de Voorzieningenrechter van de rechtbank op rechtspraak.nl. De AFM kan daarnaast het besluit publiceren door middel van een advertentie in één of meer landelijke en/of regionale dagbladen.

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

"**Boete Maesons voor niet-passende advisering bij consumptief krediet**

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft op 2 december 2014 een bestuurlijke boete opgelegd van € 31.250 aan 't Sorgh & Huis B.V., bij consumenten bekend onder de naam Maesons. Deze partij heeft niet-passend advies gegeven bij het verstrekken van leningen aan consumenten.

De AFM heeft geconstateerd dat Maesons in de periode van 14 november 2012 tot en met 30 januari 2013 ernstig tekort is geschoten in haar dienstverlening. Maesons heeft geen of onvoldoende informatie opgevraagd ten behoeve van een passende advisering in krediet.
Zo is uit het onderzoek van de AFM gebleken dat Maesons bij 32 van de 39 klantdossiers geen enkele informatie heeft ingewonnen over de financiële positie, kennis en ervaring, doestellingen en risicobereidheid van de consument. Bij de overige zeven klantdossiers heeft de AFM vastgesteld dat Maesons onvoldoende informatie heeft opgevraagd. Er wordt bijvoorbeeld in geen van de zeven klantdossiers gevraagd naar welk vermogen, zoals spaargeld en overwaarde op de eigen woning, consumenten hebben of in de toekomst zullen verkrijgen. En daar waar consumenten Maesons verzochten om een bestaand consumptief krediet over te sluiten voor het verlagen van de rentelasten van één of meer bestaande leningen, heeft Maesons nagelaten gegevens over de bestaande lening op te vragen om die te kunnen vergelijken met de nieuwe kredieten.

Aangezien bovengenoemde belangrijke informatie ontbrak, heeft Maesons haar advies daar niet op kunnen baseren. Daarbij is ook niet op een andere wijze gebleken dat Maesons ten aanzien van deze dossiers wel aan haar verplichtingen heeft voldaan. In geen van de door de AFM ontvangen klantdossiers was een advies opgenomen met betrekking tot het afgesloten consumptief krediet. Ook in de klantdossiers waarin (gedeeltelijk) het klantprofiel was ingevuld, was het onderdeel "uitgebracht advies" leeg.

Het advies is dan ook niet op deze belangrijke informatie gebaseerd. De handelswijze van Maesons staat daarmee haaks op het belang van de klant en op de door de wetgever beoogde doelstellingen van passende advisering.

Twee oud-medewerkers van een andere onderneming die de AFM al eerder heeft beboet, waren verantwoordelijk voor deze gebrekkige dienstverlening. Maesons is echter volledig verantwoordelijk voor de dienstverlening die uit haar naam en op haar vergunning wordt uitgevoerd, ook wanneer er gebruik wordt gemaakt van freelanceconstructies.

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

[23] Een RSS-feed is een automatische melding van aanpassingen op de website.

[24] Persbureaus en andere instellingen die zich hebben geabonneerd, ontvangen persberichten van de AFM via zogenaamde 'news-alerts'.

Hoogte van de boete
Voor de overtreding van Maesons geldt een basisbedrag van € 500.000. Het basisbedrag kan worden verlaagd of verhoogd als de ernst of duur van de overtreding, of de mate waarin de overtreding aan iemand te verwijten valt (verwijtbaarheid) daartoe aanleiding geven. Daarnaast houdt de AFM bij het vaststellen van de hoogte van de boete rekening met de omvang van het eigen vermogen en de financiële draagkracht van de overtreder. In dit geval is het basisbedrag verlaagd gelet op onder meer de omvang van Maesons. Op basis hiervan heeft de AFM de boete vastgesteld op € 31.250. Het in het besluit vervatte oordeel van de AFM kan door belanghebbende(n) ter toetsing aan de rechter worden voorgelegd.

Bij vragen of klachten kunt u contact opnemen met het Meldpunt Financiële Markten van de AFM: 0800-5400 540 (gratis).

De AFM bevordert eerlijke en transparante financiële markten. Wij zijn de onafhankelijke gedragstoezichthouder op de markten van sparen, lenen, beleggen en verzekeren. Wij bevorderen eerlijke en zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten, particuliere beleggers en (semi-)professionele partijen. We zien toe op een eerlijke en efficiënte werking van kapitaalmarkten. Ons streven is het vertrouwen van consumenten en ondernemingen in de financiële markten te versterken, ook internationaal. Op deze manier draagt de AFM bij aan de stabiliteit van het financiële stelsel, het functioneren van de economie, de reputatie en de welvaart van Nederland."

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

Bij het persbericht op de website wordt onderstaande tabel geplaatst, met de datum van het boetebesluit. Als u bezwaar maakt tegen het boetebesluit, zal de AFM dat bekend maken door in de tabel ook de datum op te nemen waarop het bezwaarschrift is ontvangen.

Stand van zaken						
Boete is opgelegd	Bezwaar		Beroep		Hoger Beroep	
	Ingesteld	Beslissing genomen	Ingesteld	Uitspraak gedaan	Ingesteld	Uitspraak gedaan
2 december 2014						

De bijlage 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.

Publicatie vindt niet eerder plaats dan nadat vijf werkdagen zijn verstreken na de dag waarop het besluit tot boeteoplegging aan S&H bekend is gemaakt. De publicatie wordt opgeschort als S&H verzoekt om een voorlopige

voorziening als bedoeld in artikel 8:81 Awb. Publicatie wordt dan in elk geval opgeschort, totdat de voorzieningenrechter een uitspraak heeft gedaan.

Als S&H om een voorlopige voorziening 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 op de wijze als hiervoor toegelicht. Ook vraagt de AFM S&H het verzoek om voorlopige voorziening per fax toe te sturen (faxnummer [redacted]).

6.2. Nadere publicatiemomenten

Als u tegen een eventuele boete rechtsmiddelen aanwendt, is de AFM op grond van artikel 1:97, vijfde lid, Wft verplicht om zo spoedig mogelijk inzicht te geven in de actuele stand van die procedure. De AFM dient de uitkomst van een bezwaarprocedure bekend te maken, alsmede dat (hoger) beroep is ingesteld en de uitkomst daarvan. Onverminderd deze publicatie, dient de AFM op grond van artikel 1:98 Wft de eventuele boete ook openbaar te maken, nadat deze definitief is geworden (nadat bezwaar of beroep niet langer openstaat). Deze brief ziet niet op deze latere publicaties op grond van artikel 1:97, vijfde lid, Wft en artikel 1:98 Wft. In een later stadium zult u over nadere publicaties worden geïnformeerd.

7. 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]
Boetefunctionaris

[was getekend]
Assistent boetefunctionaris