

[REDACTED]
Aangetekend verstuurd

't Sorgh & Huis B.V.
[REDACTED]

Rembrandtweg 257
2981CZ RIDDERKERK

Datum	2 december 2014
Ons kenmerk	[REDACTED]
Pagina	1 van 17
Telefoon	020 - 797 2581
Email	boetefunctionaris@afm.nl
Betreft	Besluit tot oplegging boete 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 vergoedingen voor haar dienstverlening in consumptief krediet in rekening heeft gebracht bij een ander dan de aanbieder van het krediet. Dit is een overtreding van artikel 4:74, eerste lid, van de Wet op het financieel toezicht (Wft).

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 aanzien van de hoogte van de boete. Paragraaf 6 gaat over de publicatie van de boete. In paragraaf 7 staat hoe u bezwaar kunt maken.

1. Wettelijk kader

In artikel 4:74 Wft is - voor zover relevant - bepaald:

- Het is een bemiddelaar in krediet of een onderbemiddelaar in krediet verboden ter zake van het krediet een beloning of vergoeding, in welke vorm dan ook, te bedingen of te aanvaarden van dan wel in rekening te brengen aan een ander dan de aanbieder van het krediet onderscheidenlijk de bemiddelaar in krediet voor wie de onderbemiddelaar bemiddelt.*

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 ██████████ te ██████████. [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 ██████████ ██████████ vertegenwoordigd door [C] ([C]) van 15 augustus 2011, een opdracht aan ██████████ om de portefeuille van [D] ([D])¹ over te dragen aan S&H, een “Samenwerkingsovereenkomst” tussen ██████████ en S&H en een “koopovereenkomst kredietportefeuille van Maesons” van 20 januari 2013 tussen S&H en ██████████. 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

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

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 ██████ 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.

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 krediet³
- ☐ 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;

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 tevens vastleggen

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.

☐ Definitief keuze advies administratief afronden
(...)

Na het 1^{ste} jaar worden nazorgkosten à € 150,00 incl. btw voor het 2^{de} 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.

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 2^{de} jaar.

Dat het rekeningnummer voor incasso van de verschuldigde bedragen ten name staat van 1 van de opdrachtgever(s).” [voetnoten AFM]

⁴ Dit bedrag verschilt per klant dossier. In 26 klant dossiers is dit bedrag € 2.500, -. In 13 klant dossiers varieert dit bedrag van € 995,- tot € 2.499,-. Zie ook kolom zes van de tabel met het overzicht onderzocht klant dossiers.

⁵ Uit de opdracht tot dienstverlening volgt dat a=advies, b=bemiddeling en n=nazorg is.

- **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.

(...)

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

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.

inkomen geaccepteerd. Maar wat gebeurt 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 verrassingen 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:

Datum 2 december 2014

Ons kenmerk

Pagina

8 van 17

Dossiernr.	Naam klant	Krediet, krediet som 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
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

⁷ Doorlopend krediet.

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
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

⁸ Persoonlijke lening

Datum

2 december 2014

Ons kenmerk

Pagina

10 van 17

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 4:74, eerste lid, Wft, beloning bij consumptief krediet

De AFM is van oordeel dat S&H artikel 4:74, eerste lid, Wft heeft overtreden. S&H heeft ter zake van de bemiddeling in consumptief krediet in 39 door de AFM onderzochte klantdossiers een vergoeding bij de consument in rekening gebracht. Daarmee heeft S&H bij de bemiddeling in consumptief krediet vergoedingen in rekening gebracht aan een ander dan de aanbieder van het krediet. De AFM zal hieronder ter onderbouwing van haar oordeel eerst ingaan op de norm van artikel 4:74 Wft en vervolgens op de overtreding van artikel 4:74 Wft door S&H.

3.1.1. Artikel 4:74 Wft

Op grond van artikel 4:74, eerste lid, Wft, is het een bemiddelaar in consumptief krediet verboden voor consumptief krediet een beloning of vergoeding, in welke vorm dan ook, te bedingen of te aanvaarden dan wel in rekening te brengen aan een ander dan de aanbieder van het consumptief krediet. De wetgever heeft met het verbod op een directe (afsluit)vergoeding bij consumptief krediet, vanuit het oogpunt van zorgvuldige klantbehandeling, beoogd om een productiejaacht (zogenaamde ‘*hit and run*’ praktijken) te voorkomen.

3.1.2. Aanzienlijke beloningen voor consumptief krediet

De AFM is van oordeel dat S&H vergoedingen in rekening heeft gebracht bij de consument voor haar dienstverlening in consumptief krediet. Dit blijkt uit het volgende:

- Uitsluitend bemiddeling in consumptief krediet

De AFM heeft vastgesteld dat de dienstverlening van S&H uitsluitend zag op consumptief krediet. Uit alle 39 klantdossiers die door de AFM zijn onderzocht, is door S&H alleen bemiddeld bij een consumptief krediet, zoals valt af te leiden uit de in de klantdossiers aanwezige kredietcontracten. Hierbij verwijst de AFM allereerst naar de ‘*Opdracht Tot Dienstverlening*’. Alle consumenten hebben S&H alleen de opdracht gegeven om hen te adviseren over een “*verantwoord krediet*” en niet om hen (ook) te adviseren over andere financiële producten, zoals betalingsbeschermers.⁹ Ten tweede blijkt dat in tien dossiers er een persoonlijke lening is afgesloten en in 29 dossiers een doorlopend krediet. Naast dit consumptief krediet (dat wil zeggen: persoonlijke leningen en doorlopende kredieten) is er door S&H geen ander (financieel) product, zoals een betalingsbeschermende bijverzekering, afgesloten voor de consument.¹⁰ Ten derde heeft de AFM vastgesteld dat geen enkel klantdossier een advies bevat dan wel andere documenten die betrekking hebben op door S&H geleverde dienstverlening met betrekking tot *andere* financiële producten dan consumptief krediet, zoals documenten (adviesrapporten en/of offertes en/of overeenkomsten) met betrekking tot betalingsbeschermende bijverzekeringen.¹¹ De AFM concludeert dat S&H geen andere werkzaamheden heeft verricht dan het bemiddelen in consumptief krediet.

⁹ Zie kolom vijf van de tabel met klantdossiers.

¹⁰ Zie kolom drie en vijf van de tabel met klantdossiers.

¹¹ Zie kolom vijf van de tabel met klantdossiers.

- *Vergoedingen voor krediet*

De AFM heeft voorts vastgesteld dat S&H bij 39 consumenten een “vaste vergoeding” in rekening heeft gebracht, variërend van € 995, - tot € 2.500, - met een totaalbedrag van € 86.951,-. Volgens de opdracht tot dienstverlening is de vergoeding in rekening gebracht voor ‘adviseren’, ‘bemiddelen’ en ‘nazorg’. Verder blijkt daaruit dat onder de advieskosten zowel kosten voor het ‘krediet’ als ‘(krediet)betalingsbeschermers’ worden gerekend:

“Artikel 4 Beloning

Opdrachtgever zal dienstverlener voor de opdracht de volgende vaste vergoeding betalen;

<i>Productsoort</i>	<i><u>Vaste vergoeding</u></i>	<i>Aard dienstverlening</i>
<i>Advieskosten</i>	<i>€ 2.500</i>	<i>a/b/n</i>

- *Krediet*
- *(krediet) betalingsbeschermers” [onderstreping AFM]*

Naast de kosten voor het krediet heeft S&H in de door haar afgesloten overeenkomsten opgenomen dat consumenten hoge nazorgkosten à € 150, - per jaar moesten betalen vanaf het tweede jaar van de overeenkomst. Deze nazorgkosten zien volgens de opdracht tot dienstverlening op “*periodieke controles op het verstrekte advies en het up to date houden van de toekomstige financiële posities in verschillende situaties*”.

Uit artikel 6 van de opdracht tot dienstverlening blijkt voorts dat met de ondertekening daarvan de consument akkoord gaat met het incasseren door S&H van de afgesproken vergoedingen:

“De opdrachtgever(s) akkoord gaat/gaan met, en opdracht geeft/geven tot een éénmalige automatische incasso ter hoogte van het in het 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 vanaf het 2de jaar.

Dat het rekeningnummer voor incasso van de verschuldigde bedragen ten name staat van 1 van de opdrachtgevers(s).”

De AFM is gelet op het bovenstaande van oordeel dat zowel de “vaste vergoeding” die aan de 39 klanten in rekening is gebracht, als de kosten voor “nazorg” zijn aan te merken als kosten van krediet als bedoeld in artikel 4:74, eerste lid, Wft. Uit de opdracht tot dienstverlening blijkt immers dat deze klanten uitsluitend die opdracht hebben aangevinkt. De klanten hebben S&H geen opdracht gegeven tot het adviseren over en/of bemiddeling in andere (financiële) producten. Daarnaast bevatten deze klantdossiers geen andere documenten, zoals offertes of overeenkomsten, waaruit volgt dat S&H diensten voor andere financiële producten dan consumptief krediet heeft verricht.

3.1.3. Conclusie

Op grond van hetgeen hiervoor is uiteengezet, is de AFM van oordeel dat de door S&H bij klanten in rekening gebrachte vergoedingen enkel betrekking hadden op haar dienstverlening op het gebied van consumptief krediet.

Dit is door de wetgever uitdrukkelijk verboden. De AFM is daarmee van oordeel S&H in de periode van 14 november 2012 tot en met 30 januari 2013 artikel 4:74, eerste lid, Wft heeft overtreden.

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.

Reactie AFM

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]. [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 financiële 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.

- Kosten voor krediet

[B] geeft aan dat hij niet wist dat het grond van de wet niet is toegestaan om kosten voor het *krediet* aan een ander dan de aanbieder van het krediet in rekening te brengen. Dat er kosten tot wel € 2.500,- in rekening werden gebracht, was [B] ontgaan en hij is daar naderhand van geschrokken. [B] ging er vanuit dat de kosten voor het advies in rekening werden gebracht voor eventuele betalingsbeschermende verzekeringen of zelfs nieuwe hypotheek. Voorts ging hij ervan uit dat die zinsnede op het formulier ‘opdracht tot dienstverlening’ over de kosten die in rekening worden gebracht voor *krediet* en *kredietbetalingsbeschermers* met een bijbehorend vast bedrag, betrekking had op vervolgafspraken voor een hypotheekadviesgesprek. Dat werd [B] ook verteld tijdens de controlemomenten. Dat deze nooit hebben plaatsgevonden wist hij niet. De kredietportefeuille was met name bedoeld om door de ontvangst van doorlopende provisies, S&H meer *body* te geven.

Reactie AFM

De AFM merkt allereerst op dat de zienswijze van S&H dat zij niet wist dat vergoeding voor krediet expliciet door de wetgever is verboden, niet tot een nadere uitkomst kan en mag leiden. Een professionele marktpartij had zich dienen te laten informeren ten aanzien van de geldende wet- en regelgeving. Dit standpunt wordt ook bevestigd in de uitspraak van de rechtbank Rotterdam van 7 maart 2014 waarin is geoordeeld “*dat van een professionele marktdeelnemer als [...] mag worden verlangd dat deze zich terdege informeert over de beperkingen waaraan*

haar gedragingen zijn onderworpen".¹² Een onderneming heeft namelijk een eigen verantwoordelijkheid om zich aan de wet te houden.

Dat S&H niet wist dat er kosten tot wel € 2.500,- in rekening werden gebracht voor krediet, acht de AFM ongeloofwaardig nu de klantdossiers juist op de contracten werden gecontroleerd. Daarnaast is de AFM van oordeel dat [B], nu de dienstverlening niet door hemzelf werd verricht, juist extra alert had moeten zijn en deze extra diende 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.

S&H heeft voorts aangegeven dat zij beoogde om doorlopende provisies van de aanbieders van krediet te ontvangen en het haar niet direct ging om de vergoedingen die zij van haar klanten heeft ontvangen. Dit leidt naar het oordeel van de AFM zeker niet tot een verminderde ernst van de overtreding nu S&H dus dubbel is betaald voor haar ontoereikende dienstverlening.

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 4:74, eerste lid, Wft heeft overtreden.¹³ Hieronder zal de AFM uiteenzetten hoe zij tot haar oordeel ten aanzien van de boetehoogte komt.

5.1. Boete voor overtreding van artikel 4:74 Wft

Voor overtreding van artikel 4:74 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,-.

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 aanleiding om het basisbedrag te verhogen gelet op de ernst van de overtreding. Hiertoe overweegt de AFM het volgende.

S&H heeft in 39 klantdossiers vergoedingen bedongen voor haar dienstverlening inzake krediet. Uit alle overeenkomsten blijkt namelijk duidelijk dat de klanten van S&H geen andere dienstverlening wensten. De AFM acht het daarbij bovengemiddeld ernstig dat S&H niet alleen de vergoedingen voor haar dienstverlening in zake krediet bij al haar klanten in rekening heeft gebracht, de AFM heeft ook nog eens geconstateerd dat de standaard vergoedingen van S&H bijzonder hoog zijn. Te weten € 2.500,-. In totaal heeft S&H daardoor een totaalbedrag van € 86.951,- ontvangen, volledig ten koste van haar klanten die al schulden hadden. Voorts merkt de AFM op dat zoals uit de zienswijze van S&H blijkt, S&H ook nog de enige wettelijk toegestane vorm van provisie heeft

¹² Rb Rotterdam 7 maart 2014, ECLI:NL:RBROT:2014:1636, r.o. 6.3 en CBb 22 februari 2012, ECLI:NL:CBB:2012:BV6713.

¹³ De AFM heeft de bevoegdheid om een boete op te leggen op grond van artikel 1:80, eerste lid, Wft.

ontvangen, te weten de doorlopende provisie. Deze kon zij voor de kredieten ontvangen waarin zij heeft bemiddeld.

Voorts neemt de AFM in overweging dat door de handelswijze van S&H een verstoring van de markt heeft plaats gevonden. Door haar handelswijze had S&H immers een concurrentievoordeel ten opzichte van andere bemiddelaars in consumptief krediet die de overtredingen niet hebben begaan. Op basis van de oneigenlijke adviesvergoeding en de daaraan ondersteunende werkwijze kon S&H haar bedrijfsactiviteiten verder financieren.

De AFM verhoogt gelet op voorgaande het basisbedrag met 25%. 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 aanleiding om het basisbedrag te verhogen of te verlagen gelet op de verwijtbaarheid van S&H. De AFM overweegt hiertoe het volgende.

S&H heeft in haar zienswijze 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 in de reactie op de zienswijze is aangegeven, acht de AFM het onverminderd verwijtbaar dat S&H heeft toegestaan dat op haar vergunning en onder haar handelsnaam [D] 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 financiële 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 niet wist dat er kosten tot wel € 2.500,- in rekening werden gebracht voor krediet, volgt de AFM niet en acht het bovendien niet verder relevant. S&H had ten aanzien van de dienstverlening immers extra alert dienen te zijn nu deze niet door [B] zelf werd uitgevoerd en deze extra moeten controleren. Dat S&H 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 aanleiding 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 blijft hierdoor 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,- zou moeten kunnen dragen.

De AFM stelt op basis van het voorgaande voor om S&H voor overtreding van artikel 4:74, eerste lid, Wft een boete op te leggen van op € 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.¹⁴ 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.¹⁵ Over de periode dat de verplichting om de boete te betalen is geschorst, moet S&H wel wettelijke rente betalen.¹⁶

6. Openbaarmaking van de boete

De AFM maakt een besluit tot het opleggen van een bestuurlijke boete openbaar, nadat dit besluit definitief is geworden (nadat het niet langer mogelijk is om bezwaar of beroep in te stellen). Dit geldt ook, voor zover van toepassing, voor de uitkomst van een bezwaar of (hoger) beroep dat daaraan vooraf is gegaan.¹⁷ Over de publicatie van het boetebesluit zal de AFM een beslissing nemen, zodra het boetebesluit definitief is geworden.

¹⁴ Dit volgt uit artikel 4:87, eerste lid en de artikelen 3:40 en 3:41 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

¹⁵ Dit volgt uit artikel 1:85, eerste lid, Wft.

¹⁶ Dit volgt uit artikel 1:85, tweede lid, Wft.

¹⁷ Dit volgt uit artikel 1:98 Wft.

Datum	2 december 2014
Ons kenmerk	[REDACTED]
Pagina	17 van 17

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**](mailto:bezwarenbox@afm.nl)) of met het bezwaarformulier op de website van de AFM ([**www.afm.nl/bezwaar**](http://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