

Openbare versie

Florentis Uitvaartverzekeringen N.V.

Het bestuur

Getfertsingel 91

7513 GB ENSCHEDE

Datum	19 mei 2017
Ons kenmerk	[REDACTED]
Pagina	1 van 62
Kopie aan	Damsté advocaten - notarissen mr. M. Ichoh
Telefoon	020 - 797 2139
E-mail	boetefunctionaris@afm.nl
Betreft	Besluit tot boeteoplegging

Geacht bestuur,

De Autoriteit Financiële Markten (**AFM**) heeft besloten aan Florentis Uitvaartverzekeringen N.V. (**Florentis**) een bestuurlijke boete van € 100.000 op te leggen omdat Florentis in de periode van 1 mei 2013 tot 8 mei 2014 provisie heeft betaald voor het bemiddelen in uitvaartverzekeringen. Dit is een overtreding van artikel 86c, eerste lid, van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (**BGfo**).

Hieronder wordt het besluit verder toegelicht. In hoofdstuk 1 vindt u de inleiding. In hoofdstuk 2 zijn de feiten opgenomen die ten grondslag liggen aan het besluit. In hoofdstuk 3 geeft de AFM een beoordeling van de feiten, waarbij ook de zienswijze van Florentis aan bod komt. Hoofdstuk 4 bevat het besluit en in hoofdstuk 5 staat hoe u bezwaar kunt maken.

[REDACTED]

1. Inleiding

Ten behoeve van de leesbaarheid van het besluit wordt in dit hoofdstuk kort het kader geschetst waarin de feiten en bevindingen die hierna volgen kunnen worden geplaatst.

Op 1 januari 2013 is het provisieverbod in werking getreden. Met de komst van het provisieverbod is het niet langer toegestaan om bij het bemiddelen of adviseren in onder meer een uitvaartverzekering rechtstreeks of middellijk beloond te worden in de vorm van provisie die door de aanbieder wordt betaald aan de adviseur of bemiddelaar. Voor overeenkomsten gesloten voor 1 januari 2013 geldt dat de provisieafspraken blijven doorlopen totdat de overeenkomst eindigt of een nieuwe overeenkomst tot stand komt.

Door het provisieverbod wordt de financiële band tussen aanbieders en adviseurs en bemiddelaars doorgesneden. Alleen provisies van de consument of cliënt aan de adviseur of bemiddelaar zijn nog toegestaan. Hiermee is een beweging van productgedreven verkoop naar klantgerichte verkoop beoogd. Deze beweging vereist ontvlechting van de taken en verantwoordelijkheden van aanbieders en bemiddelaars, waardoor sturingsmogelijkheden worden weggenomen.

Om vast te stellen of Florentis het provisieverbod heeft overtreden moet worden beoordeeld of sprake is geweest van bemiddeling door een tussenpersoon in uitvaartverzekeringen van Florentis en of Florentis in dat kader een beloning in de vorm van provisie heeft betaald aan de tussenpersoon. De tussenpersoon moet werkzaamheden hebben verricht gericht op het tot stand brengen van een uitvaartverzekering tussen een cliënt en Florentis, dan wel hebben geassisteerd bij het beheer en de uitvoering van een bestaande verzekering. Daarnaast moet Florentis een beloning of vergoeding, in welke vorm dan ook, hebben betaald voor het bemiddelen ter zake van de uitvaartverzekering.

Tegen die achtergrond is het van belang op te merken dat Florentis een overeenkomst is aangegaan met [A], op basis waarvan [A] onder meer de klantgegevens van haar uitvaartportefeuille aan Florentis heeft verkocht tegen een koopprijs van € 1. Daarnaast hebben Florentis en de moedervenootschap van [A], [J], een overeenkomst gesloten op basis waarvan [J] tegen vergoeding managementdiensten voor Florentis ging verlenen. Ook zou een aantal werknemers van [A] voor Florentis gaan werken. Om aan te tonen dat sprake was van bemiddeling door de tussenpersoon en betalen van provisie door Florentis moet voldoende vaststaan dat er werkzaamheden en vergoedingen feitelijk door een tussenpersoon zijn verricht respectievelijk ontvangen.

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 3 van 62

2. Feiten

2.1 Verloop van het proces

Op 9 maart 2015 heeft de AFM per brief, per e-mail en telefonisch een onderzoek bij Uitvaartverzekeraar Twenthe N.V. (**Twenthe**)¹ aangekondigd. Het doel van het bezoek was om inzicht te krijgen in het dienstverleningsproces en klantbenadering van Twenthe bij de advisering en bemiddeling in uitvaartverzekeringen over de periode 1 januari 2013 tot en met maart 2015. De brief bevatte tevens een informatieverzoek.

Op 24 maart 2015 heeft Twenthe gereageerd op het informatieverzoek van de AFM.

Op 30 maart 2015 heeft de AFM een onderzoek ter plaatse uitgevoerd bij Twenthe. Tijdens dit onderzoek heeft de AFM een gesprek gevoerd met de bestuurders en compliance officer van Twenthe. Tijdens het gesprek heeft de AFM onder andere vragen gesteld over de samenwerking tussen Florentis en [A], ook heeft de AFM onder andere kopieën van e-mailboxen, digitale bestanden en andere ingescande bescheiden meegenomen.

Op 31 maart 2015 heeft de AFM Twenthe per e-mail geïnformeerd over de door haar op 30 maart 2015 meegenomen digitale gegevens.

Op 2 april 2015 heeft de AFM Twenthe per e-mail geïnformeerd, dat de AFM het gespreksverslag in het begin van week 15 aan Twenthe zal verzenden. Twenthe heeft de ontvangst van deze e-mail aan de AFM bevestigd.

Op 7 april 2015 heeft de AFM naar aanleiding van het bezoek van 30 maart 2015 een gespreksverslag aan Twenthe gestuurd.

Op 20 april 2015 heeft de AFM per e-mail de opmerkingen en aanvullingen ten aanzien van het gespreksverslag van Twenthe ontvangen.

Gezien de omvang van de opmerkingen en aanvullingen heeft de AFM op 1 mei 2015 per e-mail aan Twenthe laten weten dat de AFM geen aangepast gespreksverslag zal opstellen, maar de opmerkingen en aanvullingen zal meenemen in haar onderzoek. Twenthe heeft in reactie hierop laten weten dat het ondertekende gespreksverslag aan de AFM zal worden verstuurd.

Op 11 mei 2015 ontvangt de AFM per e-mail het ondertekende gespreksverslag van 30 maart 2015, inclusief de opmerkingen en aanvullingen van Twenthe. De AFM ontvangt op 12 mei 2015 het gespreksverslag tevens per post.

Op 9 juni 2015 ontvangt de AFM per e-mail een aantal vragen van Twenthe naar aanleiding van het gesprek van 30 maart 2015.

¹ Per 31 maart 2014 is Twenthe enig aandeelhouder en bestuurder van Florentis Holding N.V., die op haar beurt per 31 maart 2014 enig aandeelhouder en bestuurder is van Florentis.

Datum	19 mei 2017
Ons kenmerk	[REDACTED]
Pagina	4 van 62

Op 16 juni 2015 informeert de AFM, naar aanleiding van de e-mail van 9 juni 2015, Twenthe per e-mail over een aantal onderwerpen dat aan orde is gekomen tijdens het bezoek van 30 maart 2015. In deze e-mail gaat de AFM onder andere in op het provisieverbod en vakbekwaamheidseisen.

Per brief van 23 februari 2016 heeft de AFM een concept onderzoeksrapport verzonden aan Florentis. Florentis is in de gelegenheid gesteld binnen zes weken te reageren op de feiten en voorlopige bevindingen van de AFM.

Op 24 maart 2016 heeft Florentis telefonisch verzocht om uitstel van de reactietermijn tot 15 april 2016. Tevens heeft Florentis verzocht om een aantal documenten waar in het concept onderzoeksrapport naar wordt verwezen, maar die Florentis niet tot haar beschikking heeft.

De AFM heeft op 29 maart 2016 telefonisch contact opgenomen met Florentis. De AFM heeft uitstel verleend voor het aanleveren van de reactie tot 15 april 2016. Verder heeft de AFM toegelicht dat zij verwacht dat Florentis op de hoogte is van de gang van zaken binnen haar onderneming. Voor zover de huidige bestuurders dat op dit moment niet zijn, gaat de AFM ervan uit dat Florentis dit kan reproduceren, bijvoorbeeld door in contact te treden met oud-bestuurders. De AFM weegt hierbij mee dat het gebruikelijk is dat ondernemingen in hun bedrijfsvoering kunnen terugkijken.

Op 8 april 2016 heeft Florentis per e-mail aangegeven dat een groot aantal documenten waarnaar wordt verwezen in het concept onderzoeksrapport haar onbekend is. Florentis verzoekt de AFM nogmaals om in het kader van de leesbaarheid een aantal documenten aan haar te verstrekken.

Op 12 april 2016, 13 april 2016 en 14 april 2016 heeft de AFM de stukken waar Florentis om heeft verzocht, met uitzondering van de bankafschriften van [J], aan Florentis ge-e-mailed.

Op 15 april 2016 heeft de AFM per e-mail een reactie ontvangen op het concept onderzoeksrapport. Later die dag ontvangt de AFM een e-mail van Florentis waarin door Florentis wordt aangegeven dat zij het niet eens is met de handelwijze van de AFM. Florentis heeft vernomen dat aan andere betrokkenen in het onderzoek een langere termijn is gegund om een reactie te formuleren. Florentis verzoekt haar reactie op het concept onderzoeksrapport van 15 april 2016 als niet gezonden te beschouwen en haar net als de andere partijen een uitstel te verlenen welke gelijk is aan het uitstel dat aan de andere partijen is verleend.

Naar aanleiding van de e-mail van Florentis van 15 april 2016 neemt de AFM op 18 april 2016 telefonisch contact op met de Florentis. In dit telefoongesprek licht de AFM toe dat het feit dat de AFM uitstel verleend aan een derde partij, op basis van specifieke omstandigheden, niet maakt dat de AFM automatisch uitstel verleend aan andere partijen. De AFM heeft toegelicht dat sprake is van verschillende procedures en niet van één procedure. Daarbij heeft de AFM benadrukt dat, hoewel zij hiertoe niet wettelijk verplicht is, zij Florentis en andere betrokkenen de mogelijkheid heeft willen geven in deze fase van het onderzoek al te reageren op de door de AFM vastgestelde feiten en dat hiermee een extra moment is ingebouwd voor betrokkenen om de feiten te controleren. Voorgaande heeft de AFM dezelfde dag tevens per e-mail aan Florentis bevestigd.

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 5 van 62

Per e-mail van 18 april 2016 heeft Florentis aan de AFM laten weten dat het ondertekende exemplaar van de reactie op het concept onderzoeksrapport die dag per post aan de AFM zal worden verzonden.

Op 8 december 2016 heeft de AFM haar voornemen kenbaar gemaakt om aan Florentis een bestuurlijke boete op te leggen wegens overtreding van artikel 86c, eerste lid, BGfo.

Op 10 januari 2017 heeft Florentis schriftelijk haar zienswijze ingediend en op 11 januari 2017 mondeling toegelicht.

2.2 Feiten die aanleiding vormen voor het besluit

2.2.1 Persoons- en bedrijfsgegevens

Florentis

Florentis staat ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel (**KvK**) onder nummer 06080162 en is gevestigd op het adres Getfertsingel 91, 7513 GB te Enschede. Florentis maakt gebruik van de handelsnamen Florentis Uitvaartverzekeringen N.V. en In Pace.

Sinds 25 februari 2011 is Florentis Holding N.V. (**Florentis Holding**) enig aandeelhouder van Florentis. Florentis Holding is ingeschreven in het handelsregister van de KvK onder nummer 52143732 en is gevestigd op het adres Getfertsingel 91, 7513 GB te Enschede. Het bestuur van Florentis werd tot 31 maart 2014 gevormd door de heren [REDACTED] en [L]. Sinds 31 maart 2014 is Florentis Holding enig bestuurder van Florentis.

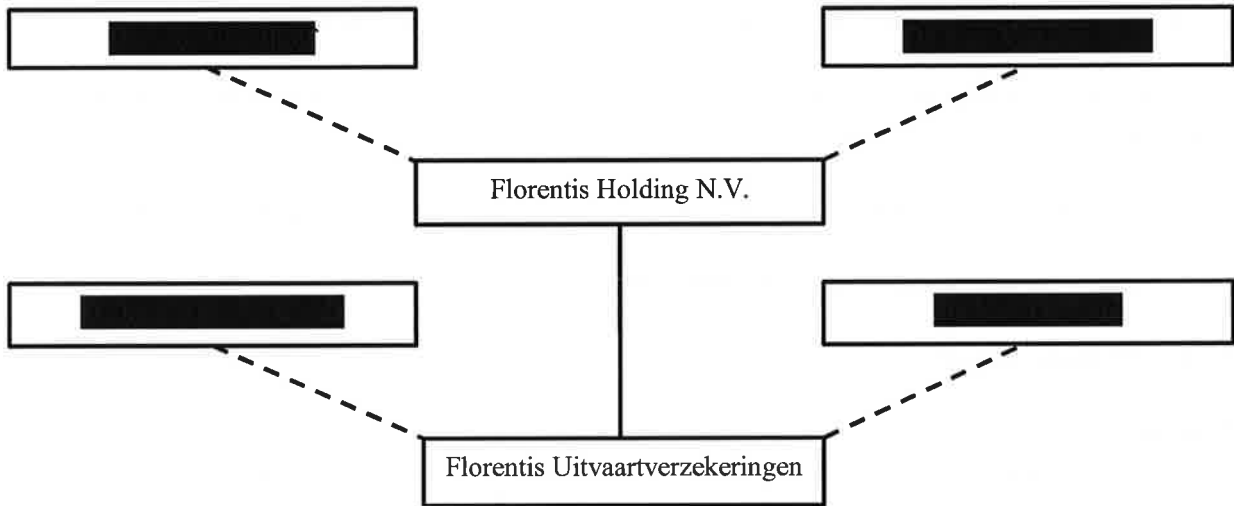
Per 31 maart 2014 is Twenthe enig aandeelhouder van Florentis Holding. Twenthe staat ingeschreven in het handelsregister van de KvK onder nummer 6014206 en is gevestigd op het adres Getfertsingel 91, 7513 GB te Enschede. Bestuurders van Florentis Holding en Twenthe zijn de heren [REDACTED] en [H].

Florentis Holding is tevens enig aandeelhouder en bestuurder van Florentis Facilitaire Dienstverlening B.V. (**Florentis Facilitaire Dienstverlening**). Florentis Facilitaire Dienstverlening staat ingeschreven in het handelsregister van de KvK onder nummer 52144941 en is gevestigd op het adres Getfertsingel 91, 7513 GB te Enschede.

Florentis beschikte tot 8 mei 2014 over een vergunning van De Nederlandsche Bank voor het uitoefenen van het bedrijf van natura-uitvaartverzekeraar.² De portefeullerechten van Florentis zijn met terugwerkende kracht per 1 januari 2013 overgenomen door Twenthe.

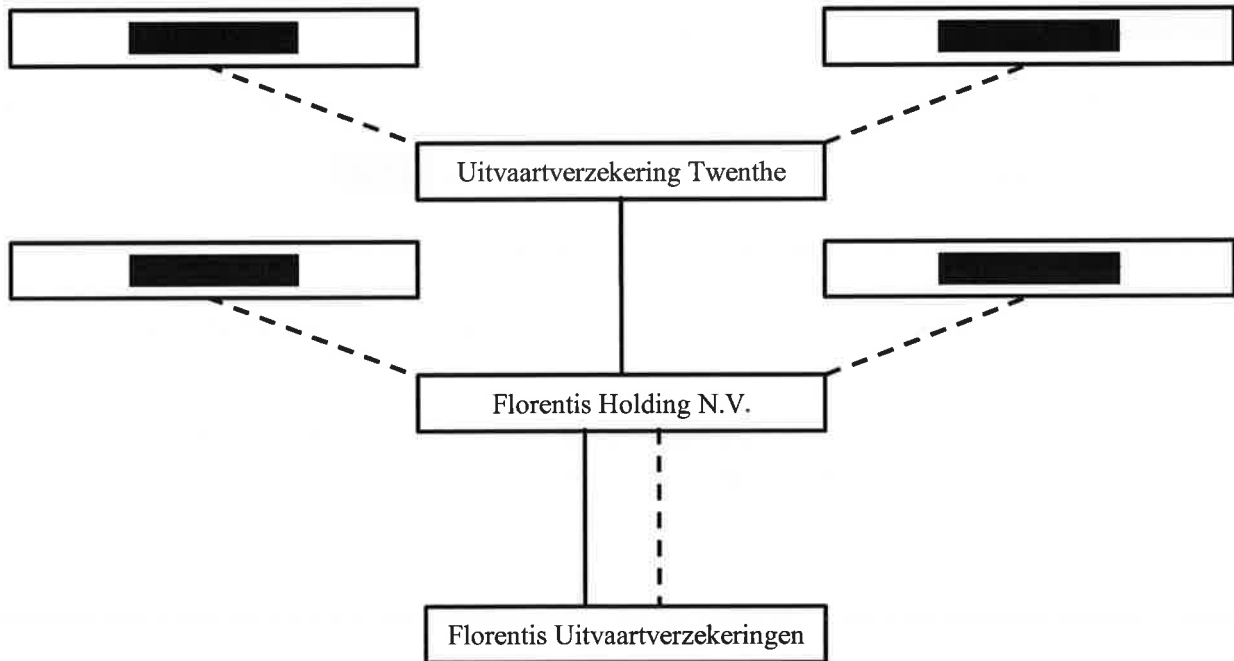
² Per brief van 8 mei 2014 heeft De Nederlandsche Bank de vergunning van Florentis ingetrokken op grond van artikel 1:104, tweede lid onderdeel c, Wft (kenmerk: [REDACTED]).

Schematisch zag de structuur er tot 31 maart 2014 als volgt uit:



--- = bestuur
— = aandeelhouder

Vanaf 31 maart 2014 ziet de situatie er als volgt uit:



--- = bestuur
— = aandeelhouder

Datum 19 mei 2017

Ons kenmerk

Pagina

7 van 62

[A]

[A] staat ingeschreven in het handelsregister van de KvK onder nummer [REDACTED], en is gevestigd op het adres [REDACTED], [REDACTED] te [REDACTED]. [A] maakt gebruik van de volgende handelsnamen: [A].

Enig bestuurder en aandeelhouder van [A] is [J], ingeschreven in het handelsregister van de KvK onder nummer [REDACTED] en gevestigd op het adres [REDACTED], [REDACTED] te [REDACTED]. Enig bestuurder en aandeelhouder van [J] is de heer [B], geboren op [REDACTED] te [REDACTED].

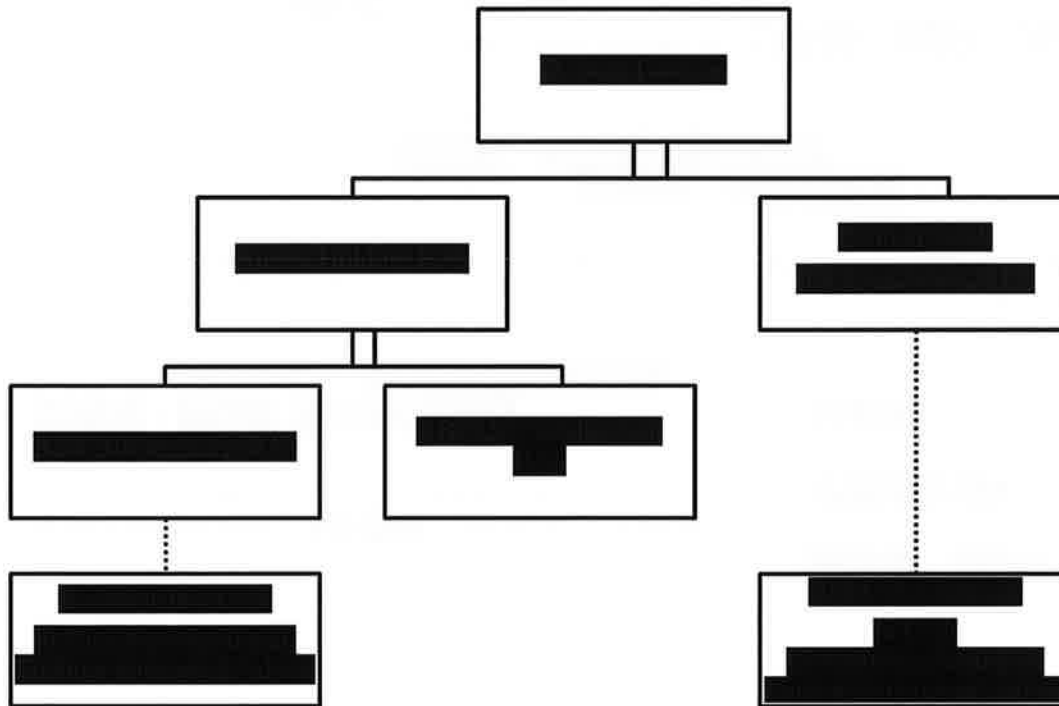
De heer [B] is, als middellijk enig aandeelhouder en middellijk bestuurder van [A], de enige bij de AFM aangemelde beleidsbepaler van [A].

[J] is tevens enig bestuurder en aandeelhouder van [REDACTED], ingeschreven in het handelsregister van de KvK onder nummer [REDACTED] en gevestigd op het adres [REDACTED], [REDACTED] te [REDACTED].

De heer [B] was tot [REDACTED] tevens eigenaar van een eenmanszaak handelend onder de namen [M]. [M] stond ingeschreven in het handelsregister van de KvK onder nummer [REDACTED] en was gevestigd op het adres [REDACTED], [REDACTED] te [REDACTED].³

³ Gebaseerd op het uittreksel uit het handelsregister van de KvK van 17 december 2013.

Schematisch ziet de structuur er als volgt uit:



[A] beschikt sinds [REDACTED] over een vergunning van de AFM (nummer [REDACTED]) om te mogen adviseren over, en te bemiddelen in, betaalrekeningen, consumptief krediet, elektronisch geld, hypothecair krediet, inkomensverzekeringen, schadeverzekeringen particulier, schadeverzekeringen zakelijk, spaarrekeningen, vermogen en zorgverzekeringen en te adviseren over deelnemingsrechten in een beleggingsinstelling.

2.2.2 Samenwerking Florentis en [A]

Florentis en [A] hebben in de periode van maart 2012 tot april 2013 op initiatief van [A] gesprekken gevoerd over een mogelijke samenwerking. De beoogde startdatum voor de samenwerking was 11 februari 2013, maar de samenwerking is uiteindelijk gestart op 1 mei 2013. Reden voor [A] om toenadering te zoeken was, zo blijkt uit het document 'Florentis – [REDACTED] toenadering' van 3 april 2014, "*continuïteit en beheer van de bestaande portefeuille en nieuwe productie [en t]evens zo optimaal mogelijk inspelen op de nieuwe wet en regelgeving*". Uit een Memo voor de Raad van Commissarissen van Florentis van 16 januari 2013 bleek dat Florentis "*behoefte [had] aan een goed verkoopapparaat wat toekomst zeker en bestendig*" was. Doelstelling was een omzet te genereren van ongeveer € 412.000 per maand, een stijging van het verzekerd vermogen van Florentis met bijna € 5 miljoen.

Overeenkomst Florentis - [A]

In een overeenkomst van 26 april 2013 (**de overeenkomst**) tussen Florentis en de heer [B], [J] en [A] is onder meer afgesproken dat "*[A] en [J] Florentis hun medewerking [zullen] verlenen aan de bevordering van de verkoop van uitvaartverzekeringen onder het Florentis-label*".

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 9 van 62

Als onderdeel van de overeenkomst heeft Florentis de NAW-gegevens⁴ van het klantenbestand van de portefeuille met uitvaartverzekeringen van [A] (de [REDACTED] portefeuille) en de goodwill die aan de [REDACTED] portefeuille en de naam [M] is verbonden van [A] gekocht. Voorts kwamen vier werknemers ingevolge de overeenkomst op de loonlijst van Florentis te staan. De in de overeenkomst afgesproken koopprijs bedroeg € 1. Verder spraken Florentis en [A] onder meer het volgende af:

“[A] zal vanaf de Effectieve Datum niet actief bemiddelen in concurrentie met Florentis en/of ten behoeve van Andere Uitvaartverzekeraars, tenzij de betreffende uitvaartverzekeringen reeds voor de Effectieve Datum is aangegaan.”⁵

Uit het document ‘Memo voor de Raad van Commissarissen van Florentis 16 januari 2013’ volgt dat: “[B] heeft aangeboden om [A] personeel, kennis en ervaring bij Florentis onder te brengen. Hier[van] maakt de bestaande verzekeringsportefeuille van [A] deel uit.”

Uitvoering van de gemaakte afspraken

Voorafgaand aan de samenwerking is op initiatief van Florentis de voorgenomen werkwijze voorgelegd aan verschillende juridisch specialisten, waaronder [REDACTED] Advocaten en Notarissen te [REDACTED], [REDACTED] Advocaten te [REDACTED] en [REDACTED] Advocaten en Notarissen te [REDACTED]. In het concept memorandum van [REDACTED] Advocaten van 25 februari 2013 merkt zij over de voorgenomen structuur het volgende op:

“Dit ligt anders voor de voorgenomen vaste vergoeding van EUR 20.000 per maand van Florentis aan IPU [AFM: Florentis was voornemens een eigen verkooporganisatie op te zetten in de vorm van een afzonderlijke rechtspersoon, In Pace Uitvaartverzekeringen B.V.] met betrekking tot salarissen en verkoopkosten. Een dergelijke vergoeding zou naar ons voorlopig oordeel in strijd zijn met het provisieverbod. (...)

Naar ons voorlopig oordeel zou het betalen in de voorgenomen structuur van een vaste vergoeding door Florentis aan IPU in strijd zijn met het provisieverbod. Dat de vergoeding niet is gekoppeld aan het aantal afgesloten verzekeringen doet daar niet aan af. Het provisieverbod ziet immers op alle betaalstromen tussen aanbieder en adviseur/bemiddelaar.”⁶

In de documenten ‘[medewerker C]’ van 18 maart 2014 en ‘[medewerker D]’ van 25 maart 2014 wordt hierover het volgende opgemerkt:

“Om de zaak te concretiseren wordt [REDACTED] ingeschakeld alsmede advocatenkantoor [REDACTED] uit [REDACTED]. [REDACTED] komt met een verrassende uitspraak, namelijk dat de door ons afgesproken wijze van werken kan botsen met de nieuwe regelgeving opgesteld door de AFM.

⁴ NAW- of NAWTE-gegevens staat voor naam, adres, woonplaats, telefoon en e-mailadres.

⁵ Overeenkomst van 26 april 2013, onder 8.2.

⁶ Zie bijlage ‘Florentis’ bij de e-mail van 7 april 2015 van [A] aan de AFM.

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 10 van 62

Om onze gezamenlijke wensen door te kunnen laten gaan kan het enkel door de activiteiten onder te brengen in de bestaande NV van Florentis. Hierdoor zijn de betrokken medewerkers van [A] genoodzaakt om over te stappen naar Florentis.”

In een e-mail van 15 april 2013 van [REDACTED] Advocaten, mede verstuurd namens [REDACTED] Advocaten, aan betrokken partijen (onderwerp: Florentis/[B] – Oplossingsrichting) wordt ingegaan op “mogelijke structuren van een samenwerkingsvorm tussen Florentis en (een/meer vennootschappen van) de heer [B].” In de e-mail wordt uiteen gezet waaraan de samenwerking tussen Florentis en [B] – gelet op het provisieverbod – zou moeten voldoen om aan de Wft te voldoen. In de e-mail is onder meer het volgende opgenomen:

“Het is dus in de eerste plaats zaak om aan de activiteiten van [B] zodanig invulling te geven dat deze niet kwalificeren als advisering/bemiddeling.

1. (Een vennootschap van) [B] sluit een managementovereenkomst met Florentis, waarin wordt afgesproken dat [B] de interne verkoopafdeling van Florentis aanstuurt, begeleidt en traint etc. Ook kan daarin worden vastgelegd dat [B] zelfstandig met klanten in contact treedt, waarbij hij uitdrukkelijk en ondubbelzinnig aangeeft op te treden in naam en onder verantwoordelijkheid van Florentis. Dit kan bijvoorbeeld worden ondersteund door een Florentis-visitekaartje/e-mailadres/briefpapier/ voicemailboodschap etc.

(...)

3. Uit eerdere stellingnames van de AFM valt af te leiden, dat een bemiddelaar die zich jegens een (potentiële) klant als bemiddelaar van een product – bijvoorbeeld een hypotheek – identificeert, zich jegens die (potentiële) klant ook kenbaar maakt als bemiddelaar van andere producten – zoals uitvaartverzekeringen – die zijn onderneming aanbiedt. Er kan dus niet naar believen van hoedanigheid worden gewisseld. Met andere woorden: de verkoopactiviteiten van [B] vanuit het [A]-kantoor (dus anders van vanuit Florentis op basis van de managementovereenkomst) moeten in beginsel als bemiddeling worden gekwalificeerd en deze worden dus door het provisieverbod geraakt. Ook de inrichting van een apart “Florentis-loket” zal dan niet baten. Daar kan dus door Florentis geen vergoeding worden verstrekt, anders dan een – beperkte – marketingvergoeding wegens, bijvoorbeeld, het plaatsen van een link naar de Florentis-website op de [A]-website, het neerleggen van folders etc. (want dat kwalificeert niet als bemiddeling). Mocht een klant dus ten kantore van [A] een vraag hebben over een Florentis-product, dan (i) moet de klant worden doorverwezen naar Florentis (eventueel met meegeven folder, kaartje etc.), of (ii) wordt de klant ter plekke bediend, maar dan kan deze werkzaamheid geen onderdeel vormen van de vergoedingsafspraken tussen Florentis en [B]. [B] zou alsdan zijn werkzaamheden rechtstreeks in rekening moeten brengen bij de klant.”⁷

Vervolgens gaan Florentis en [A] per 1 mei 2013 de samenwerking aan, waarbij het uitgangspunt was “een rechtsgeldige en “AFM-proof”-overeenkomst op te stellen”.⁸ De wijze waarop de samenwerking wordt vormgegeven wijkt op een aantal onderdelen af van de werkwijze zoals neergelegd in het document ‘Memo voor de Raad van commissarissen van Florentis 16 januari 2013’. Zo wordt er geen “aparte ‘verkoop BV’” opgericht voor

⁷ De AFM merkt op dat de e-mail door Florentis is aangehecht aan haar zienswijze van 11 januari 2017.

⁸ Reactie van 15 april 2016 van Florentis op het concept onderzoeksrapport, p. 3.

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 11 van 62

de verkoopactiviteiten van Florentis, “vanwege de risico’s waarop Florentis en [B] door juristen ([REDACTED]) is geweest”.⁹

[A] en Florentis hebben [A] in verschillende documenten en e-mails “verbonden” of “gebonden bemiddelaar” van Florentis genoemd.¹⁰ Florentis merkt in haar reactie van 15 april 2016 op het concept onderzoeksrapport hierover op:

“Dat [A] zichzelf zag als “gebonden bemiddelaar” van Florentis is een interpretatie die de heer [B]/[J] daar zelf aan heeft toegekend in de managementovereenkomst tussen Florentis en [J] zijn hele duidelijke afspraken gemaakt over de wijze van uitvoering van de opdracht door [J]/de heer [B] (als commercieel manager). Overeengekomen is dat [J], de heer [B] en [A] daar geen enkele onduidelijkheid over zouden laten bestaan en dat genoemde partijen er voor in staan dat zij niet als financiële dienstverlener in de zin van de Wft kunnen worden gekwalificeerd.”

Omzet¹¹

Uit een omzetoverzicht van Florentis over het jaar 2013 volgt dat € 931.418 van de omzet van Florentis is gegenereerd door “[REDACTED]”.¹² De resterende omzet is gegenereerd door “[REDACTED]” [AFM: medewerker Florentis], “[REDACTED]” [AFM: medewerker Florentis] en “Kantoor”.

De AFM begrijpt dat de omzet van € 931.418 onder de noemer “[REDACTED]” is gegenereerd door personen die werden aangeduid met: “[REDACTED]”, “[REDACTED]” en “[REDACTED]” en door “[REDACTED]”. De AFM begrijpt dat hiermee respectievelijk [medewerker D], [medewerker E], [medewerker C] en [REDACTED] worden bedoeld.

Uit een omzetoverzicht over januari 2014 tot en met april 2014 blijkt dat [medewerker E], [medewerker C] en [REDACTED] in de eerste vier maanden van 2014 een omzet hebben genereerd van in totaal € 862.800.¹³

Uit het voorgaande volgt dat Florentis door de samenwerking met [A], over de periode van 1 mei 2013 tot en met 30 april 2014 een omzet heeft gegenereerd van € 1.794.218.

⁹ Reactie van 15 april 2016 van Florentis op het concept onderzoeksrapport, p. 3.

¹⁰ Zie bijvoorbeeld het document ‘bespreekpunten Florentis RvC vergadering 14-11-2013’ van 18 februari 2014, de brief van 17 juni 2014 van [REDACTED] Advocaten aan [J] met betrekking tot het overleg van 9 januari 2014 en de e-mails van 28 mei 2014 van [B] aan [H] (onderwerp: vaststellingsovereenkomst Florentis – [B]/[J] respectievelijk vaststellingsovereenkomst).

¹¹ Zoals uit paragraaf 3.2 volgt heeft Florentis in haar zienswijze opgemerkt dat er in het onderzoeksrapport onterecht wordt gesproken over de omzet. De hierna genoemde bedragen betreffen volgens haar verzekerd kapitaal, en geen premieopbrengst. Wat hiervan ook zij, de bedragen die hierna worden genoemd, zijn afkomstig uit het document ‘Omzet 2013 Florentis totaal’ van 20 januari 2014 en worden door Florentis in dit document ‘omzet’ genoemd. De AFM hanteert om die reden de term ‘omzet’ bij het noemen van deze bedragen.

¹² Document ‘Omzet 2013 Florentis totaal’ van 20 januari 2014.

¹³ Productie 3 bij het document ‘Producties ontslag procedure Florentis’ van 4 april 2014.

Uit de jaarstukken van Florentis over het jaar 2013 blijkt dat de “*verdiende premies eigen rekening*” over het gehele jaar 2013 € 1.067.000 bedroeg en het verzekerd kapitaal € 48.408.000. Uit het jaarverslag van 30 juni 2015 van Florentis over het jaar 2014 blijkt dat de “*verdiende premies eigen rekening*” € 731.000 bedroeg en het verzekerd kapitaal € 0. Florentis heeft na overname door Twenthe alle rechten en plichten en daarmee ook het verzekerd kapitaal overgedragen aan Twenthe.

2.2.3 Handelsnaam [REDACTED]

[A] en [M] maakten al langer gebruik van de handelsnaam [A] respectievelijk [M]. Florentis wilde [REDACTED] gebruik gaan maken van de naam In Pace:

*“Deze naam heeft een grote mate van bekendheid in de regio en zal het onderbrengen van bestaande [REDACTED] en nieuwe relaties bij Florentis vereenvoudigen”.*¹⁴

Florentis heeft in een vergadering op 9 januari 2014 besproken dat uitingen naar buiten toe niet verwarrend dienen te zijn. Florentis dient In Pace in te schrijven in het handelsregister, en [A] dient [REDACTED]. Nu is volgens Florentis niet transparant met wie mensen te maken hebben.¹⁵ Op 6 maart 2014 wordt in een vergadering besproken dat Florentis de naam In Pace inmiddels heeft ingeschreven in het Handelsregister. [A] heeft [REDACTED].

Volgens het eerder genoemde memo voor de Raad van Commissarissen van Florentis, zou Florentis de verkoopmethode van [A] overnemen:

“[B] bezoekt klanten van de [REDACTED] portefeuille. De klanten hebben doorgaans een uitvaartverzekering bij [REDACTED]. (...) Door interventie van [B] ontvangen de verzekerden zonder enige verplichting een aanbod op basis van de nieuwe premies waardoor voordelen ontstaan op premie niveau of hoogte van verzekerde bedragen. (...) Deze werkwijze is in 2012 door [A] ontwikkelt en heeft bewezen succesvol te zijn.”

Uit een verslaglegging van de bespreking van 6 maart 2014 blijkt dat onder meer het volgende is besproken over de naam In Pace:

*“Wat betreft de naam In Pace bestaat tot op heden nog steeds onduidelijkheid. Wie is nu feitelijk eigenaar van de naam In Pace en wie mag deze naam gebruiken? In de kamer van Koophandel wordt deze naam gebruikt door diverse partijen.”*¹⁶

¹⁴ Document ‘Memo voor de Raad van Commissarissen van Florentis van 16 januari 2013’.

¹⁵ Brief van 17 juni 2014 van [REDACTED] Advocaten aan [J].

¹⁶ E-mail van 7 maart 2014 van [H] e.a. aan [B] e.a. (onderwerp: Verslaglegging bespreking 06-03-2014 Florentis Twenthe)

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 13 van 62

Correspondentie aan cliënten

Correspondentie aan cliënten over hun uitvaartverzekering werd verstuurd onder de naam [A], waarbij tevens het KvK-nummer en het AFM-vergunningnummer van [A] werd vermeld.¹⁷ In de correspondentie werd het volgende of een vergelijkbaar briefhoofd gebruikt:



Aan cliënten werden onder meer verbeteringsvoorstellen gestuurd. Hierin was het volgende opgenomen:

“In het verleden heeft u een uitvaartverzekering van [A] afgesloten. Als uw financieel adviseur met betrekking tot uw uitvaartverzekering, hebben wij geconstateerd dat deze verzekering aan verbetering toe is. Daarom zenden wij u dit verbeteringsvoorstel (...).*

*Zorg ervoor dat uw nabestaanden niet alsnog belast worden met (een deel van) de kosten van uw uitvaart en sluit vandaag nog de verbeterde uitvaartverzekering van [A] af**.* (...)

* de risicodrager is sinds 2010 [REDACTED]

** de risicodrager is vanaf heden Florentis”

Deze voorstellen en andere correspondentie werden als volgt ondertekend:

*“Met vriendelijke groet,
[A]*



¹⁷ Zie bijvoorbeeld het document ‘Standaard-voorstel [A]’ d.d. 14 oktober 2013. De AFM heeft in haar digitale onderzoek diverse gelijke en vergelijkbare documenten gevonden, zoals het document ‘Verbeterings- en opzeggingsformulier [REDACTED]’ d.d. 28 november 2013.

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 14 van 62

Gedurende de samenwerking zijn diverse polisbladen verstuurd aan cliënten, waarin de totstandkoming van een uitvaartverzekering bij Florentis wordt bevestigd. Het polisblad is gedrukt op briefpapier van [M]. Het polisblad had het volgende of een vergelijkbaar briefhoofd¹⁸:



Onderaan het polisblad staat “[REDACTED] is een onderdeel van [A]”. Op het polisblad is voorts het adres opgenomen van [A] en wordt het KvK-nummer van [M] genoemd:



Het aansluitnummer dat onderaan het polisblad wordt vermeld, is niet bekend bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

Uit de verslaglegging van de vergadering van 6 maart 2014 blijkt dat hierover onder meer het volgende is besproken:

“Tevens is afgesproken (dit was al afgesproken in de vergadering van 9 januari jl.) dat alle polissen vanuit Florentis gestuurd dienen te worden op Florentis briefpapier, in Florentis enveloppen, inclusief DVD, polisvoorwaarden en productwijzer. (...)

Er zijn in de vergadering van 9 januari jl. heldere afspraken gemaakt over de transparantie. Voor een polishouder moet duidelijk zijn bij wie hij terecht kan. Nu is deze transparantie er niet, omdat Florentis wel de polissen uitgeeft terwijl er allerlei andere partijen ([REDACTED], [B], [A], [G], etc.) op de achtergrond bij de aanvragen betrokken zijn geweest. (...) Dit houdt in dat op aanvraagformulieren/logo's e.d. duidelijk moet blijken dat verzekeringen tot stand zijn gekomen bij Florentis. (...) Het is verder prima dat In Pace vermeld wordt, maar dan als handelsnaam van Florentis. Voorgesteld en afgesproken is dat [medewerker F] ten behoeve van de vergadering van 13 maart a.s. komt met aangepaste formulieren (aanvraagformulieren) en brieven (18-19 jarigen) waarbij rekening is gehouden met de besproken aanpassingen.”¹⁹

¹⁸ Zie bijvoorbeeld het document ‘Polisblad cliënt [REDACTED]’ van 29 december 2013.

¹⁹ E-mail van 7 maart 2014 van [H] e.a. aan [B] e.a. (onderwerp: Verslaglegging bespreking 06-03-2014 Florentis Twenthe)

Datum 19 mei 2017

Ons kenmerk [REDACTED]

Pagina 15 van 62

Klachten van cliënten

Verschillende cliënten hebben zich met hun klacht over de uitvaartverzekering tot [A] gewend. [A] heeft onder meer de volgende klachten van cliënten ontvangen over de uitvaartverzekering:

“Begin dit jaar ben ik telefonisch benaderd over mijn lopende begrafenisverzekeringen bij [REDACTED]. (...) In het telefoongesprek werd aangegeven dat ik was onderverzekerd. Ik ben goed van vertrouwen met [REDACTED] omdat ik reeds jaren via [REDACTED] ben verzekerd. Op 1 januari 2014 ontvang ik een brief van [REDACTED] met daarin aangegeven dat de verzekering aan verbetering toe is. Bij deze brief was een Verbeteringsformulier ingesloten. Deze brief is door u als directeur ondertekend! (...) Dit formulier wordt ondertekend op basis van goed vertrouwen met mijn adviseur van [REDACTED]. (...)”²⁰

en:

“Allereerst willen wij aangeven dat het op z'n zachtst gezegd nogal ondoorzichtig is met welke 'partij' of 'partijen' wij als consument in dit kader van doen hebben:

-De premie van onze huidige uitvaartverzekeringen worden geïncasseerd door [REDACTED];

-in 2011 hebben wij thuis een adviesgesprek gehad, namens [REDACTED], maar onder de naam [A];

-wij worden nu benaderd door u, onder de naam [A];

-en in uw verbetervoorstel schrijft u dat u nu een uitvaartverzekering van Florentis Uitvaartverzekeringen hebt geselecteerd.

Waarom wordt er nu iets aangeboden van deze laatstgenoemde, voor ons onbekende verzekeraar en waarom niet van [REDACTED] zelf?”²¹

2.2.4 Ontvangen van gegevens door Florentis

Florentis en [A] zijn overeengekomen dat het klantenbestand van de [REDACTED] portefeuille, gedefinieerd als “de NAW-gegevens van Klanten” zal worden overgenomen door Florentis. In de tussen hen gesloten overeenkomst staat hierover onder meer het volgende:

“Door ondertekening van deze Overeenkomst draagt [A] aan Florentis over, ten titel van koop en verkoop en met ingang van de Effectieve Datum alle rechten met betrekking tot het Klantenbestand en Goodwill over aan Florentis, welke rechten Florentis aanvaardt, zodat Florentis voortaan de rechten zal uitoefenen uit hoofde van het Klantenbestand en de Goodwill.”

In de reactie van Florentis op het concept onderzoeksrapport staat dat de [REDACTED] portefeuille “niet meer [is] dan een klantenbestand met NAW-gegevens. Met de overeenkomst is, voor zover Twenthe dat kan beoordelen, niet beoogd

²⁰ Klacht van 2 juli 2014 van cliënt [REDACTED].

²¹ Klacht van 30 oktober 2013 van cliënt [REDACTED].

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 16 van 62

dat ook de portefeuillerechten door [A] aan Florentis zouden worden overgedragen.”²² In de notulen van een overleg van 13 maart 2014 tussen [A] en Florentis is hierover het volgende opgenomen:

“[B] geeft aan dat de NAW-gegevens van de In Pace portefeuille door Florentis gekocht zijn van [A], maar dat het beheer van de [REDACTED] portefeuille bij [B] ligt.”²³

Voorts blijkt uit een concept vaststellingsovereenkomst van 6 juni 2014 dat op dat moment is overeengekomen dat [A] (kennelijk) nog wel het recht heeft de portefeuille door te verkopen:

“Indien [J]/[B]/[A] de portefeuille verkoopt en daarna de telefoon niet meer opneemt en wil doorschakelen naar een voicemail/antwoordapparaat, heeft Florentis daartegen geen bezwaar maar dan zullen [J]/[B]/[A] melden welke telefoonnummers nog wel worden opgenomen en welke telefoonnummers zijn doorgeschakeld.”

Op 15 november 2012, voorafgaand aan de overeenkomst, stuurt [A] op verzoek van Florentis per e-mail een overzicht met gegevens van 14 polissen aan Florentis “om al een beeld te geven of en hoe het mogelijk is om jullie portefeuille in een aparte omgeving in profit te zetten”.²⁴ Dit overzicht bevat naast NAW-gegevens ook gegevens over onder andere het polisnummer, de startdatum van de polis, de mutatedatum, het incasso type, geslacht, geboortedatum, betalingsfrequentie, premie, einddatum van de polis en verzekerd kapitaal.²⁵

In de periode van 8 tot en met 12 maart 2013, eveneens voorafgaand aan de overeenkomst, stuurt [A] overzichten van haar portefeuille bij verzekeraars [REDACTED], [REDACTED] en [REDACTED] aan Florentis.²⁶ In totaal gaat het om 36.041 polissen²⁷ met een totaal verzekerde waarde van € 68.270.957,34²⁸. De portefeuilleoverzichten bevatten naast NAW-gegevens onder andere informatie over het polisnummer, de ingangsdatum van de polis, de mutatedatum van de polis, de status (premienvrij of actief), de einddatum van de premie, verzekerd bedrag en de premie.

Uit de e-mail van 13 maart 2013 van de heer [B] aan [medewerker D], [medewerker C] en [I] (onderwerp: [REDACTED]) blijkt dat de [REDACTED] portefeuille door Florentis werd ingeladen in het administratiesysteem ‘[REDACTED]’, waar Florentis gebruik van maakt. Florentis merkt in haar reactie op het concept onderzoeksrapport hier onder meer over op:

“Deze overdracht van gegevens door [A] aan Florentis heeft echter te maken met het feit dat Florentis Holding B.V. op 25 oktober 2011 naast de al bestaande Uitvaartverzekeringen N.V. ook een dienstverlenende B.V. heeft

²² Reactie van 15 april 2016 van Florentis op het concept onderzoeksrapport, p. 2 en 11.

²³ E-mail van 20 maart 2014 van [medewerker F] aan [B] e.a. (onderwerp: Verslaglegging bespreking 13-03-2014 Florentis Twenthe).

²⁴ E-mail van 15 november 2012 van [B] aan [L] (onderwerp: portefeuille [A] in profit).

²⁵ Document ‘Florentis voorbeeld portefeuille overzicht’ van 15 november 2012.

²⁶ Zie de e-mails inclusief bijlagen van 8 en 12 maart 2013 van de heer [B] aan de heer [REDACTED] (onderwerp: respectievelijk tpnummer [REDACTED], portefeuille overzicht [REDACTED] en portefeuille overzicht).

²⁷ [REDACTED]: 35.604 polissen, [REDACTED]: 202 polissen en [REDACTED]: 235 polissen.

²⁸ [REDACTED]: € 66.681.550,67, [REDACTED]: € 740.978 en [REDACTED]: € 848.428,67.

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 17 van 62

*opgericht (...). In dit kader is dan ook met [A] afgesproken dat een aantal bestanden van [A] worden ingeladen in het softwareprogramma "[REDACTED] Profit" van Florentis Facilitaire Dienstverlening B.V. Een en ander in verband en naar aanleiding van het vervallen van een bepaalde softwarelicentie bij [A] (programma "[REDACTED]")."*²⁹

Bij de overdracht van de hiervoor genoemde overzichten heeft [A] aan Florentis aangegeven welke specifieke informatie uit de overzichten van belang zijn om op te nemen in het administratiesysteem. Zo schrijft de heer [B] aan de heer [L] in de e-mail van 15 november 2012: *"Wat mij betreft kunnen de kolom B D E Z AA AB AC AD AF AG achterwege blijven, die hoeven niet in het systeem ingevoerd te worden."* De door [A] opgesomde kolommen die achterwege konden blijven bevatten onder andere de volgende informatie: volgnummer, mutatiedatum, incasso type en winstbijschrijving.

In de e-mail van 8 maart 2013 van de heer [B] aan de heer [REDACTED] (onderwerp: tnummer [REDACTED]) merkt de heer [B] nog het volgende op: *"er zijn meer of minder kolommen dan zoals de lay out van [REDACTED], maar we kunnen natuurlijk wat verwijderen. We moeten de lay-out van [REDACTED] aanhouden, want dat is de grootste hap."*

Nadat de samenwerkingsovereenkomst is gestart, stuurt [A] bij e-mails van 27 mei 2013 opnieuw overzichten van haar klantenbestand bij de verzekeraars [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] en [REDACTED] aan Florentis.³⁰ De overzichten bevatten dezelfde informatie als de eerder verzonden bestanden. In totaal heeft [A] de informatie met betrekking tot 36.805 polissen³¹ met een totaal verzekerde waarde van € 71.711.873,98³² aan Florentis verzonden.

2.2.5 Werknemers [A]

Ten aanzien van vier werknemers van [A], [medewerker E], [medewerker D], [medewerker C] en [medewerker F] is in artikel 7.1 van de samenwerkingsovereenkomst het volgende opgenomen:

"Als gevolg van de Overdracht zullen de Werknemers conform artikel 7:662 BW per Effectieve Datum [AFM: 1 mei 2013] van rechtswege in dienst zijn van Florentis."

Ondanks dat de werknemers als gesteld in de overeenkomst van rechtswege zouden overgaan, worden tussen Florentis en de vier individuele werknemers nieuwe arbeidsovereenkomsten gesloten. Florentis is met [medewerker E] een arbeidsovereenkomst aangegaan met een looptijd tot 1 mei 2014 waarbij hij 20 uur per week de functie van adviseur uitvaartverzekeringen ging vervullen. Met [medewerker C], [medewerker D] en [medewerker F] is Florentis een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd aangegaan. In de arbeidsovereenkomsten is opgenomen dat [medewerker D] voor 24 uur per week de functie van binnendienstmedewerker ging vervullen, [medewerker C] voor

²⁹ Reactie van 15 april 2016 van Florentis op het concept onderzoeksrapport, p. 2-3.

³⁰ Zie de e-mails van 27 mei 2013 van de heer [B] aan de heer [L] (onderwerpen: Portefeuilleoverzicht [REDACTED] mei 2013, Portefeuilleoverzicht [REDACTED] mei 2013, Portefeuilleoverzicht [REDACTED] mei 2013 en Portefeuilleoverzicht [REDACTED] mei 2013).

³¹ [REDACTED]: 35.487 polissen, [REDACTED]: 202 polissen, [REDACTED]: 235 polissen en [REDACTED]: 881 polissen.

³² [REDACTED]: € 67.688.656,31, [REDACTED]: € 740.978, [REDACTED]: € 848.428,67 en [REDACTED]: € 2.433.811.

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 18 van 62

20 uur per week eveneens de functie van binnendienstmedewerker en [medewerker F] 16 uur per week de functie van marketingmedewerker uitvaartverzekeringen.³³

In bijlage 2 bij de overeenkomst zijn de werkgeverskosten opgenomen die Florentis zou gaan dragen (totaal € 87.776 per jaar voor vier werknemers).

Werkzaamheden verricht ten kantore van [A]

Er zijn geen concrete afspraken gemaakt en uitgevoerd over de overplaatsing van de werknemers naar het kantoor van Florentis. Nadat de samenwerking ruim 4,5 maand had geduurd, wordt er door Florentis en [A] wel gesproken over de locatie waar vanuit [medewerker C] werkzaamheden zou verrichten. In een e-mail van 17 september 2013 staat daarover het volgende:

“[K], ik heb gisteren gesproken met [medewerker C] en zij komt vanaf morgen in eerste instantie drie dagen in de week bij jou en wel de maandag, woensdag en donderdag. Ik hoop dat zij het [REDACTED]-systeem gauw onder de knie heeft zodat zij werkzaamheden zoals bijvoorbeeld het inkloppen van de 600 kinderen in [REDACTED] zou kunnen doen. Want om niet helemaal in de problemen te komen zou het wel wenselijk zijn om haar af en toe op de maandag in [REDACTED] te laten meedraaien. Ook om feeling met ons kantoor te houden. Je moet maar even kijken wanneer de werkzaamheden dit toelaten. Eventueel zouden we ook kunnen zeggen om de week, ene week drie dagen bij jou en de andere week 2 dagen. Zou je samen met [L] er wel voor kunnen zorgen dat zij morgen in het [REDACTED] systeem kan. Daarnaast moet er nog even een email account daar bij jullie voor haar aangemaakt worden, zodat we nog heen en weer kunnen mailen.”

In een werkoverleg van 9 januari 2014 tussen Florentis en [A] wordt onder meer het volgende besproken:

- *“Aan [medewerker D], [medewerker E] en [medewerker C] dient duidelijk te worden gemaakt dat zij in dienst van Florentis zijn en niet van [A].
Ook aanpassen op website [A].*
- *Afgesproken is dat voortaan alle polissen rechtstreeks vanuit Florentis verstuurd worden en niet meer via [REDACTED].*
- *Afgesproken is dat voortaan alle medewerkers wekrapporten inleveren (bij elke vergadering).”³⁴*

Voorts blijkt uit de notulen van een overleg op 6 maart 2014 tussen [A] en Florentis dat de werknemers van Florentis werkzaamheden hebben verricht vanuit het kantoor van [A] in [REDACTED]:

“Florentis betaalt sinds 1 mei 2013 de salarissen van 4 medewerkers ([medewerker E], [medewerker D], [medewerker C] en [medewerker F]) die allen vanuit [REDACTED] op kantoor werkzaam zijn, en waarbij tot op

³³ Zie arbeidsovereenkomst [medewerker E] – Florentis d.d. 16 mei 2013, arbeidsovereenkomst [medewerker D] – Florentis d.d. 16 mei 2013, arbeidsovereenkomst [medewerker C] – Florentis d.d. 10 juli 2013 en arbeidsovereenkomst [medewerker F] – Florentis d.d. 16 mei 2013.

³⁴ De brief van 17 juni 2014 van [REDACTED] Advocaten aan [J].

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 19 van 62

heden niet onderbouwd kan worden welke productie voor Florentis door hen is aangebracht. Van genoemde medewerkers is uitsluitend [medewerker F] op bepaalde momenten ook op het kantoor van Florentis aanwezig. In de vergadering van 9 januari jl. (waarbij alle eerdergenoemde personen aanwezig waren) is reeds afgesproken dat alle genoemde 4 personen vanuit kantoor Enschede zouden moeten [werken]. Dit is tot op heden niet geëffectueerd.”³⁵

In de notulen van een overleg op 13 maart 2014 tussen [A] en Florentis is hierover het volgende opgenomen:

“Vervolgens is besproken dat tot op heden nimmer wekrapporten/urenregistraties door de volgende personen zijn ingeleverd bij Florentis: [medewerker F], [medewerker C], [medewerker D] en [medewerker E]. [B] geeft aan dat dit tijdrovend is (“dames maken offertes en handelen alle telefoontjes af”). Geconcludeerd kan derhalve worden dat Florentis nog steeds geen enkel inzicht heeft in de tijdsbesteding van genoemde personen. Alle offertes en telefoontjes gaan buiten Florentis om, dus het is op geen enkele wijze te monitoren of en welke productie voor Florentis wordt gemaakt. [medewerker F] geeft aan dat hierover destijds afspraken gemaakt zouden zijn met de directie van Florentis. [REDACTED] [AFM: voormalig bestuurder Florentis] geeft aan dat hieromtrent geen bewuste afspraken zijn gemaakt en dat er juist diverse verzoeken zijn geweest vanuit Florentis om al het personeel te centraliseren in Enschede (hetgeen tot op heden nimmer geëffectueerd is). [H] [AFM: per 31 maart 2014 bestuurder van Florentis] geeft aan dat het op eenvoudige wijze te regelen is dat alle telefoontjes en e-mails van [REDACTED] voortaan bij Florentis binnenkomen en dat dit dus geen obstakel hoeft te zijn wat betreft het verplaatsen van personeel.”³⁶

In haar reactie op het concept onderzoeksrapport merkt Florentis hierover op:

“In het besprekingsverslag van 13 maart 2014 wordt duidelijk dat er destijds weliswaar geen duidelijke afspraken zijn gemaakt over de locatie van de werkzaamheden van de betreffende 4 personeelsleden, maar dat er wel verschillende verzoeken zijn geweest vanuit de directie van Florentis om de betreffende 4 personeelsleden te werk te stellen in Enschede (kantoor Florentis).”³⁷

Werkzaamheden verricht voor [A]

[medewerker C], [medewerker D], [medewerker E] en [medewerker F] blijven verschillende werkzaamheden verrichten voor [A] in de periode dat zij worden betaald door Florentis³⁸:

³⁵ E-mail van 7 maart 2014 van [H] aan [B] e.a. (onderwerp: Verslaglegging bespreking 06-03-2014).

³⁶ E-mail van 20 maart 2014 van [medewerker F] aan [B] e.a. (onderwerp: Verslaglegging bespreking 13-03-2014 Florentis Twenthe).

³⁷ Reactie van 15 april 2016 van Florentis op het concept onderzoeksrapport, p. 13.

³⁸ In de periode van 1 mei 2013 tot en met 1 september 2013 had [medewerker C] formeel alleen een arbeidsovereenkomst met Florentis en werd zij door Florentis betaald. Per 2 september 2013 had [medewerker C], naast haar arbeidsovereenkomst met Florentis, tevens voor vier uur per week een arbeidsovereenkomst met [A] en werd zij mede door [A] betaald. Hiermee werd Florentis blijkens haar reactie op het concept onderzoeksrapport pas bekend vlak voor de hoorzitting bij de kantonrechter inzake de

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 20 van 62

- verwerken nieuwe polissen in het systeem van [A]³⁹;
- berekenen premies⁴⁰;
- versturen polissen en het administreren van schadeverzekeringen aan cliënten van [A]⁴¹;
- beheren inkomende post⁴²; en
- aannemen van inkomende telefoontjes op het kantoor van [A]⁴³.

In het verslag van 13 februari 2014 van Florentis inzake het functioneren van [B] en werknemers is onder meer het volgende opgenomen:

“Sinds [medewerker C] alleen maar werk verricht voor Florentis (sinds het vertrek van [REDACTED]) blijkt tijdens de gesprekken (op initiatief van [medewerker C]) die we met haar hebben dat vlak voor zij naar Florentis komt (2 weken geleden) een groot deel van haar tijd bezig is met de complete verwerking van bestaande en nieuwe hypotheek. Tevens neemt ze als [medewerker D] er niet is alle taken van [medewerker D] over.

Omdat Florentis nog niet met nieuwe premies werkt sluit [medewerker C] voor ouders(s) met kinderen in ieder geval uitvaartverzekeringen bij [REDACTED] en niet bij Florentis. Want men is bij [REDACTED] iets goedkoper uit en een betere kinderdekking.

Dit is natuurlijk te zot van woorden, in dienst bij Florentis en sluiten voor een andere verzekeraar.”⁴⁴

en

“Zowel [medewerker F] als [medewerker C] geven duidelijk aan dat [medewerker D] alleen maar bezig is met het administreren van schadeverzekeringen en werkzaamheden verricht als telefoniste. Zij staat volledig in dienst van [I] en [medewerker E]. Dat blijkt ook wel aan de omzetcijfers over 2013 tevens is er geen enkel contact met deze collega.”

en

“[medewerker E] vertelt in geuren en kleuren dat hij 20 uur per week bezig is met het sluiten van schadeverzekeringen, hier liggen voor hem ook zijn roots. Zo kan het zijn dat tijdens een inventarisatie van een

ontbindingsprocedure. Werkzaamheden verricht door [medewerker C] nadat zij per 2 september 2013 ook werd betaald door [A] zijn in dit besluit niet meegenomen

³⁹ Zie bijvoorbeeld de e-mail van 5 juni 2013 van [B] aan [medewerker C] (onderwerp: Geaccepteerd uw E-aanvraag).

⁴⁰ Zie bijvoorbeeld de e-mail van 13 juni 2013 van [medewerker D] aan [B] (onderwerp: [REDACTED]).

⁴¹ Zie bijvoorbeeld de e-mail van 22 juli 2013 van [medewerker C] aan [REDACTED] (onderwerp: Auto verzekering).

⁴² Zie bijvoorbeeld de e-mail van 21 augustus 2013 van [I] aan [B] (onderwerp: afkoop [REDACTED] polis RB [I]).

⁴³ Zie bijvoorbeeld de e-mail van 8 oktober 2013 van [medewerker D] aan [I] (onderwerp: terugbelverzoek).

⁴⁴ In de pleitnota van 7 april 2014 inzake de ontslagprocedure tussen Florentis en [medewerker C] wordt gerefereerd aan deze verklaring van de heer [K], die verklaart dat [medewerker C] “*[medewerker C] hem heeft verteld dat haar werkzaamheden hoofdzakelijk bestaan uit het verwerken van hypotheekaanvragen en het opstellen en afwerken van hypotheekdossiers. Dit zijn producten die Florentis niet heeft. Verder verklaart hij dat ze zich bezig houdt met schadeverzekeringen, een product dat Florentis evenmin heeft.*”

Datum 19 mei 2017

Ons kenmerk [REDACTED]

Pagina 21 van 62

verzekeringspakket een uitvaartverzekering wordt meegenomen. Maar dit blijkt volgens hem moeilijk te zijn want de meeste polissen lopen bij [REDACTED].

Naast dit persoonlijke gesprek heeft [medewerker E] nog telefonisch aangegeven dat hij hoofdzakelijk schadeverzekeringen verkoopt.

Hoe dit financieel verloopt is niet helemaal bekend maar [B] zal door de verkoop van schadeverzekeringen provisie verdienen. En de salarissen lopen via Florentis al met al een vreemde constructie, waarbij volgens ons alleen maar [B] beter wordt.”⁴⁵

Over de nieuwe arbeidsovereenkomst per 1 mei 2013 tussen [medewerker D] en Florentis wordt in het verweerschrift in de ontslagprocedure het volgende aangegeven:

“Mevrouw [medewerker D] verkeerde in de veronderstelling dat dit slechts een formaliteit betrof, en dat er geen wezenlijke veranderingen zouden geschieden. Zij bleef ook werkzaam gewoon werkzaam in [REDACTED], dit op de [A] locatie”.⁴⁶

Florentis stelt in een pleitnota van 4 april 2014 inzake de ontslagprocedure tussen Florentis en [medewerker D] dat deze opmerking van [medewerker D] haar verbaast, nu “[A]/[B] en Florentis (...) twee totaal verschillende ondernemingen [zijn] die andere werkzaamheden verrichten vanuit verschillende plaatsen”.

Voorts staat in het verweerschrift inzake de ontslagprocedure tussen Florentis en [medewerker D] dat het Florentis “is gebleken dat de werkzaamheden van mevrouw [medewerker D] vooral hebben bestaan uit het administreren van schadeverzekeringen. Florentis merkt op dat haar organisatie zich uitsluitend bezig houdt met uitvaartverzekeringen. Volgens Florentis verricht mevrouw [medewerker D] ten behoeve van [B] ook werkzaamheden als telefoniste, en zou zij in [REDACTED] telefoontjes aannemen die niet voor Florentis zijn, maar voor de onderneming van de heer [B]”.

In de pleitnota van 4 april 2014 van Florentis inzake de ontslagprocedure tussen Florentis en [medewerker D] is verder opgenomen dat “Florentis (...) namelijk [niet] het telefoonnummer van [REDACTED]/[A]/[B] [heeft] (...) overgenomen. Alle telefoontjes die in [REDACTED] binnen komen, zijn niet voor Florentis maar voor [REDACTED] en dat is de verzekeringsportefeuille van [A]”.

Uit verslagen van werkoverleggen tussen de bestuurders van Florentis en de heer [B] blijkt dat Florentis een (zeer) beperkt beeld had van de activiteiten die werden verricht door [medewerker C], [medewerker D], [medewerker E] en [medewerker F]. Uit een e-mail van 14 januari 2014 van [medewerker F] aan de heer [L] (onderwerp: werkoverleg dinsdag 14 januari) blijkt dat tijdens een overleg is besproken dat de [REDACTED] administratie nog digitaal inzichtelijk gemaakt moest worden voor Florentis. In de e-mail van 7 maart 2014 van onder meer de heer [H], bestuurder van

⁴⁵ Document ‘[B]Florentis’ (gespreksverslag inzake functioneren [B] en medewerkers) van 13 februari 2014.

⁴⁶ Verweerschrift ontslagprocedure Florentis [medewerker D] van 2 april 2014.

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 22 van 62

Florentis, aan onder meer de heer [B] (onderwerp: Verslaglegging bespreking 06-03-2014 Florentis Twenthe) is het volgende opgenomen:

“Tevens is in de voorgaande vergaderingen besproken dat alle aanvragen rechtstreeks bij Florentis binnen moeten komen, en niet bij [REDACTED] [REDACTED]. Gisteren hebben wij vastgesteld dat alle aanvragen (ook aanvragen die rechtstreeks op de website van Florentis zijn ingediend) toch nog steeds bij [REDACTED] [REDACTED] binnenkomen. Hierdoor is er bij Florentis geen enkel zicht op welke aanvragen nu eigenlijk binnenkomen. De vraag is dus of alle aanvragen die via diverse webmodules (ook van aangesloten tussenpersonen) zijn binnengekomen, wel bekend zijn bij Florentis en of deze nog bij “[REDACTED]” hangen. (...) Afgesproken is dat met ingang van direct alle aanvragen binnenkomen bij Florentis en op het Florentis e-mail adres.”

Beëindiging dienstverband werknemers

Op 13 maart 2014 heeft Florentis verzoekschriften ingediend bij de rechtbank Overijssel strekkende tot ontbinding van de arbeidsovereenkomst tussen Florentis en [medewerker C], [medewerker D] en [medewerker F].⁴⁷ Belangrijkste reden voor het aanzeggen van het ontslag van de medewerkers is het feit dat zij nagenoeg geen werkzaamheden verrichtten ten bate van Florentis, maar werkzaam waren voor [A].

Bij beschikking van 14 april 2014 heeft de rechtbank Overijssel de arbeidsovereenkomsten ontbonden met ingang van 1 mei 2014. Uit de brief van 17 juni 2014 die [REDACTED] Advocaten namens Florentis stuurt aan [J] blijkt dat de werknemers een ontslagvergoeding hebben toegewezen gekregen van in totaal € 32.575,36. In de overeenkomst tussen Florentis en [A] is opgenomen dat indien binnen een jaar na de ingang van de samenwerking de werknemers aanspraak kunnen maken op een ontbindingsvergoeding, deze vergoeding voor vijftig procent voor rekening van [A] kwam. Het is de AFM niet gebleken of [A] dit bedrag daadwerkelijk heeft terugbetaald. Uit de bankafschriften blijkt enkel dat [J] op 23 en 25 juni 2014 in totaal € 25.000 heeft betaald aan Florentis onder vermelding van “afwikkeling”.⁴⁸

2.2.6 Managementovereenkomst

Als onderdeel van de constructie is Florentis op 26 april 2013 een managementovereenkomst aangegaan met [J] voor de duur van drie jaar (hierna: managementovereenkomst). Deze overeenkomst is ondertekend door Florentis, [J], [A] en de heer [B]. [A] en de heer [B] hebben de managementovereenkomst medeondertekend in verband met diverse bepalingen die op [A] en/of de heer [B] van toepassing zijn.

In de managementovereenkomst staat dat Florentis aan [J] de opdracht verleent “tot het verlenen van managementdiensten ten behoeve van Florentis met het doel de uitvaartverzekeringsportefeuille van Florentis zoveel mogelijk te doen groeien”. [J] mocht de werkzaamheden op zelfstandige wijze en naar eigen inzicht inrichten, met dien verstande dat [J] en de heer [B] niet kwalificeren als feitelijk beleidsbepaler(s) van Florentis. Afgesproken

⁴⁷ Verzoekschriften van 13 maart 2014 inzake ontslag [medewerker C], ontslag [medewerker D] en ontslag [medewerker F]. Uit de arbeidsovereenkomst van 16 mei 2013 van [medewerker E] blijkt dat zijn contract van rechtswege is afgelopen per 1 mei 2014.

⁴⁸ Bankafschriften rekeningnummer [REDACTED] ten name van [J]

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 23 van 62

is dat [J], de heer [B] en [A] in de uitvoering van de opdracht “*niet als financiële dienstverlener in de zin van de Wet financieel toezicht [kunnen] worden gekwalificeerd*” en de opdracht te allen tijde plaats zou vinden op naam en voor rekening van Florentis. In de managementovereenkomst is opgenomen dat Florentis gerechtigd is deze te beëindigen onder meer indien toezichthoudende instanties, zoals de AFM, maatregelen of andere sancties aan [A] opleggen of dreigen op te leggen.

Managementvergoeding

In de managementovereenkomst is afgesproken dat [J] een vergoeding van € 67,50 per uur ontvangt. [J] factureert maandelijks aan Florentis. Afgesproken is dat de factuur een specificatie van de verrichte diensten bevat. Uitgangspunt is dat [J] ten minste 45 weken gemiddeld 20 uur per week werkzaamheden verricht ten behoeve van Florentis. In de bij de managementovereenkomst opgenomen begroting van de verkoopafdeling van Florentis over 2013 is voor de maandelijks te betalen managementvergoeding op jaarbasis € 73.508 gereserveerd.

In het document ‘[A] Verdienmodel’ van 14 maart 2014 heeft [A] in onder het kopje “*Verdiensten*” onder meer het volgende opgenomen:

“Managementvergoeding Florentis Uitvaartverzekeringen NV

Door de komst van het provisieverbod op complexe producten, waaronder de uitvaartverzekering ook valt, heb ik na moeten denken hoe ik de [REDACTED] portefeuille veilig stel. Hierdoor zijn we aan het praten gekomen met Florentis uit Enschede, dit heeft uiteindelijk tot de volgende deal geleid. Ik mag mij verhuren voor 20 uur per week als commercieel manager voor Florentis. Dit resulteert in een maandelijkse managementvergoeding van €5400,-. Daarnaast staan nu [medewerker F] en [medewerker C] bij Florentis op de loonlijst en scheelt mij in kosten. Deze deal is ingegaan op 1 mei 2013 en loopt contractueel minimaal 3 jaar met optie tot verlenging.

Wat staat hier tegenover:

Maandelijks leveren wij een productie aan met een verzekerd kapitaal van € 300.000,-.”

[J] heeft aan Florentis 875,5 uur, in totaal € 59.096,25, exclusief BTW, gefactureerd over de periode mei 2013 tot en met maart 2014. Uit de specificaties blijkt dat [J] diverse activiteiten heeft verricht, waaronder het bezoeken van uitvaartverenigingen, bijeenkomsten en contacten met tussenpersonen, diverse overleggen met onder meer het management van Florentis en besprekingen met een andere financiële dienstverlener die voor telefonische benadering is ingezet.⁴⁹ Tevens declareert [J] werkzaamheden verricht onder de noemer “*actie kinderdekking omzetten in zelf. polis*”, “*aanvragen en verwerken portefeuilles*”, “*offertes uitdraaien*”, “*offertes opmaak en versturen*”, “*verkoopgesprekken*”, “*aanvragen verwerken*”, “*voorbereiding verbeteringsvoorstellen*”,

⁴⁹ Dit betreft de financiële dienstverlener [G].

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 24 van 62

“verbeteringsvoorstellen”, “opmaak polissen”, “uitwerken aanvragen uitvaart”, “klantenbezoek” en “bezoek klanten”. Deze werkzaamheden betreffen in totaal 195 uur.⁵⁰

Uit de bankafschriften van [J] blijkt dat zij in de periode van 21 juni 2013 tot en met 10 maart 2014 in totaal € 64.377,92 heeft ontvangen van Florentis.⁵¹

Omzetvergoeding

In de managementovereenkomst is afgesproken dat [J] naast een managementvergoeding, een van de omzet van Florentis afhankelijke vergoeding zal ontvangen voor haar werkzaamheden. Afgesproken wordt dat [J] een vergoeding ontvangt op basis van de autonome groei van Florentis, te weten de groei exclusief overnames en fusies (“de verkoopomzet”). [J] ontvangt vier procent van de “feomzet”, de verkoopomzet minus het in de annex bij de managementovereenkomst vastgestelde target.

In de annex bij de managementovereenkomst is de verwachting uitgesproken dat Florentis in 2013 een verkoopomzet van € 3.466.667 zou behalen, het gestelde target was € 3.211.485. Dit zou resulteren in een fee omzet van € 255.182 en een verwachte variabele vergoeding van € 10.207. In de annex is de verwachting uitgesproken dat de variabele vergoeding over de periode 2013 tot 2021 in totaal € 76.695 bedraagt. Verder is afgesproken dat jaarlijks 35 procent van de variabele vergoeding zal worden uitgekeerd, terwijl 65 procent na vijf jaar zal worden uitbetaald.

In het document ‘[A] verdienmodel’ van 14 maart 2014 is hierover opgenomen:

“De overproductie wordt jaarlijks gewaardeerd op 4%. Elk jaar op 1 mei wordt gekeken naar de totale productie van Florentis en [REDACTED] gezamenlijk, is deze boven de 3,6 mln dan wordt de overproductie gewaardeerd op 4 % en daarvan wordt 35% direct uitbetaald en 65% wordt in 5 jaar uitbetaald. Dit om geen liquiditeitsproblemen bij de verzekeraar te veroorzaken.”

Omdat de omzet over 2013 lager is dan het gestelde target, is er geen omzetafhankelijke vergoeding uitbetaald over 2013. In verband met het eindigen van de managementovereenkomst in de loop van 2014, is er ook over dat jaar geen omzetafhankelijke vergoeding betaald.

Door de heer [B] verrichte werkzaamheden

De heer [B] was als “commercieel manager” verantwoordelijk voor de aansturing van de verkooporganisatie van Florentis vanaf 1 mei 2013, en zou [medewerker F], [medewerker C], [medewerker D] en [medewerker E] vanuit

⁵⁰ Unnamed Spreadsheet declaratieformulier [J] mei 2013 van 10 juni 2013; Factuur [J] juni 2013 van 8 juli 2013; Factuur [J] juli 2013 van 5 augustus 2013; Factuur [J] augustus 2013 van 11 september 2013; Factuur [J] september 2013 van 2 oktober 2013; Factuur [J] oktober 2013 van 7 november 2013; Factuur [J] november 2013 van 30 november 2013; Factuur [J] december 2013 van 31 december 2013; Factuur [J] januari 2014 van 4 februari 2014; Factuur [J] februari 2014 van 21 februari 2013; Factuur [J] maart 2014 van 4 april 2014.

⁵¹ Bankafschriften rekeningnummer [REDACTED] ten name van [J]

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 25 van 62

zijn rol aansturen.⁵² De heer [B] heeft in het kader van de opgezette constructie diverse werkzaamheden verricht. Voor deze werkzaamheden maakte de heer [B] gebruik van de e-mailadressen [REDACTED], [REDACTED] en [REDACTED].

Uit de verslaglegging van de bespreking van 6 maart 2014 blijkt onder andere dat de aanvragen voor nieuwe polissen binnenkomen op het kantoor in [REDACTED] waar [A] gevestigd is.⁵³ De heer [B] zendt diverse aanvraagformulieren voor polissen aan Florentis, bijvoorbeeld:

“[K] [AFM: medewerker Florentis], hierbij de aanvraag voor mevrouw [REDACTED]

[REDACTED]

Met vriendelijke groet,
[B]”⁵⁴

Tevens wint de heer [B] voor cliënten informatie in over lopende uitvaartverzekeringen bij Florentis, zendt hij aan Florentis instructies voor het opmaken van polissen en zorgt hij ervoor dat cliënten polissen ontvangen.⁵⁵ Daarnaast verricht de heer [B] werkzaamheden om te bewerkstelligen dat de uitgegeven polissen correct zijn.

Ook verstuurt de heer [B] instructies aan [medewerker C] voor het aanpassen en stopzetten van polissen:

“Klant belde heeft enkel voorstel ontvangen voor [REDACTED], graag ook offerte voor [REDACTED] opsturen

Daarnaast stopzetten lopende mevrouw besproken en nieuwe aanvullende bij Florentis besproken. Ook graag opsturen:

Wens € 8.000

PV € 921

Te verzekeren € 7079 looptijd 30 jaar € 13,23 per maand.

Totale nog te betalen premie huidig € 5.474

Totale nog te betalen premie nieuw € 4.763

Besparing € 711

⁵² Reactie van 15 april 2016 van Florentis op het concept onderzoeksrapport, p. 6, Beschikking rechtbank van [REDACTED] inzake het ontslag [medewerker F].

⁵³ E-mail van 7 maart 2014 de heer [H] e.a. aan [B] e.a. (onderwerp: Verslaglegging bespreking 06-03-2014 Florentis/Twenthe).

⁵⁴ E-mail van 17 mei 2013 van [B] aan [K] (onderwerp: aanvraag mevrouw [REDACTED]).

⁵⁵ Zie bijvoorbeeld de e-mails van 7 mei 2013 van [B] aan [medewerker E] (onderwerp Mevrouw [REDACTED]), 28 augustus 2013 van [B] aan [medewerker C] (onderwerp: polis) en 6 januari 2014 van [B] aan [K] (onderwerp: belangrijk).

(...)



(...)

[M]⁵⁶

Uit de e-mail van 14 februari 2014 van de heer [K] aan de heer [B] (onderwerp: Opsturen) blijkt dat Florentis ook instructies aan de heer [B] zendt over het toesturen van aanvragen:

“[B],

Bij deze stuur ik je digitaal een viertal aanvragen retour, de reden hiervan is het volgende:

- 1. de klant moet op het aanvraagformulier een handtekening zetten*
- 2. hij/zij moet aangeven of men het Dienstverleningsdocument/productwijzer van Florentis heeft gezien*
- 3. Als er sprake is van advies dat men deze advieskosten moet betalen*
- 4. en hoe men de distributiekosten wil betalen*

Als deze zaken bij mij allemaal bekend zijn kan ik de polissen opmaken.

*Het is vanaf vandaag **niet meer mogelijk** om zonder genoemde punten aanvragen te verwerken.*

[B] ik wil je bij deze vragen dit duidelijk te communiceren met alle medewerkers die aanvraagformulieren invullen en inleveren op kantoor.”

Florentis zendt voorts instructies ten aanzien van het toezenden van verbeteringsformulieren, het toesturen van aanvragen, het invoeren van nieuwe verzekeringen in een importbestand, en spreekt de heer [B] aan op het bij Florentis indienen van dubbele en onvolledige aanvragen.⁵⁷ De heer [B] vult het importbestand met 200 nieuwe aanvragen met het verzoek voor deze aanvragen polissen op te maken, dit importbestand wordt diverse keren aangevuld en aan Florentis verstuurd.⁵⁸ In dit importbestand zijn onder meer de volgende gegevens opgenomen:

⁵⁶ E-mail van 1 juli 2013 van [B] aan [medewerker C] (onderwerp: Opsturen).

⁵⁷ Zie bijvoorbeeld de e-mails van 3 januari 2014 van [K] aan [B] onder de e-mail van 6 januari 2014 van [B] aan [K] (onderwerp: belangrijk!!!!), 28 januari 2014 van [K] aan [B] (onderwerp: ontbrekende gegevens) uit het document ‘Mail verkeer’ d.d. 23 april 2014, p. 5, 29 januari 2014 van [K] een [B] (onderwerp: aanvragen), 10 februari 2014 van [L] aan [B] (onderwerp: Florentis importbestand nieuwe verzekeringen) en 10 maart 2014 van [K] aan [B] (onderwerp: aanvragen).

⁵⁸ Zie de e-mailwisseling van 18 februari 2014 van [B] aan [L] en 21 februari 2014 van [L] aan [K] (onderwerp: importdefinitie) en de e-mailwisseling van 10 maart 2014 van [K] aan [B] (onderwerp: aanvragen).

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 27 van 62

NAWTE-gegevens⁵⁹, bankrekeningnummer, type incasso, betalingstermijnen, “uitvaartvoorkeur”, “ingangdatum”, “poliswaarde”, “Jaarpremie” en “Premie_einddatum”.⁶⁰

Tevens ontvangt de heer [B] een e-mail van Florentis dat het een geruime tijd duurt voordat aanvragen vanuit het kantoor in [REDACTED] worden doorgestuurd aan Florentis:

“[B],

Alle ingeleverde productie / aanvragen zijn inmiddels verwerkt en afgewerkt.

Ik mis alleen nog 190 aanvragen die via de importdefinitie begin februari aan [L] [AFM: bestuurder Florentis] (Excel) zijn verzonden. Deze worden niet verwerkt middels de importslag, maar daar was je al van op de hoogte.

Volgens mij liggen sommige van deze aanvragen al manden en de meeste al werken in [REDACTED] (dit kan echt niet, we geven als Florentis een slechte indruk op zowel tussenpersoon als verzekerde) en het wordt tijd dat deze op kantoor komen, dan kan ik starten met het invoeren van deze productie. En kunnen we achteraf de balans opmaken wat de verschillen zijn.

Praten heeft geen zin, eerst maar eens inleveren en dan verwerken.”⁶¹

In juni 2014 blijkt dat 28 aanvragen die door de heer [B] bij Florentis zijn ingediend niet geaccepteerd worden. Mevrouw [REDACTED], compliance officer bij Twenthe, stuurt hierover in een e-mail van 2 juni 2014 (onderwerp: Ontbrekende aanvragen + niet-geaccepteerde aanvragen) aan de heer [B]:

*“Daarnaast ontvang je ook een Pdf-bestand met aanvragen die door Florentis **niet** geaccepteerd worden. Ten aanzien van deze aanvragen aan jou het verzoek om dit met [REDACTED] op te nemen en af te handelen.”*

Nu de bestaande verzekeringen voor deze cliënten al waren opgezegd, zijn deze cliënten onverzekerd geweest, terwijl zij in de veronderstelling waren dat zij reeds een nieuwe uitvaartverzekering hadden afgesloten.

Tevens ontvangt de heer [B] in deze e-mail een overzicht van 186 aanvragen waarbij de bijbehorende documentatie ontbreekt. De heer [B] geeft in een e-mail van 11 juni 2014 aan Twenthe (onderwerp: ontbrekende aanvragen niet-geaccepteerde aanvragen) aan dat het niet mogelijk is voor deze aanvragen de documentatie aan te vullen, omdat de adviezen telefonisch zijn gegeven door een andere financiële dienstverlener, waar [A] een overeenkomst mee had gesloten:

“Florentis heeft aangegeven 28 aanvragen niet te accepteren, conform bijgevoegde lijst. De andere lijst bevatten klanten waarvan alleen een verbeteringsvoorstel in het bezit is.

⁵⁹ Gegevens over naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres.

⁶⁰ Document ‘importdefinitie 12-2-2014’ van 10 februari 2014.

⁶¹ E-mail van 5 maart 2014 van [K] aan [B] (onderwerp: aanvragen).

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 28 van 62

We gaan niet in oude discussies vervallen, maar de adviezen zijn door [G] telefonisch gegeven, dus meer dan een verbetervoorstel is hier ook niet van.

Ik wil graag jullie goedkeuring dat [G] met deze aanvragen naar een andere verzekeraar gaat. Uiteindelijk heeft [G] deze adviezen verstrekt en ben ik en ook Florentis hier niet verantwoordelijk voor.”

Beëindiging samenwerking Florentis en de heer [B]

Uit de e-mail van 26 mei 2014 van de heer [B] aan de heer [H] (onderwerp: vaststellingsovereenkomst) blijkt dat op 1 mei 2014 is besloten om te komen tot beëindiging van de managementovereenkomst. Florentis heeft een vaststellingsovereenkomst op laten stellen om de samenwerking te beëindigen. De heer [B] reageert per e-mail van 28 mei 2014 aan de heer [H] (onderwerp: vaststellingsovereenkomst Florentis – [B] [J]) dat hij de vaststellingsovereenkomst niet zal ondertekenen en stelt voor om Florentis te helpen om alle opgemaakte polissen of nog aan te vragen polissen tot 1 mei 2014 “*AFM proof*” te maken of verder aan de slag te gaan met de opdracht zoals omschreven in de managementovereenkomst. De heer [B] geeft later te kennen de managementovereenkomst niet te willen beëindigen.⁶²

Florentis wenst echter de overeenkomst te beëindigen. Dit resulteert in discussie tussen de heer [B] en Florentis over onder meer de verantwoordelijkheid voor “*claims door advieswerkzaamheden van [J]*” en het benaderen van cliënten uit de [REDACTED] portefeuille.⁶³

Per brief van 17 juni 2014 gericht aan [J] heeft Florentis de samenwerking per 1 juli 2014 opgezegd, op grond van tekortkomingen in de nakoming van de verplichtingen uit de managementovereenkomst. Florentis meent “*dat sprake is van een toerekenbare tekortkoming doordat niet conform de wettelijke bepalingen en de wensen van Florentis is gewerkt*”. Een van de tekortkomingen betrof het feit dat [J] medewerkers in dienst van Florentis opdracht gaf (beheer)activiteiten te verrichten voor de [REDACTED] portefeuille van [A]:

“Op 28 november 2013 is bijvoorbeeld afgesproken dat het niet is toegestaan om te bemiddelen voor andere uitvaartverzekeraars dan Florentis. Toen is ook duidelijk gemaakt dat de personeelsleden van Florentis niet het beheer van de verzekeringsportefeuille mogen doen omdat Florentis alleen de adressen gekocht had en niet de portefeuille. Die portefeuille was achtergebleven bij [A] en er mocht geen vermenging ontstaan tussen de verschillende werkzaamheden. In de praktijk is gebleken dat de medewerkers op uw verzoek zich toch zijn blijven bemoeien met het beheer, ondanks dat zij bij Florentis in dienst waren en door Florentis betaald werden.”⁶⁴

⁶² Zie ook de e-mail van 9 juni 2014 van [B] aan [H] (onderwerp: [J]/Florentis [REDACTED]-20140607).

⁶³ Zie de e-mails van 28 mei 2014 van [B] aan [H] (onderwerp: vaststellingsovereenkomst), 6 juni 2014 van [B] aan [H] (onderwerp: [J]Florentis [REDACTED]-20140607) en 6 juni 2014 van [H] aan [B] (onderwerp: [J]Florentis [REDACTED]-20140607 Afspraak maken op dinsdag 11.00u kantoor Twenthe).

⁶⁴ De brief van 17 juni 2014 van [REDACTED] Advocaten aan [J] inzake beëindiging overeenkomst.

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 29 van 62

Florentis heeft daarnaast gevorderd dat [J] een totaalbedrag van € 38.804,28 aan Florentis betaalt, “in verband met teveel betaalde verkoopkosten”, “kosten voor de opzet van de samenwerking” en “de aan de werknemers betaalde ontbindingsvergoedingen”.⁶⁵ Uit de bankafschriften blijkt dat [J] in totaal € 25.000 heeft betaald aan Florentis onder vermelding van “afwikkeling”.⁶⁶

3. Beoordeling

3.1 Wettelijk kader

Wet op het financieel toezicht

Artikel 1:1

bemiddelen:

d. alle werkzaamheden in de uitoefening van een beroep of bedrijf gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van een verzekering tussen een cliënt en een verzekeraar of op het assisteren bij het beheer en de uitvoering van een verzekering;

provisie:

beloning of vergoeding, in welke vorm dan ook, voor het bemiddelen of adviseren ter zake van een financieel product of het verlenen van een beleggingsdienst of nevendienst;

Artikel 4:25a, eerste lid

Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot:

- a. de beloning of vergoeding, in welke vorm ook, voor het aanbieden, adviseren, bemiddelen of optreden als gevolmachtigde agent of ondergevolmachtigde agent inzake een financieel product, en de wijze van uitbetaling daarvan;
- b. een verbod op het verschaffen of ontvangen van nader aan te wijzen provisies.

Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft

Artikel 86c, eerste lid

Een financiëledienstverlener verschaft of ontvangt, rechtstreeks of middellijk, geen provisie voor het bemiddelen of adviseren van een betalingsbeschermer, complex product, hypothecair krediet, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekering, overlijdensrisicoverzekering, uitvaartverzekering of bij ministeriële regeling aan te wijzen ander financieel product.

⁶⁵ De brief van 17 juni 2014 van [REDACTED] Advocaten aan [J] inzake beëindiging overeenkomst.

⁶⁶ Bankafschriften rekeningnummer [REDACTED] ten name van [J].

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 30 van 62

3.2 Zienswijze Florentis

Florentis betwist dat zij artikel 86c, eerste lid BGfo, het provisieverbod, heeft overtreden. Zij stelt primair dat indien alle relevante feiten en omstandigheden in acht worden genomen de conclusie moet zijn dat van overtreding van het provisieverbod geen sprake is. Daartoe voert zij aan dat het in de overeenkomst en managementovereenkomst neergelegde verbod voor [A] om te bemiddelen in uitvaartverzekeringen het provisieverbod niet schendt, maar juist dient. Voorts heeft Florentis geen provisie aan een tussenpersoon of externe adviseur betaald voor het bemiddelen of adviseren aangaande een uitvaartverzekering. Subsidiair stelt Florentis dat zij niet is aan te merken als overtreder en meer subsidiair dat haar niets te verwijten valt.

Voor zover de AFM van oordeel is dat Florentis wel het provisieverbod heeft overtreden, dat Florentis kan worden gekwalificeerd als overtreder en de overtreding haar te verwijten valt, verzoekt Florentis rekening te houden met het gegeven dat Florentis geen enkel financieel voordeel heeft behaald uit de samenwerking, maar slechts nadeel en verlies daarvan heeft ondervonden.

Hieronder volgt – zakelijk weergegeven – de zienswijze van Florentis op deze punten.

Zienswijze Florentis: verband tussen Florentis, de heer [B] en [A]

Florentis voert in haar zienswijze aan dat uit het ‘Memo voor de Raad van Commissarissen van 16 januari 2013’ blijkt dat zij zich aan het oriënteren was op haar verkooporganisatie en hoe zij de omzet konden verhogen, op een manier die voldeed aan de geldende wet- en regelgeving.

De heer [B] heeft zich volgens Florentis tot haar gewend met het aanbod haar te helpen met het opzetten en verbeteren van haar verkoopapparaat. In dit verband is aanvankelijk overwogen om een aparte vennootschap – als zustermaatschappij van Florentis – op te richten gericht op verkoop. Hier heeft Florentis naar eigen zeggen vanaf gezien, omdat [REDACTED] Advocaten te [REDACTED] haar erop had gewezen dat een dergelijke constructie kon botsen met het provisieverbod.

Florentis stelt vervolgens opdracht te hebben gegeven aan [REDACTED] Advocaten en notarissen te [REDACTED] en [REDACTED] Advocaten om te onderzoeken welke mogelijke structuren van een samenwerkingsvorm tussen Florentis en (één of meer vennootschappen van) de heer [B] voldeden aan de wet- en regelgeving. De bevindingen van de advocaten heeft [REDACTED] bij e-mail van 15 april 2013 aan alle betrokken partijen verstuurd. In het verlengde daarvan heeft Florentis de betreffende advocaten opdracht gegeven om dit schriftelijk uit te werken. Dit heeft geleid tot de overeenkomst van 26 april 2013 tussen Florentis, de heer [B], [A] en [J] en de managementovereenkomst van 26 april 2013 tussen Florentis en [J]. De oud-bestuurders hebben alle opgestelde documenten ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van Commissarissen:

“Beste leden van de RVC,

(...)

Hierbij alle documenten mbt de beoogde samenwerking van Florentis met [B]

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 31 van 62

hierbij de laatste versies van het memo, de berekeningsbijlage en de overeenkomst die met onze advocaat van [REDACTED] is opgesteld.

Er is nu een modus gevonden waarin zonder grote risico's kan worden samengewerkt, AFM-proof, goede win-win-situatie voor betrokken partijen: en bovendien ook goed vastgelegd met het oog op de voorgenomen verkoop;

Hierbij vragen wij uw goedkeuring voor deze samenwerking.”

De afspraken voorzien volgens Florentis in een ontvlechting van taken en verantwoordelijkheden, waardoor er geen sprake is van een relatie tussen Florentis als aanbieder en haar contractpartijen als externe adviseurs of bemiddelaars.

Zienswijze Florentis: overeenkomst van 26 april 2013

De overeenkomst heeft volgens Florentis enkel en alleen betrekking op de koop en levering van bepaalde activa en passiva van [A] aan Florentis. Florentis verwijst daarbij naar artikel 3.2 van de overeenkomst, waaruit blijkt dat de activa het klantenbestand en de goodwill omvatten en artikel 3.4 van de overeenkomst, waaruit blijkt dat de passiva de werknemers van [A] omvatten.

Florentis merkt in haar zienswijze op dat zij op 1 mei 2013 voor de volledigheid schriftelijke arbeidsovereenkomsten heeft gesloten met de betreffende werknemers, en wel op briefpapier van Florentis zodat voor alle werknemers duidelijk werd dat zij officieel in dienst waren bij Florentis. De werkzaamheden zijn in de arbeidsovereenkomsten omschreven als:

“De werkzaamheden van de werknemer bestaan uit het afsluiten van uitvaartverzekeringen en alle daarmee samenhangende werkzaamheden.”

Aan [medewerker F] zijn volgens Florentis de volgende werkzaamheden toebedeeld:

“De werkzaamheden van de werknemer bestaan uit het (mede)ontwikkelen en uitvoeren van concepten ten behoeve van de door Florentis gestelde omzettoelstellingen en alle daarmee samenhangende werkzaamheden.”

Florentis stelt dat hieruit overduidelijk blijkt dat zij de werknemers in alle opzichten had overgenomen en in dienst had gekregen, zodat zij vanaf dat moment als werkgever had te gelden.

Voor deze transactie hebben partijen een symbolisch bedrag van € 1 als koopprijs vastgesteld. De achtergrond hiervan is dat de heer [B] zijn zakenpartner in [A] in december 2011 had verloren, waardoor de heer [B] de zaken alleen draaiende moest houden. De heer [B] moest daarnaast ook op personeelskosten van [A] bezuinigen om te kunnen saneren. Aan de andere kant had Florentis behoefte aan ervaren personeel en was daarom bereid de personeelsleden van [A] over te nemen. Volgens Florentis was sprake van een win/win-situatie.

Om te voorkomen dat [A] met ingang van de overeenkomst nog “in dezelfde vijver van dat klantenbestand [zou] gaan vissen”, is in de overeenkomst een beding opgenomen om niet in concurrentie met Florentis te bemiddelen:

Datum	19 mei 2017
Ons kenmerk	[REDACTED]
Pagina	32 van 62

“8.2 Deze Overeenkomst beoogt de Activa en Passiva onder te brengen bij Florentis. [A] zal vanaf de Effectieve Datum niet actief bemiddelen in concurrentie met Florentis en/of ten behoeve van Andere Uitvaartverzekeraars, tenzij de betreffende uitvaartverzekering reeds voor de Effectieve Datum is aangegaan. Alle andere activiteiten van [A] en haar daaraan gerelateerde ondernemingen maken geen onderdeel van deze Overeenkomst.”

Het stond [A] op grond van de overeenkomst dan ook vrij om andere klanten te bedienen en/of te benaderen en daarmee samenhangende activiteiten te ontplooien, aldus Florentis.

Zienswijze Florentis: managementovereenkomst van 26 april 2013

De managementovereenkomst heeft volgens Florentis enkel en alleen betrekking op het verlenen van managementdiensten door [J] aan Florentis, waarbij voor de feitelijke uitvoering de heer [B] ter beschikking wordt gesteld. Florentis zou binnen haar verkooporganisatie aan de heer [B] de titel “*commercieel manager*” geven. De heer [B] moest als manager de werknemers van Florentis aansturen en alle daarmee samenhangende zaken voor zijn rekening nemen. Dat betreft volgens Florentis dus een interne aangelegenheid binnen haar onderneming.

In de managementovereenkomst is volgens Florentis nadrukkelijk bepaald dat de uitvoering van de opdracht te allen tijde plaats diende te vinden op naam en voor rekening van Florentis en dat er geen enkele onduidelijkheid zou mogen ontstaan of bestaan dat de heer [B] zijn managementwerkzaamheden op naam en voor rekening van Florentis zou verrichten. [J], de heer [B] en [A] moesten ervoor instaan dat zij bij de uitvoering niet als financiële dienstverlener in de zin van de Wft konden worden gekwalificeerd.

De heer [B] zou door [J] parttime te werk worden gesteld bij Florentis, maar daarnaast betrokken blijven bij zijn eigen assurantiebedrijf [A]. Volgens Florentis is nadrukkelijk afgesproken dat de heer [B] naast zijn opdracht bij Florentis enkel en alleen bij [A] werkzaam mocht zijn voor zover het gaat om andere financiële producten dan uitvaartverzekeringen, zoals hypotheeken en schadeverzekeringen. Er is volgens Florentis weloverwogen gekozen voor deze scheiding van taken en verantwoordelijkheden, omdat deze wijze volgens de ingeschakelde advocaten niet in strijd zou zijn met de relevant wet- en regelgeving, en is ook schriftelijk uitgewerkt in de betreffende overeenkomsten met voornoemde bepalingen als resultaat.

Om belangenverstrengeling te voorkomen, in die zin dat de heer [B] voor zowel Florentis als [A] werkzaam kon zijn in uitvaartverzekeringen, is die mogelijkheid volgens Florentis verder uitgesloten in artikel 8.2 van de managementovereenkomst:

“Vanaf de Effectieve Datum is het [A] niet toegestaan om actief te bemiddelen in uitvaartverzekeringen en/of anderszins actief te zijn voor Andere Uitvaartverzekeringsmaatschappijen (...).”

De achtergrond hiervan is volgens Florentis gelegen in de wens en eis om te voorkomen dat de heer [B] met “*twee petten op*” werkzaam zou zijn, waardoor er bij derden onduidelijkheid kon bestaan over zijn rol.

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 33 van 62

Florentis merkt voorts op dat in voornoemd artikel niet staat dat het [A] vanaf de effectieve datum alleen nog maar is toegestaan om te bemiddelen in uitvaartverzekeringen van Florentis, maar dat het [A] in het geheel niet meer is toegestaan om actief te bemiddelen in uitvaartverzekeringen, ook niet voor Florentis.

Van [J], de heer [B] en [A] werd volgens Florentis geëist dat zij zich aan de gemaakte afspraken zouden houden en dat overtredingen ter zake niet werden getolereerd. Om die reden heeft zij de beëindigingsgronden in de managementovereenkomst opgenomen.

Uit bovenstaande volgt volgens Florentis dat de rol van [A] beperkt was tot de overdracht van de activa en passiva. Florentis stelt dat met de contractuele beperkingen is geborgd dat er geen verwevenheid bestond tussen Florentis en [A].

De heer [B] zou als manager van Florentis enkel voor en namens Florentis optreden. In dat kader zijn partijen een managementvergoeding van € 67,50 per uur overeengekomen, alsmede een van de omzet van Florentis afhankelijke vergoeding.

Dat Florentis de overtuiging had bekomen dat zij een samenwerking met de heer [B] was aangegaan die volledig in lijn met het provisieverbod was, blijkt volgens Florentis ook uit een e-mail van 17 juni 2013 van [REDACTED]:

“Bijgaand een persbericht van vorige week van de AFM – een bevestiging dat het goed is dat jullie over de vorm van de samenwerking met [B] goed hebben nagedacht!”

Zienswijze Florentis: wanprestatie door contractpartijen

Dat de contractpartijen van Florentis zich vervolgens in weerwil van Florentis niet aan de gemaakte afspraken hebben gehouden, waardoor de werkzaamheden anders zijn uitgevoerd, staat volgens Florentis buiten kijf. Dat gegeven was voor Florentis de reden om de overeenkomst met [J] op te zeggen en haar personeelsleden te ontslaan middels een ontbindingsprocedure. Dit heeft Florentis veel geld gekost, voorts heeft zij aanzienlijke schade geleden vanwege de tekortkomingen van haar contractpartijen.

Florentis stelt ongeveer € 250.000 te hebben geïnvesteerd om een verkooporganisatie op te zetten in lijn met wet- en regelgeving, terwijl zij zich een paar maanden later genoodzaakt heeft gezien alles ongedaan te maken. De premieopbrengsten waren in totaal slechts circa € 21.000. De kosten bedroegen meer dan een tienvoud van de opbrengsten, met enorme verliezen tot gevolg. In het onderzoeksrapport spreekt de AFM volgens Florentis ten onrechte over een omzet van € 1.794.218. Dat betreft namelijk verzekerd kapitaal en dat is iets anders dan premieopbrengsten.

Florentis voert aan dat zij er in eerste instantie niet mee bekend was dat de heer [B] zich niet altijd aan de gemaakte afspraken hield. Toen zij hiervan eenmaal op de hoogte was, heeft zij de heer [B] hierop meerdere malen aangesproken. Ter voorbeeld verwijst Florentis naar het verslag van 20 maart 2014 van het gesprek op 13 maart 2014. Volgens Florentis onthield de heer [B] Florentis inzicht in de tijdsbesteding en werkzaamheden van de werknemers, en hield hij dit bewust steeds tegen met het argument dat zoiets tijdrovend was. Florentis stelt

Datum	19 mei 2017
Ons kenmerk	[REDACTED]
Pagina	34 van 62

naderhand erachter te zijn komen dat de heer [B] de werknemers inzette voor werkzaamheden die niets te maken hadden met de zaken van Florentis.

Ook haar wens om eigen personeelsleden in Enschede te huisvesten werd volgens Florentis door de heer [B] tegengehouden en gedwarsboemd. De heer [B] heeft willen voorkomen dat Florentis zou ontdekken dat hij haar werknemers voor andere werkzaamheden inzette.

Florentis geeft aan dat zij pas in januari 2014 erachter kwam dat de heer [B] zich niet aan de gemaakte afspraken hield. Dat hield verband met het gegeven dat hij juist als manager was aangesteld om de zaken goed te regelen en Florentis er niet van uitging dat hij misbruik zou maken van zijn positie. Florentis stelt vanaf dat zeer voortvarend te werk zijn gegaan om orde op zaken te stellen. Florentis is begonnen met het vermanen van de heer [B] en haar eigen personeel om de gemaakte afspraken na te komen. Toen dat geen effect had, heeft Florentis in februari 2014 een advocaat ingeschakeld om het ontslag van de werknemers aan te zeggen. Op 13 maart 2014 zijn hiertoe verzoekschriften ingediend bij de kantonrechter. Dit doel is ook bereikt, zij het dat ook hier volgens Florentis veel kosten aan verbonden waren.

Florentis stelt voorts dat zij de heer [B] te verstaan heeft gegeven dat hij geen werkzaamheden meer voor Florentis mocht verrichten en weigerde om een deel van de managementvergoeding aan [J] te betalen. Na februari 2014 heeft Florentis geen managementvergoeding aan [J] betaald. Florentis eiste juist schadevergoeding van [J] en de heer [B] vanwege de toerekenbare tekortkomingen. Feitelijk beëindigde Florentis in maart 2014 al de samenwerking.

Gelet op voorgaande heeft Florentis dan ook vastgesteld dat haar contractpartijen, tot groot ongenoegen van Florentis, de zaken feitelijk anders hebben uitgevoerd dan schriftelijk overeengekomen. Dat Florentis zich met de uitvoering van haar contractpartijen niet kon verenigen blijkt uit de vele protesten die zij heeft geuit.

Florentis stelt dat zij niet onmiddellijk heeft kunnen ingrijpen onder andere omdat werknemers een zekere ontslagbescherming genieten en een werkgever eerst moet onderzoeken of er geen alternatieven zijn om een werknemer toch aan het werk te kunnen houden. Florentis moest voorts eerst een dossier opbouwen alvorens zij juridische stappen kon ondernemen.

Dit geldt volgens Florentis evenzeer voor de relatie met [J] en de heer [B]. Florentis had in goed vertrouwen een managementovereenkomst gesloten in de verwachting dat [J] de gemaakte afspraken zou nakomen, zij kon juridisch bezien een managementovereenkomst niet zomaar beëindigen. Allereerst moest Florentis ontdekken dat [J] en de heer [B] zich niet aan de overeenkomst hielden, en vervolgens moesten zij aangemaand worden om hun verplichtingen alsnog na te komen. Alvorens tot ontbinding over te kunnen gaan moest een procesdossier worden opgebouwd. Zoals de AFM maandenlang de tijd nodig heeft om een aangelegenheid te onderzoeken en zoals de AFM daarbij zorgvuldig te werk wil gaan, zo ook moest Florentis zorgvuldig te werk gaan en kon zij niet zomaar actie ondernemen.

Indachtig het gegeven dat Florentis direct actie heeft ondernomen toen zij begin januari 2014 de misstanden aan de zijde van de heer [B] en de werknemers heeft ontdekt door hen te vermanen de gemaakte afspraken alsnog na te

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 35 van 62

komen, bij gebreke waarvan Florentis in februari 2014 een advocaat heeft ingeschakeld om daartegen op te treden en het gegeven dat al op 13 maart 2014 ontslagverzoeken bij de kantonrechter werden ingediend, dient te worden geconcludeerd dat Florentis buitengewoon snel en voortvarend te werk is gegaan.

Zienswijze Florentis: provisieverbod

Florentis stelt dat geen sprake is van overtreding van het provisieverbod. Zij brengt daarbij het volgende naar voren:

Niet in concurrentie bemiddelen

Florentis en [A] zijn in het kader van de overdracht van activa en passiva overeengekomen dat [A] niet actief zal bemiddelen in concurrentie met Florentis (artikel 8.2 van de overeenkomst). Dit behelst geen schending van het provisieverbod. Daarmee betaalt Florentis immers geen provisie aan [A] voor het bemiddelen of adviseren van een cliënt om een uitvaartverzekering bij Florentis te kopen. Een dergelijke bepaling is standaard en gebruikelijk in ieder overnamecontract en heeft niets van doen met het provisieverbod. Zoals gezegd is dit beding nadrukkelijk in het kader van de overdracht overeengekomen met als doel te voorkomen dat [A] “*in dezelfde vijver*” van het klantenbestand zou gaan vissen.

Verbod om te bemiddelen in uitvaartverzekeringen

Ook het aan [A] opgelegde verbod om te bemiddelen in uitvaartverzekeringen (artikel 8.2 van de managementovereenkomst) schendt het provisieverbod niet, het dient dat verbod juist. Zoals gezegd was de achtergrond van dit beding gelegen in de wens en eis om te voorkomen dat de heer [B] met “*twee petten op*” werkzaam zou kunnen zijn. Florentis merkt voorts op dat in het betreffende artikel niet staat dat het [A] vanaf 1 mei 2013 alleen nog maar is toegestaan om te bemiddelen in uitvaartverzekeringen van Florentis. Er staat letterlijk dat het [A] in het geheel niet langer is toegestaan om actief te bemiddelen in uitvaartverzekeringen, ook niet voor Florentis.

Rechtmatige betalingen

Florentis stelt voorts dat zij geen provisie heeft betaald voor het bemiddelen of adviseren aangaande een uitvaartverzekering. Florentis heeft slechts de volgende betalingen verricht:

- *Salaris aan eigen personeelsleden*
De personeelsleden zijn als binnen- en buitendienstmedewerker aangenomen en met hen is ook een arbeidsovereenkomst gesloten. De personeelsleden kunnen niet worden aangemerkt als tussenpersoon of externe adviseur, zij ontvangen derhalve geen provisie maar salaris.
- *Managementvergoeding voor managementtaken*
Florentis heeft aan [J] een managementvergoeding voldaan voor het tewerkstellen van de heer [B] als commercieel manager die belast was met managementtaken, onder andere het aansturen van de personeelsleden van Florentis. Er is nadrukkelijk bepaald dat de uitvoering van de taken plaats diende te vinden op naam en voor rekening van Florentis. Een betaling uit dien hoofde aan [J] kan niet worden gekwalificeerd als een provisie aan een tussenpersoon of externe adviseur voor het bemiddelen of adviseren van een verzekerde aangaande een uitvaartverzekering. Er is geen managementvergoeding aan [A] betaald.

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 36 van 62

Evenmin is op een andere manier van [A] verlangd dat zij ten behoeve van Florentis zou bemiddelen of adviseren inzake uitvaartverzekeringen.

- *€ 1 voor overdracht activa en passiva*

Hoewel een bedrag van € 1 niet een “incentive” teweeg kan brengen om iets te doen of na te laten, kan dit bedrag niet als een provisie worden aangemerkt. Dit bedrag van € 1 is niet betaald voor bemiddelings- of adviseringsactiviteiten, maar voor de overname van activa en passiva. Het door [A] aan Florentis overgedragen klantenbestand omvatte alleen de NAW-gegevens van klanten en dat kan evenmin als provisie worden gekwalificeerd. Dit klantenbestand omvat dus niet de klantenportefeuille van [A] met alle gegevens van de klanten, zoals hun geboortedatum, polisgegevens en premie. Florentis heeft begrepen dat [A] haar klantenportefeuille met alle gegevens in de zomer van 2014 tegen een fors bedrag heeft verkocht aan verzekeraar [REDACTED].

Gelet op bovenstaande is er volgens Florentis geen sprake van een geldstroom tussen een aanbieder en bemiddelaar.

Zienswijze Florentis: overtreder

Dat de heer [B], [J] en/of [A] zich niet aan de overeenkomsten heeft gehouden, maakt volgens Florentis niet dat zij zelf als overtreder kan worden aangemerkt. Florentis heeft zich juist genoodzaakt gezien om op te treden tegen haar contractpartijen.

Florentis stelt voorts dat zij actie ondernam tegen haar contractpartijen, omdat zij haar zaken op orde wilde hebben en niet omdat de AFM een onderzoek was gestart. Dat onderzoek startte ruim een jaar daarna pas.

Zienswijze Florentis: verwijtbaarheid

Florentis heeft zich gekwetend van haar verantwoordelijkheid door gespecialiseerde advocaten de opdracht te geven om te onderzoeken hoe zij afspraken kon maken die in lijn waren met het provisieverbod. Florentis heeft daarin veel geld geïnvesteerd en de gemaakte afspraken zoals vastgelegd in de overeenkomsten van 26 april 2013 zijn in lijn met het provisieverbod. Dat de contractpartijen zich niet aan de afspraken hebben gehouden kan volgens Florentis niet aan haar worden verweten.

Dat de AFM in haar onderzoeksrapport stelt dat het niet van belang is of Florentis bekend was met de overtreding staat volgens Florentis haaks op artikel 5:41 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Daarin wordt uitdrukkelijk bepaald dat het bestuursorgaan geen bestuurlijke boete oplegt voor zover de overtreding niet aan de overtreder kan worden verweten.

Daarnaast wijst Florentis op het rapport van de AFM ‘Naleving provisieverbod financiële dienstverlening Juli 2015’. Uit het rapport blijkt dat de AFM onderkent dat niet altijd even duidelijk is welke afspraken al dan niet in lijn zijn met het provisieverbod. De AFM ziet zich kennelijk genoodzaakt om een en ander nader te verduidelijken en stelt marktpartijen in de gelegenheid om eventuele afspraken uiterlijk 1 januari 2016 in lijn te brengen met het provisieverbod. De AFM stelt nadrukkelijk dat deze termijn wordt gehanteerd, omdat zij beseft dat het aanpassen van de afspraken juridische en organisatorische wijzigingen vergt in de bedrijfsvoering van marktpartijen.

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 37 van 62

Blijkens het rapport, constateert de AFM dat andere marktpartijen afspraken hebben gemaakt die niet in lijn zijn met het provisieverbod. In plaats van handhavend op te treden, heeft zij ervoor gekozen om per afspraak te verduidelijken in hoeverre deze in lijn is met het provisieverbod en partijen de gelegenheid te geven om gemaakte afspraken alsnog in lijn te brengen met het provisieverbod. Volgens Florentis valt niet in te zien hoe een eventuele overtreding aan Florentis kan worden verweten.

Bovendien valt volgens Florentis niet in te zien waarom de AFM in onderhavige zaak voor een andere aanpak heeft gekozen. Blijkens de gestelde feiten, onderbouwd met bewijsstukken, heeft Florentis immers advies ingewonnen van gespecialiseerde advocaten met als doel afspraken te maken die in lijn zijn met het provisieverbod. Indien de AFM in weerwil hiervan van oordeel is dat de gemaakte afspraken in strijd zijn met het provisieverbod, is het niet meer dan redelijk om Florentis net als alle andere marktpartijen te behandelen en vooralsnog te volstaan met het verduidelijken van het provisieverbod. Dit laatste is volgens Florentis overigens niet nodig, aangezien zij zelf heeft ingegrepen.

Voorts stelt Florentis dat van verwijtbaarheid geen sprake is, omdat zij van haar voormalig bestuurders heeft begrepen dat de AFM aan hen heeft laten weten dat hen niets te verwijten valt en dat de AFM dan ook niet handhavend jegens hen zal optreden. Nu de AFM kennelijk jegens de voormalig bestuurders van Florentis, die destijds de samenwerking met de heer [B] zijn aangegaan, niet handhavend zal optreden, valt niet in te zien waarom Florentis als vennootschap wel iets te verwijten valt.

Zienswijze Florentis: hoogte van de boete

Indien de AFM ondanks het hiervoor gestelde toch tot het oordeel komt dat er sprake is van een overtreding, waarbij Florentis wordt gekwalificeerd als overtreder en dit aan haar te verwijten valt, verzoekt Florentis de AFM rekening te houden met het gegeven dat Florentis geen enkel financieel voordeel heeft behaald, maar slechts nadeel en verlies van de samenwerking heeft ondervonden. Als bewijs hiertoe heeft Florentis een rapport van haar registeraccountant overlegd.

Tevens verzoekt Florentis de AFM om rekening te houden met het gegeven dat Florentis financieel niet in staat is om een eventueel op te leggen boete te betalen en een boeteoplegging noodzakelijkerwijs tot liquidatie van Florentis zal leiden. Florentis ontplooit sinds 8 mei 2014 geen verzekeringsactiviteiten meer en is sindsdien nagenoeg verstoken van inkomen en moet interen op haar vermogen.

Zienswijze Florentis: publicatie van de boete

Florentis stelt dat er redenen aanwezig zijn die het gerechtvaardigd maken om eventuele publicatie achterwege te laten. In dit geval bestaat er geen enkele noodzaak tot deelnemers op de financiële markten te informeren of waarschuwen. Immers, de vergunning van Florentis is op 8 mei 2014 ingetrokken en sindsdien ontplooit Florentis geen verzekeringsactiviteiten meer. Het publiceren van een boete dient dan ook geen enkel doel.

Het in weerwil hiervan toch publiceren van een boetebesluit resulteert erin dat niet alleen Florentis maar ook haar moedermaatschappij Twenthe in onevenredige mate schade wordt berokkend, terwijl Twenthe niets te maken heeft

met deze kwestie. Een publicatie van een boetebesluit straalt af op Twenthe en zorgt voor (reputatie)schade. Florentis benadrukt daarbij dat hetgeen in de zienswijze naar voren is gebracht mede gebaseerd is op de informatie die zij van de AFM heeft ontvangen. Florentis beschikte niet over alle informatie en was daardoor zelfs verwickeld geraakt in allerlei procedures.

Bovendien heeft Florentis sinds 31 maart 2014 een nieuwe aandeelhouder en een nieuw bestuur, die niet bekend waren met al hetgeen voordien heeft plaatsgevonden.

Gelet hierop verzoekt Florentis de AFM om van directe en volledige openbaarmaking af te zien, althans de openbaarmaking in anonieme vorm te laten plaatsvinden.

Aanvullende zienswijze Florentis van 10 januari 2017

Florentis heeft na het indienen van haar schriftelijke zienswijze een aanvullende zienswijze ingediend naar aanleiding van de op 6 januari 2017 gepubliceerde boetes aan [A] en de heer [B].

Reden hiervoor is dat Florentis niet beschikt over de interne gegevens van de heer [B] en [A], zoals intern e-mailverkeer en interne notities. De bevindingen van de AFM in de boetebesluiten zijn veelzeggend, en tonen volgens Florentis aan dat zij in deze zaak het slachtoffer is geweest van de heer [B]. Uit de betreffende boetebesluiten blijkt dat de AFM zelf heeft vastgesteld dat de heer [B] bewust en systematisch Florentis om de tuin heeft geleid en misbruik heeft gemaakt van zijn positie als manager van Florentis.

Uit de boetebesluiten blijkt volgens Florentis dat:

- de heer [B] niet alleen Florentis maar ook de werknemers van Florentis om de tuin heeft geleid en hen heeft opgeroepen om geen gehoor te geven aan eventuele oproepen van Florentis;
- de heer [B] gesprekken tussen Florentis en haar eigen werknemers heeft tegengehouden;
- de heer [B] geen rechtstreeks contact tussen Florentis en haar werknemers wilde, omdat hij de werknemers inzette voor werkzaamheden die niets te maken hadden met de activiteiten van Florentis;
- de heer [B] bewust ervoor heeft gezorgd dat werknemers niet in Enschede werkzaamheden zouden verrichten, terwijl Florentis dat wel wilde;
- de heer [B] werknemers expliciet waarschuwde voor wat zij wel en niet mochten zeggen tegen Florentis; en
- dat Florentis niet tevreden was met deze gang van zaken, zich daar niet mee kon verenigen en de heer [B] hierop heeft aangesproken.

Hieruit blijkt volgens Florentis dat geen sprake is van een schijnconstructie waaraan Florentis medewerking heeft verleend.

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 39 van 62

3.3 Beoordeling van de feiten

De AFM is van oordeel dat Florentis in de periode van 1 mei 2013⁶⁷ tot 8 mei 2014⁶⁸ artikel 86c, eerste lid, BGfo heeft overtreden. Dit wordt toegelicht in paragraaf 3.3.1, waarbij ook wordt ingegaan op de door Florentis gegeven zienswijze. In paragraaf 3.3.2 wordt de zienswijze van Florentis besproken, voor zover deze nog niet in paragraaf 3.3.1 aan de orde is gekomen.

3.3.1 Overtreding provisieverbod

Op 1 januari 2013 is artikel 86c BGfo in werking getreden. Artikel 86c BGfo maakt deel uit van paragraaf 8.2.2, dat bepalingen bevat ter uitvoering van onder meer artikel 4:25a Wft. Op grond van artikel 86c, eerste lid, BGfo is het voor een aanbieder niet toegestaan om voor het bemiddelen of adviseren in onder meer een uitvaartverzekering, de bemiddelaar of adviseur rechtstreeks of middellijk te belonen in de vorm van provisie. Het provisieverbod geldt voor alle overeenkomsten inzake uitvaartverzekeringen die zijn aangegaan na inwerkingtreding van artikel 86c BGfo.

Door het provisieverbod wordt de financiële band tussen aanbieders en adviseurs respectievelijk bemiddelaars doorgeknipt. Alleen provisies van de consument of cliënt aan de adviseur of bemiddelaar zijn nog toegestaan. Hiermee is door de wetgever een beweging van productgedreven verkoop naar klantgerichte advisering beoogd. Deze beweging vereist ontvlechting van de taken en verantwoordelijkheden van aanbieders en bemiddelaars, waardoor sturingsmogelijkheden worden weggenomen.

De AFM is van oordeel dat Florentis in de periode van 1 mei 2013 tot 8 mei 2014 provisie heeft betaald voor het bemiddelen in uitvaartverzekeringen. De AFM licht dit hieronder toe.

3.3.1.1 Ratio transactie

Samenwerkingsovereenkomst

Florentis had “*behoefte aan een goed verkoopapparaat wat toekomst zeker en bestendig*” was.⁶⁹ Voor de heer [B] was blijkens het memo voor Raad van Commissarissen van Florentis van 16 januari 2013, “*de afweging om een relatief kleine, betrouwbare partner in de regio te zoeken, min of meer dezelfde, maar dan van de andere kant van het adviesveld: hoe is een structureel goed renderend verdienmodel binnen een verzekeraar te ontwikkelen waarbij advies zonder provisie wel continuïteit en groei kan leveren*”. De premiestelling van Florentis maakte het, blijkens het memo, mogelijk om bestaande relaties uit de [REDACTED] portefeuille een nieuwe verzekering aan te bieden die de klant voordelen bood zoals een lagere premie en/of een hoger verzekerd kapitaal.

⁶⁷ De effectieve datum van de overeenkomst en managementovereenkomst.

⁶⁸ Datum waarop de vergunning van Florentis voor de uitoefening van het bedrijf van natura-uitvaartverzekeraar is ingetrokken.

⁶⁹ Zie Memo voor de Raad van Commissarissen van Florentis van 16 januari 2013.

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 40 van 62

In de overeenkomst hebben Florentis en [A] vervolgens afgesproken dat [A] en [J] “hun medewerking verlenen aan de bevordering van de verkoop van uitvaartverzekeringen onder het Florentis-label”. Aan de medewerking door [A] is praktisch gestalte gegeven door de verkoop en overdracht van

1. haar klantenbestand, te weten de NAW-gegevens van klanten “die een [REDACTED] Uitvaartverzekering hebben gesloten”, die door bemiddeling door [A] tot stand is gekomen en
2. de aan het klantenbestand en de naam [M] verbonden goodwill

tegen een koopprijs van € 1. Ook wordt verwezen naar artikel 7:662 van het Burgerlijk Wetboek (naar moet worden aangenomen is artikel 7:663 bedoeld), op grond waarvan bij overgang van een onderneming rechten en verplichtingen met betrekking tot de werknemers van rechtswege overgaan.

Doel van de samenwerking was het bevorderen van de verkoop van uitvaartverzekeringen onder het Florentis label. Daartoe ontving Florentis “alle rechten met betrekking tot het Klantenbestand”. Cliënten uit de [REDACTED] portefeuille zou een aanbod worden gedaan waarbij zij zouden oversluiten naar Florentis. Ook mocht [A] niet actief “bemiddelen in concurrentie met Florentis en/of ten behoeve van Andere Uitvaartverzekeraars, (...)”. Het enige dat hier tegenover zou staan voor [A] was een koopprijs van € 1. Bovendien verloor [A] haar doorloopprijs op de uitvaartverzekeringen die zijn afgesloten voor 1 januari 2013 op het moment dat cliënten hun uitvaartverzekering beëindigen om over te stappen naar Florentis. Volgens Florentis zou het gaan om een symbolisch bedrag van € 1 voor de transactie, omdat [A] op deze manier kon bezuinigen op haar personeelskosten.

Florentis en [A] hebben met de overeenkomst een constructie opgezet om in te spelen op het provisieverbod, maar feitelijk veranderde er niets: [A] heeft voor cliënten als hun vaste financieel dienstverlener bemiddeld inzake hun uitvaartverzekering.

3.3.1.2 Bemiddelen

Meer dan NAWTE-gegevens

Al voor het aangaan van de overeenkomst wordt Florentis door [A] geïnformeerd over een deel van het klantenbestand van [A]. Zo heeft de heer [B] op 15 november 2012 per e-mail (onderwerp: portefeuille [A] in profit) aan de heer [L] van Florentis een overzicht verstuurd met gegevens van 14 polissen, “om al een beeld te geven of en hoe het mogelijk is om jullie [AFM: [A]] portefeuille in een aparte omgeving in profit te zetten”. Het document ‘Florentis voorbeeld portefeuille overzicht’ van 15 november 2012 bevat naast NAWTE-gegevens ook gegevens over onder andere het polisnummer, de startdatum van de polis, de mutatedatum, het incasso type, geslacht, geboortedatum, betalingsfrequentie, premie, einddatum van de polis en verzekerd kapitaal.

In de periode van 8 tot en met 12 maart 2013 ontvangt Florentis portefeuilleoverzichten van [A] bij verzekeraars [REDACTED], [REDACTED] en [REDACTED], met een totaal van 36.041 polissen. De portefeuilleoverzichten bevatten naast de NAWTE-gegevens onder andere informatie over het polisnummer, de ingangsdatum van de polis, de mutatedatum van de polis, de status (premievrij of actief), de einddatum van de premie, verzekerd bedrag, en de premie.

Nadat de samenwerkingsovereenkomst is gestart, ontvangt Florentis bij e-mails van 27 mei 2013 opnieuw overzichten van het [A]-klantenbestand bij de verzekeraars [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] en [REDACTED] van [A]. De overzichten

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 41 van 62

bevatten eveneens voornoemde gegevens. In totaal heeft [A] de informatie met betrekking tot 36.805 polissen aan Florentis verzonden.

Dat het door [A] aan Florentis overgedragen klantenbestand volgens Florentis alleen de NAW-gegevens van klanten omvatte volgt de AFM niet. Hoewel in de overeenkomst is opgenomen dat het kantenbestand werd overgedragen, bestaande uit enkel “*de NAW-gegevens van Klanten*”, is feitelijk anders gehandeld: in werkelijkheid is (veel) meer dan NAWTE-gegevens verstrekt.

Florentis heeft met het versturen van deze overzichten door [A], eerder genoemde informatie met betrekking tot de portefeuille uitvaartverzekeringen, de [REDACTED] portefeuille, van [A] ontvangen. Overigens is niet gebleken dat daadwerkelijk alle rechten met betrekking tot de portefeuille zijn overgegaan. Omdat [A] meer dan NAWTE-gegevens heeft verstrekt, heeft [A] werkzaamheden verricht die waren gericht op het tot stand brengen van een verzekering tussen cliënten en Florentis. Het verstrekken van meer dan NAWTE-gegevens aan Florentis wordt gekwalificeerd als bemiddelen in de zin van artikel 1:1 Wft. De informatie is voor Florentis van waarde, omdat hiermee cliënten benaderd kunnen worden met de aanbieding om de lopende polis af te kopen en een nieuwe uitvaartverzekering af te sluiten.

Andere bemiddelingswerkzaamheden

Florentis, [A] en [M] gebruiken gedurende de samenwerking sterk op elkaar lijkende handelsnamen, met daarin de woorden [REDACTED].⁷⁰ Gebruik van deze naam zal, aldus Florentis, “*het onderbrengen van bestaande [REDACTED] en nieuwe relaties bij Florentis vereenvoudigen.*”

De vaste cliënten van [A] zijn benaderd door de personen die zij kennen van [A], het briefpapier wordt gebruikt van [A] en de telefoon wordt opgenomen met [REDACTED]. Cliënten zijn nimmer geïnformeerd over de (geconstrueerde) overdracht van de portefeuille en de overstap van werknemers naar Florentis. Feitelijk hebben cliënten niet met Florentis te maken, de enige wijzigingen die plaatsvinden is dat Florentis de handelsnaam In Pace is gaan gebruiken – waarbij wordt opgemerkt dat de handelsnaam in ieder geval tot het werkoverleg van 9 januari 2014 nog niet als zodanig was ingeschreven bij de KvK – en dat werknemers door Florentis werden betaald. Dit wordt hierna verder toegelicht.

De AFM stelt vast dat op verschillende documenten zoals het verbeteringsvoorstel en -formulier en het besparingsvoorstel en -formulier de handelsnaam “[A]” is gebruikt, in combinatie met het KvK-nummer van [A]. Het polisblad dat aan cliënten werd verstuurd is gedrukt op briefpapier van [M].

De verbeterings- en besparingsvoorstellen zijn namens [A] ondertekend door de heer [B] in zijn functie als directeur. In het verbeterings- en besparingsvoorstel is opgenomen dat verzekeringnemer in het verleden een uitvaartverzekering van [A]⁷¹ heeft afgesloten en dat [A] “*als uw financieel adviseur met betrekking tot uw*

⁷⁰ Florentis gebruikte – na 9 januari 2014 – de handelsnaam “*In Pace*”, [A] “[REDACTED]” en [M] “[REDACTED]”.

⁷¹ Dit betrof veelal een uitvaartverzekering bij [REDACTED].

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 42 van 62

uitvaartverzekering” heeft geconstateerd dat deze verzekering aan verbetering toe is. In de bijlage bij het verzekeringsvoorstel staat onder meer het volgende opgenomen:

*“Hartelijk dank dat u uw vertrouwen wederom [onderstreping AFM] in [A] stelt om uw uitvaart te verzekeren. Wij hebben een uitvaartverzekering van **Florentis Uitvaartverzekeringen** voor u geselecteerd.”*

“[A] is een landelijk opererende tussenpersoon die zich onder meer heeft toegelegd op het adviseren van en bemiddelen in de beste uitvaartverzekeringen. In ons dienstverleningsdocument ‘Risico’s afdekken’ (gestandaardiseerd) kunt u specifieke informatie over onze dienstverlening met betrekking tot uitvaartverzekeringen (en overlijdensrisicoverzekeringen) lezen. Ook treft u hierin meer informatie over de beloning voor onze werkzaamheden aan. (...) Wij brengen eenmalig een advies- en bemiddelingsvergoeding van 437,50 euro bij u in rekening voor onze huidige werkzaamheden met betrekking tot uw uitvaartverzekering.”⁷²

In het verbeterings- en besparingsformulier die als bijlage bij het verbeteringsvoorstel is gevoegd wordt vervolgens aan [A] opdracht gegeven om de uitvaartverzekeringssituatie conform het advies te verbeteren, inclusief het zo nodig beëindigen of premievrij maken van lopende uitvaartverzekeringen.

Voorts is in het formulier opgenomen dat de cliënt verklaart kennis te hebben genomen van het DVD van [A] en derhalve voldoende op de hoogte is van de aard en reikwijdte van de dienstverlening door [A]. Het DVD van [A] werd als bijlage bij het verbeterings- en besparingsvoorstel gevoegd.

De AFM is van oordeel dat na overdracht van de portefeuille voor € 1, cliënten uit de [REDACTED] portefeuille nog steeds werden benaderd door en namens [A]. Cliënten waarvoor een uitvaartverzekering bij Florentis werd afgesloten, gingen met hun vertrouwde adviseur [A] in zee. Er is ook op geen enkele manier maar de indruk gewekt dat gehandeld zou worden namens Florentis en dat er met haar een dienstverleningsovereenkomst zou worden aangegaan. Het formulier werd *“ondertekend op basis van goed vertrouwen met mijn adviseur van [REDACTED] (...)”*. Vervolgens ontvingen cliënten een polisblad met daarop de handelsnaam van [M] en het adres van [A]. Met deze werkzaamheden heeft Florentis bijna € 1,8 miljoen omzet⁷³ kunnen genereren.

Bovenstaande wordt bevestigd in de verslaglegging van 7 maart 2014 van het overleg op 6 maart 2014 tussen Florentis en [A]:

“Voor een polishouder moet duidelijk zijn bij wie hij terecht kan. Nu is deze transparantie er niet, omdat Florentis wel de polissen uitgeeft terwijl er allerlei andere partijen ([REDACTED], [B], [A], [G], etc.) op de achtergrond bij de aanvragen betrokken zijn geweest.”

⁷² Zie het verbeteringsvoorstel van 15 oktober 2013 van cliënt [REDACTED].

⁷³ De AFM hanteert de term ‘omzet’ bij het noemen van dit bedrag, omdat Florentis zelf in haar documentatie de bedragen als omzet heeft geduid.

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 43 van 62

Ook uit de brief van 17 juni 2014 van [REDACTED] Advocaten aan [J], waarin de managementovereenkomst wordt opgezegd, blijkt dat [A] is blijven bemiddelen voor Florentis. In de brief is onder meer het volgende opgenomen met betrekking tot het werkoverleg van 9 januari 2014 tussen Florentis en [A]:

- “[REDACTED] verstrekt uitsluitend de Florentis-DVD.
- Aanvragen moeten worden gekenmerkt, zodat duidelijk is wie de aanvraag in behandeling heeft genomen; eigen personeel, [G], andere tussenpersoon.
- Uitingen naar buiten toe dienen niet verwarrend te zijn; zo dient o.a. de naam *In Pace* te worden ingeschreven in het handelsregister bij Florentis en [REDACTED] [A]. Nu is niet transparant met wie mensen te maken hebben.
- [B] dient als verbonden bemiddelaar bij de AFM te worden ingeschreven.
- Aan [medewerker D], [medewerker E] en [medewerker C] dient duidelijk te worden gemaakt dat zij in dienst van Florentis zijn en niet van [A]. Ook aanpassen op website [A].
- *Afgesproken is dat voortaan alle polissen rechtstreeks vanuit Florentis verstuurd worden en niet meer via [REDACTED].*
- *Afgesproken is dat voortaan alle medewerkers wekrapporten inleveren (bij elke vergadering). Duidelijk is dat deze afspraken door u niet zijn nagekomen of uitgevoerd.”*

Hoewel op 9 januari 2014 is besproken dat “[REDACTED]” uitsluitend het DVD van Florentis mag verstrekken en Florentis in de e-mail van 14 februari 2014 van de heer [B] verlangt dat cliënten moeten aangeven of zij het DVD van Florentis hebben gezien, is niet gebleken dat dat vanaf dat moment daadwerkelijk is gebeurd en dat men op die wijze, en ook door implementatie van andere maatregelen, daadwerkelijk volledig de vleugels van Florentis is gaan opereren.

Bemiddelingswerkzaamheden werden vanuit het kantoor van [A] verricht

In de overeenkomst staat dat “*de Werknemers conform artikel 7:662 BW per Effectieve Datum [AFM: 1 mei 2013] van rechtswege in dienst zijn van Florentis*”. De werknemers, uitgezonderd van [medewerker E], bleven werkzaam op het kantoor van [A] te [REDACTED]. De werknemers bleven daarbij activiteiten verrichten voor [A].⁷⁴

Zo blijkt uit verschillende e-mails dat [medewerker C] diverse werkzaamheden heeft verricht voor [A]. De werkzaamheden bestonden niet alleen uit werkzaamheden gerelateerd aan het bemiddelen in uitvaartverzekeringen van Florentis, maar ook uit het doorgeven van wijzigingen in bijvoorbeeld schadeverzekeringen, het aannemen van inkomende telefoontjes voor [A] en het verwerken van polissen van schadeverzekeringen in het systeem van [A]. Ter illustratie verwijst de AFM naar de e-mailwisseling tussen cliënt [REDACTED] en [medewerker C].⁷⁵

Uit verschillende e-mails blijkt dat ook [medewerker D] werkzaamheden heeft verricht voor [A]. De werkzaamheden bestonden onder meer uit het schorsen van motorrijtuigenverzekeringen, contacten met cliënten

⁷⁴ Daarbij is rekening gehouden met het feit dat [medewerker C] per 2 september 2013 formeel in dienst is getreden bij [A]. De werkzaamheden verricht door [medewerker C] per 2 september 2013 zijn niet meegenomen.

⁷⁵ Zie de e-mail van 1 augustus 2013 van cliënt [REDACTED] aan [B] (onderwerp: Auto verzekering).

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 44 van 62

over polissen en schadeverzekeringen en het behandelen van schademeldingen. Ter illustratie verwijst de AFM naar de e-mail van 13 juni 2013 van [medewerker D] aan de heer [B].⁷⁶

Vastgesteld kan worden dat [medewerker D] terecht in de veronderstelling verkeerde dat de nieuwe arbeidsovereenkomst per 1 mei 2013 met Florentis, zoals ze het zelf formuleerde, “*slechts een formaliteit betrof, en dat er geen wezenlijke veranderingen zouden geschieden.*” Florentis stelt in een pleitnota van 4 april 2014 inzake de ontslagprocedure tussen Florentis en [medewerker D] dat deze opmerking van [medewerker D] haar verbaast, nu “[A]/[B] en Florentis (...) twee totaal verschillende ondernemingen [zijn] die andere werkzaamheden verrichten vanuit verschillende plaatsen”. Daarnaast meent Florentis dat met het ondertekenen van een arbeidsovereenkomst duidelijk was dat Florentis de werknemers had overgenomen en in dienst had gekregen en dat zij als werkgever had te gelden. Vastgesteld is echter dat [medewerker D] haar werkzaamheden onder leiding van de heer [B] vanuit haar vertrouwde [A]-kantoor mocht blijven voortzetten en dat haar werkzaamheden ook daadwerkelijk niet veranderden.

Managementovereenkomst

Onderdeel van de constructie is dat Florentis, [A], [J] en de heer [B] gezamenlijk zijn overeengekomen dat [J] managementdiensten zou gaan verrichten voor Florentis. De heer [B] was in het kader van deze afspraak als “*commercieel manager*” verantwoordelijk voor de aansturing van de verkooporganisatie van Florentis vanaf 1 mei 2013, en zou [medewerker F], [medewerker C], [medewerker D] en [medewerker E] vanuit zijn rol aansturen. Dit gebeurde vanuit het kantoor in [REDACTED], waar [A] gevestigd was. Doel van de werkzaamheden was dat de portefeuille van Florentis zoveel mogelijk moest groeien. Afsproken is dat [J] voor haar werkzaamheden een managementvergoeding van € 67,50 per uur zou ontvangen en een omzetafhankelijke vergoeding. Deze omzetafhankelijke vergoeding zou pas tot uitkering komen wanneer de gestelde target werd gehaald.

Zoals blijkt uit de facturen die Florentis van [J] heeft ontvangen was het benaderen van cliënten uit de [REDACTED] portefeuille met verbetervoorstellen en het verwerken en uitwerken van aanvragen onderdeel van de managementdiensten. Indien cliënten op het verbeteringsvoorstel ingingen werd voor hen een nieuwe uitvaartverzekering bij Florentis aangevraagd. Aanvragen voor nieuwe polissen kwamen binnen op het kantoor van [A] te [REDACTED] en werden door de heer [B] vanaf de e-mailadressen [REDACTED], [REDACTED] of [REDACTED] bij Florentis ingediend. Tevens gaf de heer [B] aan de werknemers opdracht om voor cliënten van [A] offertes voor uitvaartverzekeringen op te maken. In de handtekening onder deze e-mails aan werknemers is het logo van [A] opgenomen.

Florentis heeft aan [J] een managementvergoeding betaald voor activiteiten die naar het oordeel van de AFM gekwalificeerd kunnen worden als bemiddelen, namelijk alle werkzaamheden gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van een verzekering. [J] heeft voor een bedrag van € 13.162,50 gefactureerd voor “*actie kinderdekking omzetten in zelf. polis*”, “*aanvragen en verwerken portefeuilles*”, “*offertes uitdraaien*”, “*offertes opmaak en versturen*”, “*verkoopgesprekken*”, “*aanvragen verwerken*”, “*voorbereiding verbeteringsvoorstellen*”, “*verbeteringsvoorstellen*”, “*opmaak polissen*”, “*uitwerken aanvragen uitvaart*”, “*klantenbezoek*” en “*bezoek klanten*”.

⁷⁶ De e-mail van 13 juni 2013 van [medewerker D] aan [B] (onderwerp: [REDACTED]).

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 45 van 62

Hoewel in de managementovereenkomst nadrukkelijk is bepaald dat [J], de heer [B] en “*voorzover van toepassing*” [A] er voor in staan dat zij bij en in de uitvoering van de managementdiensten niet als financieel dienstverlener in de zin van de Wft kunnen worden gekwalificeerd, gebeurde dat feitelijk wel: [A] is in werkelijkheid blijven bemiddelen voor Florentis. Verschillende activiteiten die door [J] werden gefactureerd zagen eveneens op bemiddelingswerkzaamheden. Dat werkzaamheden, met het etiket van ‘managementdiensten’, feitelijk werden verricht door [A] vindt voorts bevestiging in de volgende omstandigheden:

- De managementdiensten werden verleend onder de handelsnaam van [A]. Florentis stuurde de heer [B] instructies over het invoeren van nieuwe aanvragen en sprak hem aan op het indienen van onvolledige en dubbele aanvragen. Florentis richtte zich tot de heer [B] via de e-mailadressen [REDACTED] en [REDACTED]. In februari 2014 ontstond discussie over het verwerken van aanvragen die door [A] bij Florentis zijn ingediend. Florentis heeft de heer [B] de opdracht gegeven om de dossiers compleet te maken, zodat zij de aanvragen kon verwerken en de polissen voor de uitvaartverzekering aan de cliënten verstuurd konden worden;
- In de managementovereenkomst is bepaald: “*Vanaf de Effectieve Datum is het [A] niet toegestaan om actief te bemiddelen in uitvaartverzekeringen en/of anderszins actief werkzaam te zijn voor Andere Uitvaartverzekeringsmaatschappijen (...)*.” Volgens Florentis volgt uit deze bepaling dat het [A] in het geheel niet meer was toegestaan te bemiddelen in uitvaartverzekeringen. Florentis stelt dat deze bepaling is opgenomen om belangenverstrengeling te voorkomen, in die zin dat de heer [B] niet voor zowel Florentis als [A] werkzaam kon zijn in uitvaartverzekeringen. De AFM merkt in reactie hierop allereerst op dat de bepaling op verschillende manieren geïnterpreteerd kan worden. De bepaling is opgenomen onder het kopje “8. Opdrachten voor derden”, waaruit de AFM heeft kunnen afleiden dat de bepaling was gericht tot het “*bemiddelen in uitvaartverzekeringen (...) voor Andere Uitvaartverzekeringsmaatschappijen*”. In die lezing was het [A] dus juist nog wel toegestaan om te bemiddelen in uitvaartverzekeringen van Florentis. Uit onderzoek is niet gebleken dat het doel zoals omschreven door Florentis in haar zienswijze, destijds ten grondslag lag aan de bepaling. Voor zover dat wel het geval zou zijn, en Florentis wilde waarborgen dat de heer [B] niet met “*twee petten op*” zou handelen, staat dit naar het oordeel van de AFM haaks op de feitelijke uitvoering van de (management)overeenkomst en het feit dat Florentis het in januari 2014 noodzakelijk achtte dat [A] werd aangemeld als verbonden bemiddelaar. Immers, de heer [B] bleef werkzaam vanuit het [A]-kantoor, evenals [medewerker C], [medewerker D] en [medewerker F].

Een dergelijke werkwijze werd juist afgeraden door [REDACTED] Advocaten en [REDACTED] Advocaten. De wijze waarop Florentis, [A], [J] en de heer [B] uitvoering gaven aan de overeenkomsten resulteerde feitelijk in een “*Florentis-loket*” bij [A], terwijl [A] zich jegens de buitenwereld als bemiddelaar kenbaar maakte.

- Florentis was ermee bekend dat [G] [AFM: [G] was een financieel dienstverlener die onder meer adviseerde en bemiddelde in uitvaartverzekeringen] cliënten uit de [REDACTED] portefeuille benaderde en verzekeringsaanvragen via de heer [B] indiende bij Florentis. Uit de facturen die [J] aan Florentis heeft gestuurd blijkt dat Florentis ook een vergoeding betaalde voor besprekingen met [G]. [G] verrichte op basis

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 46 van 62

van de samenwerking tussen haarzelf en [A], advies- en bemiddelingswerkzaamheden. [G] benaderde ter invulling van die samenwerking namens [A] cliënten uit de [REDACTED] portefeuille.

De AFM merkt daarbij op dat voor zover de activiteiten die zagen op bemiddelingswerkzaamheden feitelijk toch door [J] werden verricht, niet maken dat er geen overtreding meer plaatsvond. Immers was er ook in dat geval sprake van bemiddeling in uitvaartverzekeringen van Florentis, waarvoor Florentis een vergoeding betaalde (waarover meer in paragraaf 3.3.1.3).

Florentis stelt dat weloverwogen is gekozen voor een scheiding van taken en verantwoordelijkheden, omdat die wijze volgens de ingeschakelde advocaten niet in strijd zou zijn met de relevante wet- en regelgeving. In de communicatie naar cliënten is naar het oordeel van de AFM geenszins uitdrukkelijk en ondubbelzinnig aangegeven dat werd opgetreden in naam en onder verantwoordelijkheid van Florentis. Sterker, zowel intern als extern is onder de naam van [A] gecommuniceerd over de uitvaartverzekeringen.

Conclusie

[A], de heer [B] en [J] hebben gedurende de samenwerking inhoudelijke betrokkenheid gehad bij het tot stand brengen van een verzekeringsovereenkomst tussen cliënten en Florentis. Zij hebben werkzaamheden verricht die gericht waren op het tot stand brengen van een uitvaartverzekering tussen cliënten en Florentis en op het assisteren bij het beheer en de uitvoering van bestaande uitvaartverzekeringen⁷⁷. Er werd derhalve bemiddeld in uitvaartverzekeringen van Florentis. De volgens Florentis overeengekomen contractuele beperkingen hebben er niet toe geleid dat in de praktijk niet werd bemiddeld in uitvaartverzekeringen van Florentis. In deze situatie was naar het oordeel van de AFM geen sprake van ontvlechting van taken en verantwoordelijkheden.

3.3.1.3 Provisie

Florentis heeft naar het oordeel van de AFM op diverse wijzen vergoedingen betaald voor bemiddelingswerkzaamheden. De AFM wijst er daarbij op dat voor de bepaling van een vergoeding niet alleen de directe betaling van bijvoorbeeld salaris als vergoeding kwalificeert, maar vergoeding ook op andere wijze vorm kan krijgen. De AFM is van oordeel dat Florentis zowel onmiddellijk als middellijk provisie heeft verstrekt voor het bemiddelen in uitvaartverzekeringen. De AFM komt tot dit oordeel op basis van de volgende omstandigheden:

- Florentis heeft een vergoeding van € 1 betaald aan [A] voor de verkoop van onder meer de klantgegevens van de [REDACTED] portefeuille. De AFM heeft vastgesteld dat Florentis met betrekking tot de klantportefeuille niet slechts NAWTE-gegevens heeft ontvangen, maar meer informatie die van belang was voor de totstandkoming van uitvaartverzekeringen tussen cliënten en Florentis. Florentis stelt dat het bedrag van € 1 niet is betaald voor bemiddelingsactiviteiten, maar voor de overname van activa en passiva. Het door [A] aan Florentis overgedragen klantenbestand omvatte volgens Florentis alleen de NAW-gegevens van klanten, en niet de klantenportefeuille van [A] met alle gegevens van klanten, zoals hun geboortedatum,

⁷⁷ Dit betreffen uitvaartverzekeringen die na de introductie van het provisieverbod zijn afgesloten bij Florentis. Zie bijvoorbeeld de e-mail 7 mei 2013 van de heer [B] aan de heer [medewerker E] (onderwerp: Mevrouw [REDACTED]).

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 47 van 62

polisgegevens en premie. De AFM volgt dit standpunt niet. Hoewel formeel is overeengekomen dat Florentis enkel NAW-gegevens van de [REDACTED] portefeuille zou ontvangen, heeft zij in werkelijkheid meer dan NAWTE-gegevens ontvangen, en heeft Florentis overleg gevoerd met [A] over de ontvangst van die extra gegevens. Voorts is in dat kader opmerkelijk dat wordt overgedragen “*alle rechten met betrekking tot het Klantenbestand en Goodwill (...)*”. Hoewel klantenbestand is gedefinieerd als “*de NAW-gegevens van Klanten*”, duidt de afspraak “*alle rechten*” op een bredere context dan alleen een lijst met naam, adres en woonplaats. In de praktijk is er ook feitelijk meer dan NAW-gegevens overgedragen. Overigens is niet gebleken dat daadwerkelijk alle rechten met betrekking tot de portefeuille zijn overgegaan.

- Florentis heeft een indirecte vergoeding betaald voor de samenwerking tussen Florentis en [A]. Florentis heeft immers gedurende een jaar personeelskosten voor de werknemers voldaan. Dit zou volgens Florentis niet als provisie kunnen worden aangemerkt, omdat het salaris betrof aan eigen personeelsleden. Deze personeelsleden verrichtten echter werkzaamheden voor [A], terwijl zij werden betaald door Florentis. Vrijwel alle werkzaamheden die de werknemers hebben verricht voor [A] zijn daarmee kosteloos geweest voor [A].⁷⁸ Deze constructie heeft [A] in totaal € 87.766 aan werkgeverslasten bespaard over de periode 1 mei 2013 tot en met 30 april 2014.
- Florentis heeft feitelijk aan [A] (middellijk) een vergoeding betaald via de managementvergoeding die de moedermaatschappij van [A], [J], van Florentis heeft ontvangen. Florentis heeft in de periode van 21 juni 2013 tot en met 10 maart 2014 in totaal € 64.377,92 betaald aan [J]. Deze betalingen werden gedaan voor onder meer de volgende activiteiten, die naar het oordeel van de AFM gekwalificeerd kunnen worden als bemiddelen: “*actie kinderdekking omzetten in zelf. polis*”, “*aanvragen en verwerken portefeuilles*”, “*offertes uitdraaien*”, “*offertes opmaak en versturen*”, “*verkoopgesprekken*”, “*aanvragen verwerken*”, “*voorbereiding verbeteringsvoorstellen*”, “*verbeteringsvoorstellen*”, “*opmaak polissen*”, “*uitwerken aanvragen uitvaart*”, “*klantenbezoek*” en “*bezoek klanten*”. [J] heeft voor deze laatste bemiddelingswerkzaamheden € 13.162,50 gedeclareerd aan Florentis. De betaling kwam deels ten goede van [A], [J] heeft € 46.900 doorgestort op een rekening op naam van [M]. Dit bedrag werd vervolgens onder meer gebruikt voor het betalen van de huur van het kantoorpand van [A] en het salaris van bijvoorbeeld de heer [I], medewerker van [A].

De AFM merkt op dat het bedrag dat Florentis voor de bemiddelingswerkzaamheden heeft betaald, niet exact hoeft vast te staan. Het is Florentis immers in het geheel niet toegestaan om provisie te verstrekken voor bemiddelingswerkzaamheden.

Ten overvloede merkt de AFM op dat het verweer van Florentis dat zij verschillende kosten heeft moeten betalen om een verkooporganisatie op te zetten in lijn met wet- en regelgeving, in dit kader niet relevant is. Dit laat de betalingen van de genoemde gelden immers onverlet.

⁷⁸ Per 2 september 2013 is [medewerker C] tevens voor vier uur per week betaald door [A], naast haar arbeidsovereenkomst met Florentis.

3.3.1.4 Signalen bij Florentis over bemiddeling en reactie Florentis

Florentis ontving van alle kanten signalen die haar hadden moeten leiden tot de conclusie dat [A] onder de opgezette constructie feitelijk voor haar bleef bemiddelen. Florentis heeft op geen enkel moment duidelijkheid gegeven op basis waarvan voor iedereen bleek wie wat deed en welke rol men had. De AFM licht dit hieronder toe.

Werkwijze en advies specialisten

Florentis heeft gespecialiseerde advocaten de opdracht gegeven om te onderzoeken hoe zij afspraken kon maken die in lijn waren met het provisieverbod. Het feit dat zij specialisten heeft ingeschakeld heeft niet tot gevolg dat de gang van zaken niet aan Florentis kan worden verweten. Integendeel, de werkwijze die Florentis heeft laten voortbestaan werd al op 15 april 2013 juist afgeraden door [REDACTED] Advocaten en [REDACTED] Advocaten:

“Het is dus in de eerste plaats zaak om aan de activiteiten van [B] zodanig invulling te geven dat deze niet kwalificeren als advisering/bemiddeling.

(...)

3. Uit eerdere stellingnames van de AFM valt af te leiden, dat een bemiddelaar die zich jegens een (potentiële) klant als bemiddelaar van een product – bijvoorbeeld een hypotheek – identificeert, zich jegens die (potentiële) klant ook kenbaar maakt als bemiddelaar van andere producten – zoals uitvaartverzekeringen – die zijn onderneming aanbiedt. Er kan dus niet naar believen van hoedanigheid worden gewisseld. Met andere woorden: de verkoopactiviteiten van [B] vanuit het [A]-kantoor (dus anders dan vanuit Florentis op basis van de managementovereenkomst) moeten in beginsel als bemiddeling worden gekwalificeerd en deze worden dus door het provisieverbod geraakt. Ook de inrichting van een apart “Florentis-loket” zal dan niet baten. (...) Mocht een klant dus ten kantore van [A] een vraag hebben over een Florentis-product, dan (i) moet de klant worden doorverwezen naar Florentis (eventueel met meegeven folder, kaartje etc.), of (ii) wordt de klant ter plekke bediend, maar dan kan deze werkzaamheid geen onderdeel vormen van de vergoedingsafspraken tussen Florentis en [B]. [B] zou alsdan zijn werkzaamheden rechtstreeks in rekening moeten brengen bij de klant.”

Florentis heeft tegen het advies van haar advocaat in de verkoopactiviteiten toch laten uitvoeren vanuit het [A]-kantoor.

Ten overvloede merkt de AFM op dat zij vraagtekens stelt bij elke constructie die wordt opgezet in verband met het provisieverbod. Mocht de werkwijze van de geraadpleegde advocaten zijn gevolgd, dan wil dat volgens de AFM niet zeggen dat daarmee het provisieverbod niet overtreden kan worden.

Geen afspraken werkplek

Florentis heeft over de locatie van de werkzaamheden geen afspraken gemaakt met [A], de heer [B] of de werknemers, die ook zijn uitgevoerd. Hoewel de heer [B] op 17 september 2013 in een e-mail aan Florentis laat weten dat [medewerker C] vanaf 18 september 2013 in eerste instantie drie dagen in de week op het kantoor van Florentis gaat werken en het volgens Florentis op eenvoudige wijze te regelen was “dat alle telefoontjes en e-mails van [REDACTED] voortaan bij Florentis binnenkomen en dat dit dus geen obstakel hoeft te zijn wat betreft het verplaatsen

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 49 van 62

van *personeel*”, heeft dit er niet toe geleid dat de werknemers daadwerkelijk zijn verplaatst. Zelfs nadat Florentis in januari 2014 onder meer over de werknemers spreekt met [A], en aangeeft dat de werknemers duidelijk moet worden gemaakt dat zij in dienst zijn van Florentis en dat zij wekrapporten moeten inleveren en voorts nadat Florentis – blijkens haar verslag van 13 februari 2014 inzake het functioneren van de heer [B] en de werknemers – constateert dat de werknemers werken voor de heer [B], vonden er in de praktijk nog steeds geen veranderingen plaats. Florentis heeft tot aan het moment van het ontslag van de werknemers en ontbinding van het contract met [J] deze partijen volledig op afstand van haarzelf laten functioneren.

Overdracht van het klantenbestand

Blijkens de overeenkomst worden “*alle rechten met betrekking tot het Klantenbestand en Goodwill (...)*” overgedragen aan Florentis. Hoewel klantenbestand is gedefinieerd als “*de NAW-gegevens van Klanten*”, wat ook nodig is wil dit niet onder bemiddeling vallen, duidt de afspraak “*alle rechten*” op een bredere context dan alleen een lijst met naam, adres en telefoongegevens. Als eerder weergegeven is in de praktijk feitelijk ook meer dan alleen NAW-gegevens overgedragen. Daarbij geldt dat, was dit niet gebeurd, dit de heer [B] aanzienlijk had belemmerd in zijn werkzaamheden. Hij had bestaande klanten moeten benaderen op basis van NAW-gegevens, waarbij hij alle overige informatie waar [A] over beschikte buiten beschouwing had moeten laten. In de praktijk is dit buiten beschouwing laten niet gebeurd.

Daarbij merkt de AFM nog op dat ondanks de overdracht van “*alle rechten*” met betrekking tot de NAW-gegevens van klanten, het [A] kennelijk nog wel vrij stond de klantgegevens door te verkopen. Daarmee is niet gebleken dat daadwerkelijk alle rechten met betrekking tot de portefeuille zijn overgegaan. Dit bevestigt de conclusies van de AFM dat de gang van zaken feitelijk anders verliep dan schriftelijk overeengekomen.

Verbonden bemiddelaar

[A] en Florentis noemen [A] in verschillende documenten en e-mails “*verbonden*” of “*gebonden bemiddelaar*” van Florentis. In het document ‘bespreekpunten Florentis RvC vergadering 14-11-2013’ staat bijvoorbeeld:

“[A]:
Uitvaart 100% Flo. (*gebonden bemiddelaar*) (...)”

Kennelijk vond Florentis het ook nodig om, naar de AFM begrijpt, [A] aan te melden als verbonden bemiddelaar. Florentis maakt op 9 januari 2014 immers nog de afspraak met [A] dat zij [A] als verbonden bemiddelaar zal aanmelden bij de AFM.

E-mails

Voorts vond er e-mailcorrespondentie plaats tussen Florentis en de heer [B] en medewerkers, waarbij voortdurend gebruik werd gemaakt van een [A]-e-mailadres. Voor Florentis was dit één van de signalen waaruit duidelijk bleek dat zij in feite met een tussenpersoon, [A], communiceerde. De e-mails van de heer [B] bevatte het logo en de handelsnamen van [A] en [M]. Zo stuurde de heer [B] bijvoorbeeld kort na ingang van de samenwerking op 17 mei 2013 een aanvraag door met daaronder zijn eigen logo, en heeft Florentis hier niets mee gedaan. Op 6 januari 2014 wordt nog steeds gebruik gemaakt van het [A]-e-mailadres met daarin het logo van [A].

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 50 van 62

[G]

[G] verrichtte op basis van een samenwerking tussen [A] en [G], advies- en bemiddelingswerkzaamheden voor [A]. [G] benaderde ter invulling van die samenwerking namens [A] cliënten uit de [REDACTED] portefeuille, waarvan de rechten bij Florentis lagen, met een verbeteringsvoorstel om over te sluiten naar Florentis. Verzekeringsaanvragen die binnenkwamen van [G] werden via de heer [B] ingediend bij Florentis.

Florentis was ervan op de hoogte dat ook [G] aanvragen indiende via de heer [B]. In het overleg van 9 januari 2014 wordt hierover opgemerkt dat “[a]nvragen moeten worden gekenmerkt (via eigen personeel (...), via [G] of een andere tussenpersoon). Nu is het niet duidelijk omdat [G] ook de [REDACTED] portefeuille [benaderd]”. In het document ‘bespreekpunten Florentis RvC vergadering 14-11-2013’ staat onder het kopje “[REDACTED]”:

“Bestaande klanten benaderen met nieuwe voorstellen. (...) Via [G], toegang tot een dertigtal intermediairs die de portefeuille willen afstoten. (...) Samenwerking [G].”

Tussen Florentis en [G] zijn geen afspraken gemaakt. Florentis betaalde [J] in de tussentijd vergoedingen voor besprekingen met [G]. Hieruit blijkt eens te meer dat cliënten feitelijk door en namens [A] zijn benaderd en dat het [A], dan wel [G] namens [A], was die heeft bemiddeld. Florentis wilde waarborgen dat [A] niet met “twee petten” op zou handelen, maar deed niets aan deze gang van zaken.

In Pace

Over de naam ‘In Pace’ bestond ook volgens Florentis verwarring. De grote mate van bekendheid van de naam was voor Florentis eerder reden om onder die naam cliënten te benaderen, omdat de naam “het onderbrengen van bestaande [REDACTED] en nieuwe relaties bij Florentis [zou] vereenvoudigen”. Op 9 januari 2014 wordt tussen Florentis en [A] besproken dat uitingen naar buiten niet verwarrend dienen te zijn, dat de naam ‘In Pace’ dient te worden ingeschreven in het handelsregister bij Florentis en [REDACTED] [A], omdat nu niet transparant was met wie men te maken had. Op 6 maart 2014 is aan de verwarring nog steeds niet veel aan veranderd, Florentis zegt in een bespreking met [A] dat er wat betreft de naam ‘In Pace’ tot dan toe “nog steeds onduidelijkheid [bestaat]. Wie is nu feitelijk eigenaar van de naam In Pace en wie mag deze naam gebruiken? In de kamer van Koophandel wordt deze naam gebruikt door diverse partijen”. Deze onduidelijkheid heeft Florentis al sinds 1 mei 2013 laten bestaan en laten voortduren.

Florentis maakt ook zelf steeds onderscheid tussen Florentis enerzijds en [REDACTED] / [REDACTED] anderzijds. In het overleg van 6 maart 2014 wordt bijvoorbeeld “(...) besproken dat alle aanvragen rechtstreeks bij Florentis binnen moeten komen, en niet bij [REDACTED] / [REDACTED].” In het document ‘bespreekpunten Florentis RvC vergadering 14-11-2013’ wordt [REDACTED] in het organigram als onderdeel van [A] genoemd en wordt vervolgens separaat ingegaan op de werkzaamheden van (onder meer) [A], [REDACTED] en Florentis.

Daarnaast blijkt uit de concept vaststellingsovereenkomst van 6 juni 2014 dat in ieder geval tot dat moment de domeinnaam [REDACTED] en het daaraan gekoppelde e-mailadres [REDACTED] in handen waren van [A].

Datum 19 mei 2017

Ons kenmerk [REDACTED]

Pagina 51 van 62

Conclusie

Van alle kanten ontving Florentis signalen dat [A] onder de opgezette constructie bleef bemiddelen voor Florentis. In tegenstelling tot hetgeen Florentis had moeten doen heeft zij geen enkele duidelijkheid gegeven waaruit voor iedereen bleek wie wat deed en welke rol men had. Dit staat in schril contrast met hetgeen Florentis in haar zienswijze stelt: dat “[v]an [J], [B] en [A] (...) contractueel [werd] geëist dat zij zich aan de gemaakte afspraken hielden en conform de adviezen van de gespecialiseerde advocaten moesten handelen om in lijn met de betreffende wet- en regelgeving te blijven. Overtredingen ter zake hiervan werden niet getolereerd.” (onderstreping AFM). Er is volgens Florentis “nadrukkelijk bepaald dat [J], [B], en voor zover van toepassing [A], geen enkele onduidelijkheid mogen laten ontstaan en/of bestaan dat [B] zijn managementwerkzaamheden op naam en voor rekening van Florentis verricht en (...) zij ervoor [moeten] instaan dat bij de in de uitvoering van de (...) omschreven opdracht zij niet als financiële dienstverlener in de zin van de Wft kunnen worden gekwalificeerd. Het werk moest steeds in naam en voor rekening van Florentis worden verricht, zodat derden niet in de onjuiste veronderstelling konden komen te verkeren dat zij te maken hadden met een onafhankelijke adviseur/bemiddelaar.” Zelfs op het moment dat Florentis in januari 2014 verschillende zaken bespreekt met [A], voert zij geen veranderingen door die ertoe leiden dat de door haarzelf hiervoor omschreven situatie zou ontstaan. De werknemers waren de gehele periode op afstand werkzaam vanuit het [A]-kantoor, de naam In Pace bleef voor verwarring zorgen en Florentis wilde [A] zelfs als verbonden bemiddelaar aanmelden bij de AFM. Florentis heeft al die tijd met open ogen meegewerkt aan een constructie, die een omzeiling van het provisieverbod betrof en ertoe heeft geleid dat het provisieverbod werd overtreden.

3.3.2 Reactie op zienswijze ten aanzien van overige aspecten

Rapport ‘Naleving provisieverbod financiële dienstverlening’

Ten aanzien van de verwijzing van Florentis naar het rapport ‘Naleving provisieverbod financiële dienstverlening’ van juli 2015 van de AFM, merkt de AFM allereerst op dat in dit rapport de uitkomsten van een onderzoek worden gepresenteerd en – in tegenstelling tot hetgeen Florentis stelt – de AFM zich niet “genoodzaakt” zag om met dit rapport te moeten verduidelijken welke afspraken al dan niet in lijn zijn met het provisieverbod.

De scope van het onderzoek zag op “afspraken en/of geldstromen tussen aanbieders en zelfstandig adviseurs, die een relatie hebben met advies over of bemiddeling in impactvolle producten (...). Het bestaan van deze afspraken en/of geldstromen kan verhinderen dat de zelfstandig adviseur volledig naast de klant gaat staan. (...)” In het onderzoek is “ook gekeken naar de waarborgen die marktpartijen hebben ingericht voor de naleving van het provisieverbod, waaronder over het stopzetten van de klassieke provisiestromen.” In het rapport is opgenomen dat de AFM een aantal afspraken heeft gezien dat afbreuk kan doen aan de door het provisieverbod beoogde ontvlechting, omdat de afspraken een potentieel risico op sturing in zich hebben. In dat kader verwacht de AFM van marktpartijen dat deze afspraken voor 1 januari 2016 worden aangepast. Uit het onderzoek blijken de volgende bevindingen:

- er zijn betalingen gedaan door aanbieders aan zelfstandig adviseurs in het kader van werkzaamheden voor tweede pijler pensioenportefeuilles, maar deze afspraken vallen onder de eerbiedigende werking en zijn derhalve toegestaan;

- er bestaan afspraken en/of geldstromen tussen aanbieder en zusterorganisaties van (middel)grote zelfstandig adviseurs, voor diensten die niet zien op advies- en bemiddelingswerkzaamheden. Er vindt geen betaling plaats aan de zelfstandig adviseur maar er bestaat wel een risico op belangenconflicten. Om belangenconflicten waar mogelijk te voorkomen en te verkleinen moeten waarborgen worden ingebouwd;
- aanbieders betalen een aantal softwareleveranciers om hun financiële producten op te laten nemen in advies- en/of vergelijkingstools. Betaling van de aanbieder aan de softwareleverancier kan invloed hebben op de uitkomst van het advies van een zelfstandig adviseur en dergelijk betalingen brengen een risico op sturing met zich; en
- ten slotte hebben aanbieders in het verleden betalingen gedaan aan zelfstandig adviseurs, zusterorganisaties van zelfstandig adviseurs en serviceproviders in het kader van marketing. Uit dit onderzoek blijkt dat deze betalingen niet meer worden verricht.

De bevindingen in het rapport zijn niet gelijk te stellen aan onderhavige situatie, waar zich een overtreding van het provisieverbod heeft voorgedaan. Het rapport laat dan ook onverlet dat de AFM optreedt tegen geconstateerde overtredingen van het provisieverbod, zoals in onderhavig geval. Zoals ook in het rapport opgenomen zal de AFM “de naleving van het provisieverbod (...) blijven monitoren en passende maatregelen treffen bij een overtreding van het provisieverbod”.

Hoogte bestuurlijke boete

Florentis doet een beroep op beperkte draagkracht en verzoekt de AFM ermee rekening te houden dat Florentis geen enkel financieel voordeel heeft behaald. Ten aanzien van het standpunt van Florentis inzake de hoogte van de boete verwijst de AFM naar paragraaf 4.2 van dit besluit.

Publicatie bestuurlijke boete

Florentis verzoekt de AFM om van directe en volledige openbaarmaking af te zien en voert hiervoor verschillende gronden aan. Ten aanzien van het standpunt van Florentis inzake de publicatie van de boete verwijst de AFM naar paragraaf 4.3 van dit besluit.

3.4 Conclusie

De AFM is op basis van bovenstaande van oordeel dat Florentis het provisieverbod heeft overtreden. [A] heeft feitelijk bemiddeld voor Florentis, en Florentis heeft haar betaald voor de werkzaamheden die feitelijk bemiddeling inhielden. Van alle kanten ontving Florentis signalen die Florentis hadden moeten leiden tot de conclusie dat [A] onder de opgezette constructie voor haar bleef bemiddelen. In tegenstelling tot hetgeen Florentis had moeten doen heeft zij geen enkel moment duidelijkheid gegeven waaruit voor iedereen bleek wie wat deed en welke rol men had. Florentis heeft al die tijd meegewerkt aan een constructie, die feitelijk een omzeiling van het provisieverbod betrof en ertoe heeft geleid dat het provisieverbod werd overtreden. Voornoemde overtreding is gestart bij aanvang van de samenwerking tussen Florentis en [A] op 1 mei 2013 en geëindigd op 8 mei 2014.

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 53 van 62

4. Besluit

4.1 Besluit tot boeteoplegging

Op grond van het voorgaande heeft de AFM besloten om aan Florentis een bestuurlijke boete op te leggen omdat Florentis in de periode van 1 mei 2013 tot 8 mei 2014 provisie heeft verschafte voor het bemiddelen in uitvaartverzekeringen.⁷⁹ Dit is een overtreding van artikel 86c, eerste lid, BGfo.

4.2 Hoogte van de boete

Voor deze overtreding geldt op grond van artikel 1:81, eerste en tweede lid, Wft en artikel 10 Besluit bestuurlijke boetes financiële sector (Bbbfs) een basisbedrag van € 2.000.000.⁸⁰

4.2.1 Ernst en duur van de overtreding

Het basisbedrag kan worden verlaagd dan wel verhoogd met ten hoogste 50% indien de ernst of duur van de overtreding een dergelijke verlaging of verhoging rechtvaardigt.⁸¹

Overtreding van het provisieverbod wordt door de wetgever beschouwd als een ernstige overtreding (boetecategorie 3). Op grond van artikel 86c, eerste lid, BGfo is het de aanbieder niet toegestaan om bij het bemiddelen of adviseren in onder meer een uitvaartverzekering de bemiddelaar rechtstreeks of middellijk te belonen in de vorm van provisie. Doel van het provisieverbod is de financiële band tussen aanbieders en adviseurs respectievelijk bemiddelaars door te knippen. Hiermee is door de wetgever een beweging van productgedreven verkoop naar klantgerichte advisering beoogd. Deze beweging vereist ontvlechting van de taken en verantwoordelijkheden van aanbieders en adviseurs respectievelijk bemiddelaars, waardoor sturingsmogelijkheden worden weggenomen.

De constructie tussen [A] en Florentis heeft er toe geleid dat [A] niet meer vrij was om op onafhankelijke wijze te kunnen bemiddelen voor haar cliënten en dat sprake was van ongewenste sturing. Florentis heeft op oneigenlijke wijze een financiële band tussen haar en [A] laten bestaan, terwijl het provisieverbod deze financiële band juiste wilde doorknippen. De AFM heeft vastgesteld dat Florentis van 1 mei 2013 tot 8 mei 2014, ruim een jaar, het provisieverbod heeft overtreden.

In het onderhavige geval acht de AFM in het kader van de ernst nog specifiek van belang dat als gevolg van de afspraak dat [A] omzet zou genereren voor Florentis, cliënten zijn benaderd die reeds een uitvaartverzekering hadden met een voorstel ter verbetering van hun lopende uitvaartverzekering. Het doel van de benadering van cliënten was het genereren van omzet voor Florentis. In de samenwerking was daarnaast een omzetvergoeding opgenomen,

⁷⁹ De AFM heeft de bevoegdheid om een boete op te leggen op grond van artikel 1:80, eerste lid Wft.

⁸⁰ Als het voordeel dat de overtreder door de overtreding heeft verkregen groter is dan € 2.000.000, kan de AFM ingevolge artikel 1:81, derde lid, Wft, in afwijking van het eerste en tweede lid van dat artikel, de hoogte van de boete vaststellen op ten hoogste twee keer het bedrag van het behaalde voordeel.

⁸¹ Dit volgt uit artikel 2, tweede lid, Bbbfs.

Datum	19 mei 2017
Ons kenmerk	██████████
Pagina	54 van 62

waardoor een hogere omzet ook ten goede zou komen aan [A]. De AFM is van oordeel dat Florentis hierbij het eigen financiële gewin en dat van [A] voorop heeft gesteld, derhalve een productgedreven verkoop in plaats van een klantgerichte verkoop. De AFM weegt bij het voorgaande mee dat de ██████████ portefeuille, die in de samenwerking centraal stond, bestond uit bijna 37.000 uitvaartverzekeringen, met een totaal verzekerde waarde van ruim € 71,7 miljoen.

De AFM ziet per saldo in het bovenstaande, hoewel zonder meer ernstig, geen aanleiding om op grond van de ernst en/of duur van de overtreding het basisbedrag te verlagen dan wel te verhogen.

4.2.2 Mate van verwijtbaarheid van de overtreder

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.⁸²

De AFM is in tegenstelling tot Florentis van oordeel dat geenszins sprake is van het ontbreken van verwijtbaarheid van Florentis en verwijst dienaangaande naar paragraaf 3.3.1.4 In aanvulling daarop merkt de AFM op dat de omstandigheid dat de signalen dat er werd bemiddeld zo evident waren en Florentis desondanks de gang van zaken gedurende langere periode heeft laten voortbestaan, bijdraagt aan de verwijtbaarheid van Florentis.

De AFM kan de stelling van Florentis, dat de AFM aan de oud-bestuurders van Florentis zou hebben laten weten dat hen niets te verwijten valt, niet bevestigen.

De AFM ziet in bovenstaande, hoewel zonder meer verwijtbaar, geen aanleiding om op grond van de mate van verwijtbaarheid van de overtreder het basisbedrag te verlagen dan wel te verhogen.

4.2.3 Draagkracht

Op grond van artikel 4, eerste lid, Bbbfs dient bij het bepalen van de hoogte van de bestuurlijke boete rekening gehouden te worden met de draagkracht van de overtreder.

In het voornemen tot boeteoplegging van 8 december 2016 heeft de AFM, ter vaststelling van de hoogte van de eventuele boete, Florentis verzocht om informatie over de financiële positie van Florentis. Florentis heeft de vragenlijst ten behoeve van de bepaling van de draagkracht ingevuld en met bijlagen overgelegd bij haar schriftelijke zienswijze van 10 januari 2016. Florentis doet daarbij een beroep op beperkte draagkracht en verzoekt de AFM ermee rekening te houden dat Florentis met de constructie geen enkel financieel voordeel heeft behaald.

Naar aanleiding van de door Florentis ingediende bijlagen heeft de AFM per e-mail van 29 maart 2017 Florentis in de gelegenheid gesteld om nadere informatie te verstrekken. Florentis heeft per e-mail van 26 april 2017 hierop gereageerd.

⁸² Dit volgt uit artikel 2, derde lid, Bbbfs.

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 55 van 62

4.2.3.1 Gegevens in jaarrekening

Uit de door Florentis verstrekte draagkrachtgegevens komt naar voren dat de waarde van de balans van Florentis in 2016 circa € 820.000 bedraagt. Het eigen vermogen van Florentis over 2016 bedraagt circa € 750.000. Florentis heeft een rekening-courant vordering op Florentis Holding van € 16.000 en een rekening-courant vordering op Twenthe van € 178.000.

Florentis stelt – kort gezegd – dat zij gezien haar financiële positie geen enkele draagkracht heeft. Hiertoe voert zij aan dat zij een exploitatietekort verwacht over 2017 en het eigen vermogen gecorrigeerd moet worden in verband met

- (i) een deel beklemd eigen vermogen, omdat activa bestemd is voor Twenthe (-/- € 532.000);
- (ii) een lagere WOZ-waarde voor het onroerend goed (-/- € 139.000); en
- (iii) een mogelijk oninbare lening (-/- € 100.000).

De AFM merkt in reactie hierop het volgende op.

Beklemd eigen vermogen

Florentis stelt dat een deel van haar eigen vermogen, € 532.000, beklemd is, omdat Florentis de met de overgedragen voorziening verzekeringsverplichtingen samenhangende verplichte solvabiliteitsmarge nog niet heeft voldaan aan Twenthe. Niet is gebleken dat het bedrag van € 532.000 deel uitmaakte van de overdracht van de portefeuille aan Twenthe. Het is geen vanzelfsprekendheid dat de solvabiliteitsmarge die een verzekeraar dient aan te houden in het kader van prudentiële toezichtwetgeving, bij overname van een verzekeringsportefeuille een schuld van de vervreemder jegens de verkrijger wordt.

Onroerend goed

Het onroerend goed is in de jaarrekening 2016 vertegenwoordigd voor een waarde van € 250.000. In de jaarrekening is, terecht, aangesloten bij de reële waarde van de zaak en niet bij een (lagere) WOZ-waarde. Voor het vaststellen van het eigen vermogen acht de AFM de in de jaarrekening opgenomen reële waarde relevant, omdat dat de marktwaarde vertegenwoordigt. Met andere woorden, verwacht wordt dat dit het bedrag vertegenwoordigt waarvoor een bereidwillige koper en een bereidwillige verkoper het pand willen kopen respectievelijk verkopen. Niet valt in te zien dat bij vaststelling van de draagkracht moet worden uitgegaan van de lagere WOZ-waarde in plaats van de in de jaarrekening opgenomen reële waarde.

Oninbaarheid lening

Florentis trekt in twijfel of de hypothecaire lening van € 200.000 volledig zal worden afgelost, omdat er sinds 1 juni 2014 uitsluitend rente wordt betaald en geen aflossing plaatsvindt. De AFM merkt in dit kader op dat de lening uiterlijk op 1 oktober 2031 dient te zijn afgelost en de enkele twijfel dat tegen die tijd 50% van de lening niet is afgelost onvoldoende concreet is om van betekenis te zijn bij de bepaling van de draagkracht op dit moment. Florentis verwacht bovendien dat de schuldenaar wel in staat zal zijn 50% van de lening af te lossen, dus in een later stadium weer in staat zal zijn aflossingen te verrichten.

Datum	19 mei 2017
Ons kenmerk	[REDACTED]
Pagina	56 van 62

In aanvulling op het vorenstaande merkt de AFM op dat Florentis zelf stelt dat het onroerend goed en de lening ter dekking zouden dienen van de eerder genoemde solvabiliteitsmarge van € 532.000. Voor zover deze bedragen daadwerkelijk ter dekking van dit bedrag zouden dienen, kunnen zij niet zoals Florentis stelt cumulatief van het eigen vermogen worden afgetrokken.

4.2.3.2 Vraagtekens bij gegevens in jaarrekening

De AFM merkt op dat Florentis geen enkele vergoeding van Twenthe heeft ontvangen voor de overdracht van de portefeuille. Voorts geldt dat Twenthe met de aandeelhouder(s) van Florentis Holding een bedrag van € 1,6 miljoen is overeengekomen voor de koop van de aandelen in Florentis Holding, maar dat op dat bedrag in mindering is gebracht een schuld van ruim € 950.000 van Florentis Holding aan Florentis. Dit heeft Twenthe naar zij aangeeft zo bedongen, in verband met het ontbreken van duidelijke afspraken tussen Florentis Holding en Florentis en gezien het gebrek aan liquiditeiten en inkomsten bij Florentis Holding. Deze vordering op Florentis Holding heeft Florentis vervolgens geheel afgewaardeerd ten laste van het resultaat 2016. Het is mogelijk dat in de koopsom voor de aandelen van Florentis Holding ook een bedrag is verdisconteerd voor de portefeuilleoverdracht van Florentis naar Twenthe. In ieder geval kan de AFM niet zonder meer het zakelijk karakter vaststellen van de kwijtschelding door Florentis in het kader van de overname van haar vordering van ruim € 950.000 op Florentis Holding, en het overdragen door Florentis van haar verzekeringsportefeuille aan Twenthe, zonder dat uit de financiële gegevens blijkt van een bate voor die transactie.

Gelet op bovenstaande onduidelijkheden, volgt de AFM Florentis niet in haar standpunt dat zij over een negatief eigen vermogen beschikt. Voor zover Florentis op dit moment daadwerkelijk niet over financiële middelen zou beschikken, heeft zij die situatie zelf actief laten ontstaan.

De AFM acht gelet op alle omstandigheden en de omvang van Florentis een boete van € 100.000 in dit geval passend. Florentis heeft niet aangetoond dat zij een boete van € 100.000 niet kan dragen.

Florentis moet het bedrag binnen zes weken overmaken op bankrekening NL54 RABO 0309 4802 99 (Rabobank Amsterdam) ten name van AFM te Amsterdam, onder vermelding van factuurnummer 4420925. Florentis ontvangt geen afzonderlijke factuur voor dit bedrag.

De boete moet worden betaald binnen zes weken na de datum van dit besluit.⁸³ Als Florentis 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 Florentis na de bezwaarprocedure in beroep gaat, totdat op het beroep is beslist.⁸⁴ Over de periode dat de verplichting om de boete te betalen is geschorst, moet Florentis wel wettelijke rente betalen.⁸⁵

⁸³ Dit volgt uit artikel 4:87, eerste lid, en de artikelen 3:40 en 3:41 Awb.

⁸⁴ Dit volgt uit artikel 1:85, eerste lid, Wft.

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

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 57 van 62

4.3 Openbaarmaking van de boete

Omdat de AFM aan Florentis een boete oplegt voor de overtreding van artikel 86c, eerste lid, BGfo, moet de AFM het boetebesluit zo spoedig mogelijk openbaar maken, maar niet eerder dan vijf werkdagen nadat dit aan Florentis is toegestuurd.⁸⁶ Ook moet de AFM, indien van toepassing, zo spoedig mogelijk de indiening van een bezwaar door Florentis tegen de bestuurlijke boete openbaar maken.⁸⁷

4.3.1 Uitzonderingsmogelijkheden

De wetgever heeft het openbaar maken van bestuurlijke sancties verplicht gezien het belang van het publiek om zo ruim mogelijk kennis te kunnen nemen van het optreden van de toezichthouders en de gronden daarvoor, gezien het belang van andere instellingen die onder toezicht staan, zodat zij weten welke gedragingen kunnen leiden tot handhaving en meer inzicht krijgen in de invulling die de toezichthouder aan bepaalde normen geeft, gezien het belang van personen die door de inbreuk schade hebben geleden, zodat zij eventueel hun rechten jegens de overtreder geldend kunnen maken, en gezien het belang van een ontmoedigend effect op andere personen en ondernemingen onder toezicht om overtredingen te begaan.⁸⁸

Met de publicatieverplichtingen als opgenomen in artikel 1:97, eerste lid, Wft wordt zo spoedig mogelijk inzicht gegeven in de handhavingprocedure. Onder bepaalde omstandigheden dient de openbaarmaking op grond van artikel 1:98, eerste lid, Wft uitgesteld te worden of anoniem plaats te vinden, namelijk voor zover:

- de openbaar te maken gegevens herleidbaar zijn tot een natuurlijk persoon en bekendmaking van zijn persoonsgegevens onevenredig zou zijn;
- betrokken partijen in onevenredige mate schade zou worden berokkend;
- een lopend strafrechtelijk onderzoek of een lopend onderzoek door de toezichthouder naar mogelijke overtredingen zou worden ondermijnd; of
- de stabiliteit van het financiële stelsel in gevaar zou worden gebracht.

Als ook een uitgestelde of anonieme publicatie de stabiliteit van het financiële stelsel in gevaar zou brengen, blijft op grond van artikel 1:98, tweede lid, Wft de openbaarmaking achterwege.

Zienswijze Florentis

Florentis stelt dat er redenen aanwezig zijn die het gerechtvaardigd maken om eventuele publicatie achterwege te laten. In dit geval bestaat er geen enkele noodzaak tot deelnemers op de financiële markten te informeren of waarschuwen. Immers, de vergunning van Florentis is op 8 mei 2014 ingetrokken en sindsdien ontplooit Florentis geen verzekeringsactiviteiten meer. Het publiceren van een boete dient dan ook geen enkel doel.

⁸⁶ Dit volgt uit artikel 1:97, derde lid jo. artikel 1:99, eerste lid, Wft.

⁸⁷ Dit volgt uit artikel 1:97, vijfde lid, Wft.

⁸⁸ Vergelijk *Kamerstukken II*, 2015-2016, 34 455, nr. 3 p. 11-12 en *Kamerstukken II*, 2005-2006, 29 708, nr. 19, p. 301-303, p. 420-421, nr. 20, p. 30 en nr. 39, p. 8-10.

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 58 van 62

Het in weerwil hiervan toch publiceren van een boetebesluit resulteert er volgens Florentis in dat niet alleen Florentis maar ook haar moedermaatschappij Twenthe in onevenredige mate schade wordt berokkend, terwijl Twenthe niets te maken heeft met deze kwestie. Een publicatie van een boetebesluit straalt af op Twenthe en zorgt voor (reputatie)schade. Florentis benadrukt daarbij dat hetgeen in de zienswijze naar voren is gebracht mede gebaseerd is op de informatie die zij van de AFM heeft ontvangen. Florentis beschikte niet over alle informatie en was daardoor zelfs verwickeld geraakt in allerlei procedures.

Bovendien heeft Florentis sinds 31 maart 2014 een nieuwe aandeelhouder en een nieuw bestuur, die niet bekend waren met al hetgeen voordien heeft plaatsgevonden.

Gelet hierop verzoekt Florentis de AFM om van directe en volledige openbaarmaking af te zien, althans de openbaarmaking in anonieme vorm te laten plaatsvinden.

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

De beoogde publicatie is getoetst aan de feiten en omstandigheden die bij de AFM bekend zijn, waaronder de feiten en omstandigheden die door Florentis in haar zienswijze zijn kenbaar gemaakt. Op basis van deze feiten en omstandigheden kan de AFM niet vaststellen dat Florentis of eventuele andere betrokken partijen door directe en niet-anonieme openbaarmaking in onevenredige mate schade zou worden berokkend. Publicatie dient het maatschappelijk belang om de markt te informeren of te waarschuwen. Het informeren of waarschuwen is in dit geval van belang om betrokken polishouders op de hoogte te brengen welke omstandigheden zich hebben voorgedaan bij het oversluiten van hun verzekering naar Florentis. Uit de twee eerder gepubliceerde besluiten tot boeteoplegging met betrekking tot [A] en [B] wegens overtreding van het provisieverbod, volgt voor consumenten niet rechtstreeks dat de situatie ook hun polis met Florentis betreft. Naar aanleiding van de twee eerder gepubliceerde besluiten is commotie ontstaan over de vraag wie de betreffende verzekeraar is. Op verschillende fora is gespeculeerd om welke verzekeraar het zou kunnen gaan en daarbij zijn ook andere verzekeraars dan Florentis genoemd. Volledige publicatie is om die reden ook in het belang van andere spelers op de uitvaartmarkt en meer in het bijzonder andere uitvaartverzekeraars, waaronder uitvaartverzekeraars die specifiek op de fora zijn genoemd. Ook dient publicatie ter generale preventieve werking. In verschillende uitspraken is geoordeeld dat van volledige publicatie generale preventieve werking uitgaat, en dat volledige openbaarmaking van het bestreden besluit uit een oogpunt van generale preventie effectiever is dan anonieme publicatie.⁸⁹ Ten aanzien van Twenthe merkt de AFM in aanvulling op bovenstaande op dat Twenthe eigenaar is geworden van de betreffende portefeuille en dat zij voorafgaand aan de overname naar moet worden aangenomen due diligence onderzoek heeft verricht naar hetgeen zij overnam. In die zin draagt Twenthe ook haar eigen verantwoordelijkheid voor de eventuele gevolgen die

⁸⁹ Zie Rb Rotterdam 26 januari 2017, ECLI:NL:RBROT:2017:1060; Rb Rotterdam 20 september 2016, ECLI:NL:RBROT:2016:8197; Rb Rotterdam 5 september 2016, ECLI:NL:RBROT:2016:6836; Rb Rotterdam 3 december 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:8759; Rb Rotterdam 24 juli 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:6173; Rb Rotterdam 24 december 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:9420; CBb 1 december 2016, ECLI:NL:CBB:2016:352

voorkomen uit de overname en de portefeuilleoverdracht. Bovendien was Twenthe op de hoogte van de gang van zaken met [A]. Zo zat Twenthe vanaf 14 februari 2014 aan tafel bij de vergaderingen tussen Florentis en de heer [B] inzake de samenwerking. Tot slot heeft Twenthe in het kader van de zienswijze desgewenst haar belangen kenbaar kunnen maken. De bestuurders zijn per 31 maart 2014 zowel bestuurder van Florentis als van Twenthe. Bij de zienswijzezitting van Florentis waren tegen die achtergrond ook beide bestuurders van Twenthe feitelijk aanwezig, als ook de compliance officer die werkzaam is bij Twenthe.

Er kan niet worden vastgesteld dat in dit geval sprake is van een individuele, bijzondere situatie, waarbij de door Florentis of eventuele andere betrokken partijen als gevolg van de publicatie te verwachten schade zodanig uitzonderlijk is, dat het belang van de bescherming van de markt daarvoor moet wijken.⁹⁰ Daarbij komt dat eventuele schade door de openbaarmaking veeleer valt toe te schrijven aan de overtreding van de norm door Florentis, dan aan de genoemde openbaarmaking.

Evenmin heeft de AFM kunnen vaststellen dat bij directe en niet-anonieme openbaarmaking een lopend strafrechtelijk onderzoek of een lopend onderzoek door de toezichthouder naar mogelijke overtredingen zou worden ondermijnd, of de stabiliteit van het financiële stelsel in gevaar zou worden gebracht.

4.3.2 Wijze van publicatie

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-nieuwsbrieven (consumenten/professionals), wordt een bericht op Twitter geplaatst⁹¹ en wordt gebruik gemaakt van een RSS-feed⁹² en een news-alert⁹³. 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:

“AFM legt boete op aan Florentis voor overtreding provisieverbod

De AFM heeft op 19 mei 2017 een boete van € 100.000 opgelegd aan Florentis Uitvaartverzekeringen N.V. (Florentis). De boete is opgelegd omdat Florentis aan een tussenpersoon provisie heeft betaald voor het bemiddelen in uitvaartverzekeringen. Hiermee heeft Florentis het provisieverbod overtreden.

⁹⁰ Zie Rb Rotterdam 24 juli 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:6173; Rb Rotterdam 3 december 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:8759 en Rb Rotterdam 24 december 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:9420.

⁹¹ Het bericht op Twitter zal bestaan uit de kop van het persbericht en een link naar het persbericht op de website van de AFM.

⁹² Een RSS-feed is een automatische melding van aanpassingen op de website.

⁹³ Persbureaus en andere personen die zich hebben geabonneerd, ontvangen persberichten van de AFM via zogenaamde ‘news-alerts’.

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 60 van 62

Verkapte provisieverstrekking

Florentis heeft mee gewerkt aan een constructie, die ertoe leidde dat het provisieverbod werd omzeild. Florentis heeft met een tussenpersoon afgesproken dat vier werknemers op haar loonlijst werden geplaatst. Zij heeft een jaar lang de salariskosten van deze werknemers voldaan (voor een bedrag van € 87.766). Het klantenbestand werd voor € 1 gekocht van dezelfde tussenpersoon.

Feitelijk veranderde er nauwelijks iets. De werknemers bleven vanuit het kantoor van de tussenpersoon werken en werden aangestuurd door de tussenpersoon die overigens zelf ook werd betaald door Florentis (voor een totaalbedrag van € 64.377). De AFM vindt daarom dat er sprake is van verkapte provisieverstrekking. Klanten zijn niet op de hoogte gesteld van deze afspraken.

De samenwerking tussen Florentis en de tussenpersoon heeft geduurd van 1 mei 2013 tot 8 mei 2014. Tot 8 mei 2014 beschikte Florentis over een vergunning van De Nederlandsche Bank (DNB) voor het uitoefenen van het bedrijf van natura-uitvaartverzekeraar. De vergunning van Florentis is door DNB ingetrokken.

Boete

De AFM meent dat in dit geval sprake is van een gemiddelde ernst van de overtreding en een gemiddelde verwijtbaarheid van de overtreder. De AFM vindt een boete van € 100.000 voor Florentis in dit geval passend.

Doel provisieverbod

Door het provisieverbod bij onder meer uitvaartverzekeringen, betalen klanten hun financieel dienstverlener tegenwoordig rechtstreeks. Adviseurs en bemiddelaars mogen voor dit product geen vergoeding (provisie) meer ontvangen van de aanbieder. Het provisieverbod zorgt ervoor dat de adviseur of bemiddelaar zich volledig kan richten op de klant. Florentis heeft de band met de bemiddelaar juist laten bestaan.

Florentis heeft zes weken de tijd om bezwaar te maken tegen de boete.

Het volledig besluit kunt u hiernaast vinden in PDF-formaat. Bij vragen of klachten kunt u contact opnemen met het Meldpunt Financiële Markten van de AFM: 0800-5400 540 (gratis)."

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.

Datum 19 mei 2017

Ons kenmerk

Pagina 61 van 62

Stand van zaken						
Boete is opgelegd	Bezwaar		Beroep		Hoger Beroep	
	Ingesteld	Beslissing genomen	Ingesteld	Uitspraak gedaan	Ingesteld	Uitspraak gedaan
19 mei 2017	[datum]					

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 Florentis bekend is gemaakt.⁹⁴ De publicatie wordt opgeschort als Florentis 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 of het verzoek is ingetrokken.

Als Florentis om een voorlopige voorziening vraagt, verzoekt de AFM dit per e-mail (boetefunctionaris@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 Florentis het verzoek om voorlopige voorziening per fax toe te sturen (faxnummer 020 - 797 38 33).

4.3.3 Nadere publicatiemomenten

De AFM is op grond van artikel 1:97, vijfde lid, Wft verplicht om zo spoedig mogelijk inzicht te geven in de actuele stand van de procedure. De AFM dient de uitkomst van een bezwaarprocedure bekend te maken, alsmede dat (hoger) beroep is ingesteld en de uitkomst daarvan, tenzij het besluit op grond van artikel 1:98 Wft niet openbaar is gemaakt. Deze brief ziet niet op genoemde latere publicaties op grond van artikel 1:97, vijfde lid, Wft. In een later stadium zult u over nadere publicaties worden geïnformeerd.

⁹⁴ Dit laat onverlet de mogelijkheid van de AFM om onverwijld over te gaan tot openbaarmaking, als de bescherming van de belangen die de Wft beoogt te beschermen geen uitstel toelaat (zie artikel 1:99, derde lid, Wft).

Datum 19 mei 2017

Ons kenmerk

Pagina

62 van 62

5. Hoe kunt u bezwaar maken?

Iedere belanghebbende kan tegen deze beschikking bezwaar maken door binnen zes weken na bekendmaking daarvan een bezwaarschrift in te dienen bij de AFM, t.a.v. Juridische Zaken, Postbus 11723, 1001 GS, Amsterdam. Een bezwaarschrift kan ook per fax (faxnummer 020-797 3835), per e-mail (e-mailadres bezwarenbox@afm.nl) of met het bezwaarformulier op de website van de AFM (www.afm.nl/bezwaar) worden ingediend. Aan deze elektronische verzending stelt de AFM nadere eisen die op haar website worden toegelicht. Een van die eisen is dat een bezwaarschrift niet aan andere AFM faxnummers of AFM e-mailadressen dan de hier genoemde kan worden gestuurd. De AFM neemt het bezwaarschrift alleen inhoudelijk in behandeling als aan deze eisen is voldaan.

Hoogachtend,
Autoriteit Financiële Markten

[was getekend]
Assistent boetefunctionaris

[was getekend]
Plaatsvervangend boetefunctionaris