

OPENBARE VERSIE**Aangetekend verstuurd**

International Card Services B.V.

Het bestuur

Wisselwerking 32

1112 XP DIEMEN

Datum	7 juni 2017
Ons kenmerk	[REDACTED]
Pagina	1 van 30
Telefoon	020 - 797 2151
E-mail	boetefunctionaris@afm.nl
Betreft	Besluit tot het opleggen van een bestuurlijke boete

Geacht bestuur,

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft besloten aan International Card Services B.V. (ICS) een bestuurlijke boete van € 2.400.000 op te leggen wegens overtreding van artikel 4:34, tweede lid, van de Wet op het financieel toezicht (Wft) in de periode van 25 juni 2012 tot en met 18 maart 2015.

De overtreding laat zich als volgt samenvatten. ICS beschikt over een vergunning als bank. Zij biedt haar klanten doorlopend krediet aan in de vorm van creditcards met een ‘Gespreid Betalen Faciliteit’. Dit houdt in dat de klant elke maand zelf bepaalt hoe hij het openstaande saldo op zijn creditcard terugbetaalt, ineens of in termijnen. Naar aanleiding van signalen van klanten heeft de AFM onderzocht of ICS bij het verstrekken of het verhogen van het doorlopend krediet de regels inzake het voorkomen van overkreditering heeft nageleefd. In 26 van de 29 door de AFM onderzochte klantdossiers heeft de AFM geconstateerd dat ICS haar klanten meer krediet heeft verstrekt dan verantwoord was. ICS heeft hiermee gehandeld in strijd met het verbod op overkreditering van artikel 4:34, tweede lid, Wft.

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

De openbaar te maken versie van het besluit treft u aan als bijlage.

Datum 7 juni 2017

Ons kenmerk

Pagina

2 van 30

1. Feiten

1.1 Betrokken rechtspersoon

ICS is opgericht op 5 april 1988 en staat ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 33200596. Het vestigingsadres van ICS is: Wisselwerking 32, 1112 XP te Diemen. De bedrijfsomschrijving in het handelsregister luidt als volgt: “[ICS] verzorgt de uitgifte, promotie, administratie, en transactieverwerking van Visa Cards. Daarnaast biedt het bedrijf haar klanten ook andere financiële diensten aan, zoals verschillende verzekeringen en een doorlopend krediet. International Card Services geeft naast haar eigen Cards, zoals The World Card en The World Gold Card, creditcards met partners uit”.

ICS beschikt over een vergunning van De Nederlandsche Bank (DNB), als bedoeld in artikel 2:12, eerste lid, Wft (vergunningnummer 12012924), waarmee zij het bedrijf van bank mag uitoefenen. Op grond van haar bankvergunning is het ICS tevens toegestaan om op te treden als financiële dienstverlener en als zodanig consumptief krediet aan te bieden.

Enig aandeelhouder van ICS is ABN AMRO Bank N.V. (ABN AMRO), onderdeel van ABN AMRO Group N.V.

1.2 Verloop onderzoek en boeteprocess

Op 13 oktober 2014 heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen ICS en de AFM in het kader van het doorlopende toezicht op ICS als kredietverstrekker. In dit gesprek heeft de AFM aangegeven signalen te hebben ontvangen van klanten van ICS die opnieuw inkomensgegevens moesten verstrekken, waarna – kort gezegd – bleek dat hun inkomen ontoereikend was ten opzichte van de eerder aan hen toegekende kredietlimiet. Deze klanten moesten vervolgens per direct het uitstaande saldo op hun creditcard volledig inlossen, terwijl zij hiertoe niet in staat waren.

Op 12 november 2014 heeft de AFM één signaal als voorbeeld per e-mail toegelicht aan ICS en hierop een reactie gevraagd.

Op 5 december 2014 heeft ICS hierop per e-mail gereageerd.

Op 21 januari 2015 heeft de AFM per e-mail aanvullende vragen over dit voorbeeldsignaal gesteld en ICS verzocht om nadere gegevens van de desbetreffende klant.

Per e-mail van 10 februari 2015 heeft ICS gereageerd met het verzoek om de vragen telefonisch te mogen beantwoorden en een aanvullende toelichting te geven.

Op 19 februari 2015 heeft er telefonisch overleg plaatsgevonden tussen de AFM en ICS. De AFM heeft tijdens dit telefoongesprek vragen gesteld over het toegezonden voorbeeldsignaal, meer specifiek over het uitstaande saldo

Datum 7 juni 2017

Ons kenmerk

Pagina 3 van 30

van de desbetreffende klant dat significant hoger lag dan de bestedingslimiet, en het beleid dat ICS hanteerde in dit soort situaties.

Per e-mail van 9 maart 2015 en de PowerPointpresentatie in de bijlage daarbij, heeft ICS een nadere toelichting gegeven bij haar reactie op de door de AFM gestelde vragen in het telefoongesprek van 19 februari 2015. Specifiek ging ICS in op haar voornemen om de door haar standaard gehanteerde tolerantiegrens van 15% bovenop de afgesproken kredietlimiet op haar creditcards (hierna te noemen: **tolerantiegrens**) te verlagen.

Per e-mail van 12 maart 2015 heeft de AFM aan ICS nadere vragen gesteld met betrekking tot het terugbrengen van de 'tolerantiegrens'.

Op 18 maart 2015 heeft ICS telefonisch contact gezocht met de AFM. Zij heeft de AFM laten weten te hebben ontdekt dat bij het online aanvragen van een krediet de eventueel door de klant opgegeven kinderen niet werden meegenomen in het systeem dat de kredietwaardigheidstoets voor klanten uitvoert (hierna te noemen: **onvolledige gezinssituatie**).

Op 27 maart 2015 heeft ICS telefonisch een toelichting gegeven op een door haar opgerichte *Taskforce* en de aantallen door het probleem van de 'Onvolledige gezinssituatie' geraakte klanten. Afgesproken werd om op 16 april 2015 nogmaals contact te hebben. Ook is afgesproken dat ICS uiterlijk 10 april 2015 de vragen die 12 maart 2015 per e-mail zijn gesteld beantwoordt.

Bij brief en e-mail van 10 april 2015 heeft ICS gereageerd op de bij e-mail van 12 maart 2015 gestelde vragen met betrekking tot het terugbrengen van de tolerantiegrens.

Op 16 april 2015 is er wederom telefonisch contact geweest tussen de AFM en ICS. Afgesproken wordt dat het plan van aanpak van ICS voor zowel 'onvolledige gezinssituatie' als 'tolerantiegrens' met de AFM zal worden besproken.

Op 18 mei 2015 heeft de AFM aan ICS een e-mail verzonden waarin zij vraagt om inzage in het voornoemde plan van aanpak, alvorens zij hierover een overleg wil inplannen. De AFM heeft aangegeven dat zij bekijkt of zij een zelfstandig onderzoek wil instellen. In dit kader heeft de AFM eveneens de beleidsdocumenten met betrekking tot het kredietacceptatieproces vanaf 1 januari 2011 opgevraagd. Dezelfde dag reageert ICS met een e-mail waarin een plan van aanpak is opgenomen inzake de issues 'onvolledige gezinssituatie' en 'tolerantiegrens'.

Op 29 mei 2015 heeft ICS per e-mail verzocht om een telefonische afspraak om over het plan van aanpak te spreken. In reactie op die e-mail vraagt de AFM de voorgenomen communicatie richting klanten in het kader van 'tolerantiegrens' op. ICS stuurt deze communicatie dezelfde dag per e-mail toe.

Op 4 juni 2015 heeft een telefonische bespreking met ICS plaatsgevonden over de communicatie en het voorgestelde plan van aanpak.

Datum	7 juni 2017
Ons kenmerk	[REDACTED]
Pagina	4 van 30

Op 8 juni 2015 heeft ICS een aangepaste (concept)brief voor haar klanten in het kader van het terugbrengen van de ‘tolerantiegrens’ per e-mail aan de AFM toegezonden. Per e-mail van 9 juni 2015 heeft de AFM een aanvullende suggestie meegegeven. Later op de dag heeft ICS laten weten dat de suggestie van de AFM zal worden overgenomen.

Tevens heeft ICS op 8 juni 2015 vier e-mails aan de AFM gestuurd. Eén van deze e-mails bevat een brief die de reactie op de e-mail van de AFM van 18 mei 2015 behelst. De bijlagen bevatten werkinstructies en het kredietacceptatiebeleid van ICS.

Op 23 juni 2015 heeft ICS een e-mail naar de AFM gestuurd met daarin de brieven die zij aan de klanten wil verzenden die in de risicogroep ‘onvolledige gezinssituatie’ zitten.

Op 24 juni 2015 heeft een telefonische bespreking met ICS plaatsgevonden over de te versturen brieven aan klanten in de risicogroep ‘onvolledige gezinssituatie’. Hierbij heeft de AFM een aantal suggesties aan ICS meegegeven met betrekking tot de in de brief te verstrekken informatie aan klanten.

Op 24 juli 2015 heeft de AFM een informatieverzoek verstuurd naar ICS (informatieverzoek ‘Creditcards’). De AFM heeft in dit informatieverzoek verzocht om een productieoverzicht waarin alle risicoklanten die ICS tot dusverre heeft geïdentificeerd staan opgenomen. Ook heeft de AFM om een *audittrail* gevraagd in het kader van de identificatie van de risicoklanten door ICS.

Op 28 juli 2015 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen ICS en de AFM. In dit telefoongesprek heeft de AFM haar informatieverzoek toegelicht.

Op 21 augustus 2015 heeft de AFM de reactie van ICS op het informatieverzoek van 24 juli 2015 ontvangen.

Op 20 oktober 2015 heeft de AFM een e-mail aan ICS gestuurd met een toelichting op en de agenda voor het gesprek dat gepland staat op 3 november 2015.

Op 3 november 2015 heeft ten kantore van de AFM een gesprek plaatsgevonden tussen de AFM en ICS (vertegenwoordigd door [A] en [B]). Onderwerp van dit gesprek was onder andere de nieuwe strategie van ICS en het lopende onderzoek naar de kwesties ‘tolerantiegrens’ en ‘onvolledige gezinssituatie’.

Op 6 november 2015 heeft ten kantore van de AFM een gesprek plaatsgevonden tussen de AFM en ABN AMRO als enig aandeelhouder van ICS (vertegenwoordigd door [C], [D] en [E]). De AFM heeft tijdens dit overleg dezelfde toelichting gegeven als een aantal dagen eerder aan [A] en [B].

Op 27 november 2015 heeft de AFM een informatieverzoek aan ICS verstuurd, waarin de AFM verzoekt om veertig klantdossiers. De uitvraag betrof tien door de AFM geselecteerde dossiers per te onderzoeken jaar. Daarnaast heeft de AFM in dit informatieverzoek een aanvullende vraag gesteld over het beleid dat ICS voert, dan

Datum 7 juni 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 5 van 30

wel voornemens is te voeren, ten aanzien van klanten die (mogelijk) zijn overgekrediteerd en onterecht van een (te hoog) rentedragend krediet gebruik maken.

Op 17 december 2015 heeft ICS haar reactie op het informatieverzoek toegezonden. In deze reactie geeft ICS aan dat zeven van de opgevraagde dossiers klanten betreffen die via ABN AMRO zijn opgenomen in de klantportefeuille van ICS en dat de aanvraagdocumentatie daarvan nog niet compleet is. Zodra ICS de beschikking heeft over deze dossiers, zal ICS de dossiers aan de AFM toezenden.

Op 28 januari 2016 heeft de AFM per e-mail navraag gedaan over de aanlevering van de aanvraagdocumentatie die in de reactie van ICS van 17 december 2015 nog ontbrak. Daarnaast heeft de AFM opnieuw gevraagd naar het beleid dat ICS voert, dan wel voornemens is te voeren, voor klanten die (mogelijk) zijn overgekrediteerd en onterecht in een (te hoog) rentedragend krediet zijn beland. Ook heeft de AFM de vraag gesteld of inmiddels nieuwe cijfers beschikbaar zijn naar aanleiding van de uitleg van [A] op 3 november 2015 dat bij nader onderzoek is gebleken dat de risicogroep groter bleek dan gedacht.

Op 4 februari 2016 heeft de AFM tweemaal telefonisch contact gehad met ICS over de op 28 januari 2016 verstuurd e-mail. De AFM heeft aan ICS gevraagd om een aanvulling op de aangeleverde legenda op 17 december 2015 inzake de BKR¹-toetsingen in de klantdossiers. Daarnaast heeft de AFM gevraagd om in één klantdossier de rekeningafschriften aan te leveren in een Excelbestand, omdat het eerder aangeleverde overzicht in Excel niet correspondeerde met rekeningafschriften in het *hardcopy* dossier.

Op 5 februari 2016 heeft de AFM per e-mail een reactie van ICS ontvangen op de vragen van 28 januari 2016. Tevens heeft de AFM telefonisch contact gehad met ICS inzake de aanvullende vragen van 4 februari 2016. ICS geeft in dit contact aan dat zij voornemens is op 8 februari 2016 de resterende vragen te beantwoorden.

Op 8 februari 2016 heeft de AFM van ICS per e-mail een reactie ontvangen op de telefonisch gestelde vragen van 4 februari 2016.

Op 18 februari 2016 heeft de AFM per e-mail gereageerd op de e-mail van ICS van 5 februari 2016. De AFM heeft daarin haar verzoek inzake de ontbrekende dossiers herhaald en ICS gevraagd om te laten weten of ICS al naar deze gegevens heeft gezocht en of deze te reproduceren zijn. De AFM heeft ICS voorts gevraagd om eventueel alsnog gevonden gegevens zo spoedig mogelijk toe te zenden. Ten slotte heeft de AFM gevraagd of ICS een toelichting kan geven op de eerder gestelde vraag of ICS een beleid voert, dan wel voornemens is te voeren, voor klanten die (mogelijk) zijn overgekrediteerd en onterecht in een (te hoog) rentedragend krediet zijn beland. Hiervoor wordt een aparte afspraak gemaakt, omdat ICS graag een andere collega daarbij laat aansluiten.

Op 25 februari 2016 heeft ICS ([F]) telefonisch aangekondigd dat ICS uiterlijk eind van week 8 zal reageren op de-mail van de AFM van 18 februari 2016.

¹ Bureau Kredietregistratie.

Datum 7 juni 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 6 van 30

Op 4 maart 2016 heeft ICS een e-mail aan de AFM verstuurd met aanvullende gegevens over de zeven dossiers ten aanzien waarvan informatie ontbrak.

Op 17 maart 2016 heeft ICS ([F] en [G]) met de toezichthouders van de AFM gebeld naar aanleiding van de toegezonden informatie op 4 maart 2016. In dit telefoongesprek heeft ICS toegelicht welke processtappen zij in haar archieven heeft ondernomen die hebben geleid tot het versturen van de betreffende informatie.

Op 31 maart 2016 heeft ICS ([B] en [G]) gebeld met de toezichthouders van de AFM naar aanleiding van de door de AFM gevraagde toelichting op de elementen die het herstelbeleid ten aanzien van de handelwijzen 'onvolledige gezinssituatie' en 'tolerantiegrens' zullen bevatten richting gedupeerde klanten. Doel van dit gesprek is voor ICS onder andere geweest om helderheid te krijgen ten aanzien van de gestelde vraag op 18 februari 2016.

Op 14 april 2016 heeft ICS per mail aanvullende informatie over het op 31 maart 2016 besproken herstelbeleid gestuurd.

Op 21 juli 2016 heeft de AFM in een presentatie de voorlopige bevindingen uit het door haar opgestelde conceptrapport toegelicht aan ICS ([G], [J] en [A]).

Op 22 juli 2016 heeft de AFM het conceptrapport aan ICS verstuurd. In de begeleidende brief heeft de AFM aan ICS gevraagd om uiterlijk op 2 september 2016 te reageren op de voorlopige bevindingen.

Op 2 september 2016 heeft ICS gereageerd op het conceptrapport, met de voorlopige bevindingen.

Op 10 november 2016 heeft ICS bij de AFM een toelichting gegeven op de beoogde herstelacties.

Bij brief van 9 december 2016 heeft de AFM aan ICS een voornemen gestuurd tot het opleggen van een bestuurlijke boete wegens overtreding van [REDACTED] artikel 4:34, tweede lid, Wft.

Op 26 januari 2017 heeft ICS, vertegenwoordigd door [H], [I], [A] en [C]), ten kantore van de AFM mondeling haar zienswijze gegeven op het voornemen [REDACTED]. Daarbij heeft ICS ook een schriftelijke zienswijze inclusief bijlagen aan de AFM overhandigd.

Op 3 maart 2017 heeft ICS per e-mail een door haar opgesteld herstelkader d.d. 3 maart 2017 ter informatie aan de AFM toegestuurd.

1.3 Achtergronden overtreding ICS en getroffen herstelmaatregelen

De AFM heeft onderzoek gedaan naar verantwoorde kredietverstrekking door ICS, in de periode van 1 januari 2011 tot en met 31 december 2015.

De AFM heeft bij het onderzoek onder meer gebruik gemaakt van de door ICS in het kader van het onderzoek overgelegde informatie, waaronder klantdossiers, en de gesprekken die de AFM met ICS heeft gevoerd.

In deze paragraaf worden in hoofdlijnen de feiten en bevindingen van de AFM beschreven. Deze zien op de volgende onderwerpen:

- de tolerantiegrens (paragraaf 1.3.1)
- de onvolledige gezinssituatie (paragraaf 1.3.2) en
- het door ICS opgestelde herstelkader, ter compensatie van benadeelde klanten (paragraaf 1.3.3).

1.3.1 Issue van de tolerantiegrens

ICS heeft op 19 februari 2015 de AFM telefonisch laten weten dat bij wijze van service een ‘overstand’ van maximaal 15% was toegestaan boven de toegekende limiet, waardoor klanten in de praktijk 15% meer krediet konden opnemen dan ze toegekend hadden gekregen. Ook gaf ICS aan dat deze extra ruimte niet werd meegenomen in de kredietwaardigheidsbeoordeling. Klanten konden dus meer krediet opnemen dan waarvoor zij kredietwaardig waren bevonden door ICS. De afdeling Compliance van ICS zou dit in november/december 2014 hebben ontdekt.

Uit de presentatie die ICS op 9 maart 2015 aan de AFM heeft toegestuurd, blijkt dat twee typen cardhouders gebruik konden maken van een tolerantiegrens van 15% bovenop de aan hen toegekende limiet. Bij een creditcard zonder Gespreid Betalen Faciliteit was deze ruimte 15% bovenop de bestedingslimiet. Bij een creditcard met Gespreid Betalen Faciliteit was deze ruimte 15% bovenop de kredietlimiet.

Aan die 15% tolerantiegrens lagen volgens ICS hoofdzakelijk twee overwegingen ten grondslag. Ten eerste gingen transacties van creditcards van oudsher *off line*. *Off line* transacties kwamen soms later binnen waardoor een transactie in de volgende maand viel. Vanwege deze creditcard-methodiek ontstonden situaties waarin onbedoeld de limiet werd overschreden. Hoewel er tegenwoordig veel meer online transacties zijn, blijven de offline transacties (bijvoorbeeld parkeertransacties, reserveringen van autoverhuurbedrijven en hotels) bestaan. Ten tweede doen autoverhuurbedrijven, hotels en gelijksoortige bedrijven reserveringen die veelal groter zijn dan de uiteindelijke transactie. Vanuit serviceoverwegingen heeft ICS het belangrijk gevonden om de klant hierin te faciliteren, tot 15% boven de kredietlimiet.

ICS heeft het beleid ten aanzien van de toegestane ‘overstand’ voor bestaande en nieuwe klanten aangepast in maart 2015. De tolerantiegrens is – na overleg met de AFM – teruggebracht naar 0%. ICS heeft aangegeven dat het gevaar van overkreditering uiteindelijk de belangrijkste afweging was voor het afschaffen van de tolerantiegrens.

De totale omvang van de risicogroep, die mogelijk meer krediet heeft kunnen opnemen dan verantwoord was als gevolg van de handelwijze ‘tolerantiegrens’, is uiteindelijk door ICS vastgesteld op 39.558 klanten. ICS heeft hierbij het risico per deelnemer ingeschat op basis van de frequentie en hoogte van de overlimiet-stand.

1.3.2 Issue van de onvolledige gezinssituatie

Op 18 maart 2015 heeft ICS telefonisch aan de AFM gemeld te hebben ontdekt dat bij het online aanvragen van een krediet de door de klant opgegeven minderjarige kinderen uiteindelijk niet werden meegenomen bij het bepalen van de gezinssituatie voor de kredietwaardigheidstoets. Hierdoor is bij klanten met kinderen onterecht met de verkeerde, lagere, leennorm getoetst bij online aanvragen in de periode vanaf begin 2011 tot en met maart 2015.

In het telefoongesprek met de AFM op donderdag 16 april 2015 geeft ICS aan dat de fout die de handelwijze veroorzaakte in de communicatie tussen het aanvraagstelsel en het kredietberekeningssysteem inmiddels is hersteld. Bij nieuwe aanvragen worden vanaf dat moment de juiste gegevens doorgegeven aan het systeem dat de kredietwaardigheidstoets uitvoert.

ICS heeft de AFM op 18 mei 2015 nader ingelicht over het issue van de onvolledige gezinssituatie, middels een per e-mail toegestuurde PowerPointpresentatie. Daarin is vermeld: *“De opgave door de klant van het aantal kinderen bij de aanvraag van een Gespreid Betalen Faciliteit is door de portal niet juist doorgegeven aan het ICS backend systeem waardoor in de capaciteitsberekening met een onjuiste NVB basisnorm is gerekend (alleenstaand of samenwonend/gehuwd i.p.v. alleenstaand met kinderen of samenwonend/gehuwd met kinderen).”*

De totale omvang van de risicogroep, die mogelijk meer krediet heeft kunnen opnemen dan verantwoord was als gevolg van de handelwijze ‘onvolledige gezinssituatie’, is uiteindelijk door ICS vastgesteld op 10.317 klanten. Van die 10.317 klanten zijn er volgens ICS 6.605 daadwerkelijk overgekrediteerd.

1.3.3 Herstelkader ICS – 3 maart 2017

ICS heeft erkend dat zij klanten heeft overgekrediteerd door de issues ‘tolerantiegrens’ en ‘onvolledige gezinssituatie’ en heeft besloten de benadeelde klanten te compenseren. Ter gelegenheid van de zienswijze heeft ICS op 3 maart 2017 haar definitieve herstelkader (ofwel compensatieregeling) met de AFM gedeeld. Incidenteel had ICS al eerder klanten gecompenseerd, maar nu heeft zij ook een herstelbeleid ontwikkeld dat is bedoeld om proactief en generiek dossiers van een grotere groep klanten te herstellen en indien nodig de klant te compenseren. Omdat ICS haar huis op orde wil krijgen, heeft zij besloten om niet alleen die dossiers te nemen die geraakt zijn door de issues, maar haar gehele consumptieve kredietportefeuille door te lichten. Hierbij is echter gebleken dat voor een grote groep klanten moet worden uitgezocht op basis waarvan zij door ICS zijn geaccepteerd. ICS zal daarom eerst de klanten die zijn geraakt door de issues en de kwetsbare klanten uit haar consumptieve kredietportefeuille conform het herstelbeleid van ICS doorlichten. Het gaat hierbij om klanten die vanaf 1 januari 2012 op enig moment betalingsproblemen hebben gehad.

Daarnaast worden ook klanten aan wie vanaf 1 januari 2012 een Gespreid Betalen Faciliteit is verstrekt of een limietverhoging is toegekend conform het herstelbeleid doorgelicht. Voor de overige klanten geldt dat ze worden meegenomen in het revisiebeleid van ICS. Deze klanten vallen buiten de scope van het herstelbeleid. Doel van het herstelbeleid van ICS is om gemaakte fouten uit het verleden te herstellen. Daarom wordt zowel gekeken naar dossierherstel als naar financiële compensatie. Hierbij past ICS rechtsbeginselen als eigen schuld en voordeeltorekening niet toe. ICS heeft voor het herstelkader een bedrag van in totaal circa € 63.000.000 gereserveerd, circa € 47.000.000 voor de vergoedingen aan klanten en circa € 16.000.000 voor uitvoeringskosten.

2. Beoordeling

2.1 Wettelijk kader

Wet op het financieel toezicht

Artikel 1:1

aanbieden:

a. het in de uitoefening van een beroep of bedrijf rechtstreeks of middellijk doen van een voldoende bepaald voorstel tot het als wederpartij aangaan van een overeenkomst met een consument inzake een financieel product dat geen financieel instrument, premiepensioenvordering of verzekering is of het in de uitoefening van een beroep of bedrijf aangaan, beheren of uitvoeren van een dergelijke overeenkomst;

(...)

consument: een niet in de uitoefening van zijn bedrijf of beroep handelende natuurlijke persoon aan wie een financiële onderneming een financiële dienst verleent;

(...)

krediet:

a. het aan een consument ter beschikking stellen van een geldsom, ter zake waarvan de consument gehouden is een of meer betalingen te verrichten;

(...)

Artikel 4:34

1. Voor de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet, of een belangrijke verhoging van de kredietlimiet, dan wel de som van de bedragen die op grond van een bestaande overeenkomst inzake krediet aan de consument ter beschikking zijn gesteld, wint een aanbieder van krediet in het belang van de consument informatie in over diens financiële positie en beoordeelt hij, ter voorkoming van overkreditering van de consument, of het aangaan van de overeenkomst onderscheidenlijk de belangrijke verhoging verantwoord is.

2. De aanbieder gaat geen overeenkomst inzake krediet aan met een consument en gaat niet over tot een belangrijke verhoging van de kredietlimiet of de som van de bedragen die op grond van een bestaande kredietovereenkomst aan de consument ter beschikking zijn gesteld indien dit, met het oog op overkreditering van de consument, onverantwoord is.

3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot het eerste en tweede lid.

In de Vierde Nota van wijziging met betrekking tot de Wft is ten aanzien van artikel 4:34 Wft bepaald dat “*de aanbieder van krediet om tot een goede beoordeling van de financiële positie van de consument te komen, inzicht moet hebben in zowel de inkomsten, bijvoorbeeld de bron en hoogte van de inkomsten van de consument of relevante derden, als bepaalde vaste uitgaven van de consument, zoals de huur dan wel de hypotheeklasten,*

Datum 7 juni 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 10 van 30

alimentatie en ziektekostenverzekering”.² De betreffende passage is overgenomen uit de Memorie van Toelichting bij de Regels voor financiële dienstverlening (Wet financiële dienstverlening).³ De Wfd had tot doel de verantwoordelijkheden van financiële dienstverleners vast te leggen en daartoe de belangrijkste kwaliteitskenmerken van financiële dienstverlening wettelijk te borgen. Op 1 januari 2007 is de Wfd opgegaan in de Wft.

Nadere toelichtingen op de norm van artikel 4:34, tweede lid, Wft

Voor consumptief krediet zijn de leennormen voor verantwoorde kredietverlening nader ingevuld in gedragscodes door de volgende brancheorganisaties:

- de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), waarbij ICS is aangesloten;
- de Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland (VFN), die in haar gedragscode dezelfde leennormen hanteert als de NVB; en
- de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie (NTO).

Bij brief van 10 juni 2008 heeft de AFM marktpartijen, waaronder ICS, geïnformeerd over de toen aangescherpte gedragscodes. De AFM heeft in deze brief aangegeven dat zij de nieuwe normen in de gedragscodes ziet als een minimale invulling van de wettelijke open normen ter voorkoming van overkreditering ex artikel 4:34, eerste en tweede lid, Wft. Voorts heeft de AFM aangegeven dat zij deze normen, mede gelet op het belang van een gelijk speelveld, strikt zal handhaven. Dit volgt ook uit de informatie op de website van de AFM.⁴

Als een kredietaanbieder niet bij een brancheorganisatie is aangesloten, is zij niet gebonden aan een gedragscode. De aanbieder kan dan op eigen wijze invulling geven aan de open normen ter voorkoming van overkreditering. De AFM ziet erop toe dat de afwijkende invulling van de open norm minimaal dezelfde zichtbare bescherming biedt tegen overkreditering als de normen in de gedragscodes.

Het is belangrijk dat de kredietnemer na het betalen van rente en aflossing van de af te sluiten lening voldoende financiële middelen tot zijn beschikking heeft om in zijn levensonderhoud te voorzien. Omdat consumenten met een hoger inkomen meestal hogere vaste lasten hebben, zijn de leennormen inkomensafhankelijk. Dit wordt via de formules uit de gedragscodes berekend. Ter illustratie geeft de AFM hieronder de Toelichting bij de Gedragscode consumptief krediet van de NVB op de inkomensafhankelijke leennormen: *“Met het stijgen van het inkomen gaan consumenten in zijn algemeenheid op ruimere voet leven. De consument koopt een duurdere auto en gaat meer of verder op vakantie. Bij de kredietverlening wordt daarmee rekening gehouden. Naast de basisnorm dient ten minste 15% van het netto-inkomen, na aftrek van de normwoonlast en de basisnorm, voor levensonderhoud beschikbaar te zijn. Dit is de leennorm. Als het netto-inkomen beneden die leennorm ligt, is er geen ruimte om consumptief krediet te krijgen. De leennorm is dus afhankelijk van het type huishouden en het inkomen.”*

² Kamerstukken II 2005-06, 29 708, nr. 19, p. 524.

³ Kamerstukken II 2003-04, 29 507, nr. 3, p. 97.

⁴ <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/doelgroepen/kredietaanbieders/normen>.

Datum 7 juni 2017

Ons kenmerk

Pagina

11 van 30

Boven een bepaald inkomen is de leennorm afgetopt: het effect van een hoger inkomen en dus meer uitgaven geldt niet onbeperkt. De toepasselijke leennormen zijn gebaseerd op gegevens van het Nibud: namelijk op de minimumvoorbeeldbegrotingen die Nibud ieder jaar publiceert. De normen zijn voor vier categorieën consumenten gedefinieerd: alleenstaanden, alleenstaanden met kinderen, gehuwden/samenwonenden en gehuwden/samenwonenden met kinderen.

Tabel: Leennormen NVB 2012

	Alleenstaanden	Alleenstaanden met kinderen	Gehuwden/ samenwonenden	Gehuwden/ samenwonenden met kinderen
Basisnorm	€ 723	€ 927	€ 1.090	€ 1.212
Aftopping leennorm	Indien inkomen \geq € 2.952	Indien inkomen \geq € 2.796	Indien inkomen \geq € 2.952	Indien inkomen \geq € 2.796
Afgetopte leennorm	€ 1.025	€ 1.175	€ 1.337	€ 1.417

Tabel: Leennormen NVB 2013

	Alleenstaanden	Alleenstaanden met kinderen	Gehuwden/ samenwonenden	Gehuwden/ samenwonenden met kinderen
Basisnorm	€ 723	€ 927	€ 1.101	€ 1.212
Aftopping leennorm	Indien inkomen \geq € 3.003	Indien inkomen \geq € 2.844	Indien inkomen \geq € 3.003	Indien inkomen \geq € 2.844
Afgetopte leennorm	€ 1.032	€ 1.181	€ 1.353	€ 1.424

Tabel: Leennormen NVB 2014/2015

	Alleenstaanden	Alleenstaanden met kinderen	Gehuwden/ samenwonenden	Gehuwden/ samenwonenden met kinderen
Basisnorm	€ 723	€ 931	€ 1.172	€ 1.273
Aftopping leennorm	Indien inkomen \geq € 3.035	Indien inkomen \geq € 2.877	Indien inkomen \geq € 3.035	Indien inkomen \geq € 2.877
Afgetopte leennorm	€ 1.036	€ 1.189	€ 1.417	€ 1.480

2.2 Zienswijze ICS

In haar op 26 januari 2017 gegeven zienswijze heeft ICS – zakelijk weergegeven – het volgende naar voren gebracht.



- **Kredietverlening aan studenten**

ICS deelt de bevindingen van de AFM niet ten aanzien van de dossiers 26, 27, 29, 35, 37 en 39. De AFM stelt in die dossiers dat ICS artikel 4:34, tweede lid, Wft heeft overtreden omdat ICS een krediet van ten hoogste € 1.000 heeft verstrekt aan studenten die klant waren bij ABN AMRO.

Ten eerste wijst ICS erop dat het feit dat het in deze dossiers gaat om kredieten van maximaal € 1.000 betekent dat artikel 113 BGfo niet van toepassing is. ICS was derhalve niet wettelijk verplicht om voldoende schriftelijke informatie in te winnen over de financiële positie van de consument. Nu de uitgebreide verplichting van artikel 113 BGfo niet van toepassing is, geldt alleen de verplichting uit hoofde van artikel 4:34, eerste lid, Wft, inhoudend dat ICS informatie inwint over de positie van de consument en beoordeelt of het aangaan van de overeenkomst verantwoord is. ICS heeft aan deze verplichting voldaan door een BKR-toetsing uit te voeren.

ICS merkt daarbij op dat de kredieten alleen werden aangeboden aan de houders van een studentenrekening van ABN AMRO. ABN AMRO stelde als voorwaarde voor het openen van een studentenrekening dat de klant tussen 16 en 30 jaar oud moest zijn en voltijds moest studeren. Als op enig moment bij controle bleek dat de klant niet (meer) aan deze voorwaarden voldeed, werd de studentenrekening omgezet in een gewoon betaalpakket.

Het beleid van ICS was in lijn met de NVB-Gedragscode consumptief krediet, omdat door ICS gebruik werd gemaakt van de in artikel 3 en artikel 4 sub f van de gedragscode voorziene uitzonderingen.

ICS merkt verder op dat de passage in de brief van de AFM d.d. 10 juni 2008 – dat een afwijkende invulling van de open norm minimaal dezelfde zichtbare bescherming dient te bieden tegen overkreditering als de normen in de gedragscodes – en eenzelfde passage op de website van de AFM, volgen op een passage over kredietaanbieders die niet onder één van de gedragscodes vallen en die daarom een eigen invulling moeten geven aan de open norm van artikel 4:34, tweede lid, Wft. De door de AFM aangehaalde citaten zien dus niet op bewust in de toepasselijke code gecreëerde uitzonderingen, maar op aanbieders die niet aan een code zijn gebonden.

Van een eigen, afwijkende invulling door ICS was bij de kredietverlening aan studenten en kredieten van maximaal € 1.000 dan ook geen sprake. ICS volgde in deze gevallen de gedragscode die juist in de uitzondering voorzorg die door ICS is gebruikt. Daarbij is van belang om op te merken dat de gedragscode met de AFM is afgestemd en de AFM er nimmer op heeft gewezen dat de voorziene uitzonderingen niet toelaatbaar zouden zijn.

Datum 7 juni 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 13 van 30

ICS heeft ten aanzien van de leningen aan de studenten dan ook voldaan aan de eisen van artikel 4:34, tweede lid, Wft.

- **Gebruik van de leennormen uit 2014**

Op pagina 19 van het onderzoeksrapport stelt de AFM dat ICS voor haar beoordeling van alle overgelegde gegevens uit het kredietberekeningssysteem, ongeacht het moment van het afsluiten dan wel verhogen van het krediet, de leennorm uit 2014 heeft gebruikt.

ICS heeft echter alleen bij de afhandeling van het issue ‘onvolledige gezinssamenstelling’ voor de beoordeling gebruik gemaakt van de leennormen uit 2014. Bij de afhandeling van het issue ‘tolerantiegrens’ is gebruik gemaakt van risico-indicatoren.⁵

- **Dossier 15 en hypothecair krediet**

ICS gaat in haar zienswijze afzonderlijk in op dossier 15. Anders dan de AFM is ICS met betrekking tot dit dossier van mening dat het krediet van € 19.344 wel degelijk een hypothecair krediet is. Een hypothecair krediet wordt bij het BKR als revolverend krediet (RK) geregistreerd als het hypothecair krediet een vorm van doorlopend krediet is. Die situatie deed zich in dit dossier voor. Als sprake is van een bij het BKR geregistreerd hypothecair krediet, volgt ICS de volgende handelwijze. De acceptant vergelijkt de gegevens van het BKR (de registratie en het bedrag) met de gegevens die in het Kadaster staan ingeschreven. Komen deze gegevens overeen, dan worden de lasten niet meegenomen bij de kredietwaardigheidsbeoordeling omdat die al zijn meegenomen in de woonlasten. Een andere keuze zou ertoe leiden dat deze lasten tweemaal in de berekening worden betrokken. In dit dossier kwamen de gegevens uit het Kadaster overeen met de ten aanzien van dit krediet geregistreerde gegevens bij het BKR.

- **Factoren uit het handhavingsbeleid van de AFM**

Uit het onderzoeksrapport blijkt dat de AFM diverse in het openbare handhavingsbeleid genoemde relevante aspecten niet heeft meegewogen. Zo blijkt uit het boetevoornemen dat de AFM geen gewicht heeft toegekend aan het feit dat ICS op alle mogelijke wijzen medewerking heeft verleend aan het onderzoek van de AFM. ICS heeft zelf de feiten aan de AFM gemeld en onderzocht en de AFM op de hoogte gesteld van de uitkomsten van dit onderzoek.

Ook heeft ICS zich altijd coöperatief opgesteld in het onderzoek. Voorts blijkt uit het boetevoornemen dat de AFM er geen rekening mee houdt dat ICS compenseert zonder daartoe door de AFM te zijn aangesproken. Voor de klanten die op dit moment gevolgen ondervinden zijn direct maatregelen getroffen. Voor klanten die in het verleden zijn geraakt worden in het herstell kader compensatiemaatregelen uitgewerkt. Evenmin hecht de AFM er belang aan dat de overtreding uit eigen beweging is beëindigd. ICS wijst de AFM in dit verband ook op de wetgeschiedenis bij de Implementatiewet Verordening marktmisbruik, waaruit blijkt dat de AFM deze aspecten ook reeds op grond van artikel 3:4 Algemene wet bestuursrecht (Awb) moet meewegen. Deze elementen zijn aldus ten onrechte door de AFM niet meegewogen bij de keuze voor het opleggen van een boete. ICS meent dat juist deze aspecten zouden moeten leiden tot matiging van het basisbedrag, indien de AFM al zou besluiten over te gaan tot het opleggen van een boete.

⁵ Zie de tabel met parameters in de brief van ICS d.d. 10 april 2015.

Datum 7 juni 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 14 van 30

- **Onbekendheid van ICS met voorgenomen boetehoogte**

Het boetevoornemen vermeldt niet het boetebedrag dat de AFM voornemens is op te leggen en evenmin of en hoe AFM voornemens is het boetebedrag te verlagen of te verhogen wegens ernst, duur of verwijtbaarheid van de gedragingen dan wel anderszins op grond van evenredigheid en evenmin welke motivering aan de boetehoogte ten grondslag ligt. ICS verzoekt de AFM het boetevoornemen aan te vullen met de voorgenomen boetehoogte en de daaraan ten grondslag liggende overwegingen.

- **Geen inzicht in de voorgenomen wijze van openbaarmaking**

Het boetevoornemen geeft geen inzicht in de voorgenomen wijze van openbaarmaking. ICS merkt op dat dat boetevoornemen geen geschoonde versie van het boetebesluit, geen voorgenomen tekst voor de website, geen voorgenomen Tweet en geen voorgenomen tekst voor een nieuwsbrief vermeldt. ICS is daarom niet in de gelegenheid gesteld een zienswijze te geven en kan haar bezwaren pas bij een rechter naar voren brengen door bezwaar te maken tegen het boetebesluit en een voorlopige voorziening te verzoeken. Daar komt nog bij dat de voorgenomen openbaarmaking veel verder gaat dan de wet voorschrijft. De hoofdregel die de Wft in artikel 1:89 Wft aan de AFM oplegt is geheimhouding. De openbaarmakingsbepalingen van artikel 1:97 Wft vormt een uitzondering op die hoofdregel. Nu de publicatiemogelijkheden uitzonderingen vormen op de geheimhoudingsplicht moeten deze beperkt worden uitgelegd. ICS verzoekt de AFM het voornemen tot openbaarmaking van het boetebesluit uit te werken en haar de gelegenheid te geven daarop een aanvullende zienswijze te geven.

2.3 Bevindingen AFM

Wijze van onderzoek

Op 21 augustus 2015 heeft de AFM op basis van de risicogroepen 'tolerantiegrens' en 'onvolledige gezinssituatie' een productieoverzicht ontvangen met daarin 67.294 klantgegevens verdeeld over twee sheets. De AFM heeft op basis hiervan steekproefsgewijs klantdossiers van ICS onderzocht. Voor de uitvraag van haar steekproef is allereerst gekeken naar de accounts die tussen 1 april 2011 en 30 juli 2015 een Gespreid Betalen Faciliteit hebben geactiveerd. Vanuit deze selectie is gekeken naar de accounts waarvan het aannemelijk was dat die, op basis van de uitnutting van de creditcard, zijn overgekrediteerd. Voor de uiteindelijke steekproef van veertig nader te onderzoeken klantdossiers, heeft de AFM besloten om tien van deze dossiers per leennormjaar op te vragen. Per leennormjaar is vervolgens een willekeurige steekproef getrokken uit de populatie die op basis van de hoogste stand van het uitstaande saldo in het jaar van de laatstbekende activering van de Gespreid Betalen Faciliteit mogelijk is overgekrediteerd. De dossiers zijn willekeurig en ongeacht de handelwijze geselecteerd. Hierbij is gekozen voor een gelijke spreiding van de jaren waarin de kredietberekeningen voor de Gespreid Betalen Faciliteit hebben plaatsgevonden om ervoor te zorgen dat er een breed beeld uit de te onderzoeken klantdossiers naar voren komt over de meldingen inzake de 'tolerantiegrens' en 'onvolledige gezinssituatie'.

De AFM heeft in de veertig door haar onderzochte dossiers zevenenvijftig kredietverstrekkingen onderzocht, bestaande uit initiële aanvragen van een Gespreid Betalen Faciliteit en wijzigingen van de limiethoogte gedurende de kredietovereenkomst. De AFM heeft haar bevindingen per jaar uitgesplitst.

Datum 7 juni 2017
 Ons kenmerk [REDACTED]
 Pagina 15 van 30

Per jaar zijn er per type handelwijze, zoals opgegeven door ICS ('onvolledige gezinssituatie' en 'tolerantiegrens'), het volgende aantal dossiers onderzocht:

- 2011: drie dossiers 'onvolledige gezinssituatie' en zeven dossiers 'tolerantiegrens';
- 2012: tien dossiers 'onvolledige gezinssituatie';
- 2013: acht dossiers 'onvolledige gezinssituatie' en twee dossiers 'tolerantiegrens';
- 2014: zeven dossiers 'onvolledige gezinssituatie' en drie dossiers 'tolerantiegrens'.

In de veertig onderzochte dossiers, heeft de AFM getoetst:

- 1) of ICS met de consument een verantwoord krediet is aangegaan; en
- 2) in het geval een verhoging van de kredietlimiet is overeengekomen, of deze verhoging van de kredietlimiet verantwoord is geweest.

Bevindingen AFM

Op grond van artikel 5:45 Awb vervalt de bevoegdheid tot het opleggen van een bestuurlijke boete vijf jaar nadat de overtreding heeft plaatsgevonden. Dit betekent in deze zaak – kort gezegd – dat alle tien dossiers uit 2011 en één dossier uit 2012⁶ zijn verjaard. Deze zullen dan ook verder niet in de onderstaande beoordeling worden betrokken.

In onderstaande kolommen worden per jaar per dossier de bevindingen vanaf juni 2012 weergegeven.⁷

Dossiers 2012	
11.	Klant is gehuwd en heeft kinderen. Volgens de berekeningen van de AFM, op basis van de door ICS aangeleverde gegevens, was de beschikbare kredietruimte op het moment van aanvragen € 4.190,50. Er is door ICS een limiet van € 5.000 toegekend. Dit betekent dat ICS de klant heeft overgekrediteerd met een bedrag van € 809,50.
12.	Klant is alleenstaand en heeft kinderen. Verjaard.
13. ⁸	Klant is gehuwd en heeft kinderen. Volgens de berekeningen van de AFM, op basis van de aangeleverde gegevens door ICS, was de beschikbare kredietruimte op het moment van aanvragen negatief (-/- € 2.049). Er is een limiet van € 1.800 verstrekt door ICS. Dit betekent dat ICS deze klant heeft overgekrediteerd met een bedrag van € 1.800.

⁶ Dossier nr. 12.

⁷ De linkerkolom geeft aan welk dossier het is (namelijk: 1, 2, 3 etc.). Zodra de linkerkolom een letteraanduiding bevat, gaat het om een extra meetmoment vanwege een verhoging van het krediet (bijvoorbeeld: na dossier 36. volgt de verhoging van 36a, 36b etc.). De rechterkolom bevat de vragen en bevindingen van de AFM, eventueel uitgesplitst over meerdere vragen per meetmoment.

⁸ De 'Gespreid Betalen Faciliteit' is op 25 juni 2012 toegekend.

Datum 7 juni 2017

Ons kenmerk [REDACTED]

Pagina 16 van 30

14.	<p>Klant is gehuwd en heeft kinderen.</p> <p>Volgens de berekeningen van de AFM, op basis van de door ICS aangeleverde gegevens door ICS, was de beschikbare kredietruimte op het moment van de aanvraag negatief (-/- € 440). Er is door ICS een limiet van € 1.000 toegekend. Dit betekent dat ICS de klant heeft overgekrediteerd met een bedrag van € 1.000.</p>
15.	<p>Klant is gehuwd en heeft kinderen.</p> <p>Volgens de berekeningen van de AFM, op basis van de door ICS aangeleverde gegevens, was de beschikbare kredietruimte op het moment van de aanvraag negatief (-/- €19.118). Er is door ICS een limiet van € 2.500 toegekend. Dit betekent dat ICS de klant heeft overgekrediteerd met een bedrag van € 2.500. Voorts is op enig moment het toegekende krediet uitgenut tot ten hoogste € 2.831 (issue 'tolerantiegrens').</p>
16.	<p>Klant is alleenstaand en heeft kinderen.</p> <p>Volgens de berekeningen van de AFM, op basis van de door ICS aangeleverde gegevens, kon er maximaal een krediet van € 7.382,27 worden verstrekt. Er is door ICS een limiet van € 8.750 toegekend. Dit betekent dat ICS de klant heeft overgekrediteerd met een bedrag van € 1.367,73.</p>
17.	<p>Klant is gehuwd en heeft kinderen.</p> <p>Volgens de berekeningen van de AFM, op basis van de door ICS aangeleverde gegevens, kon er maximaal een krediet van € 610 worden verstrekt. Er is door ICS een limiet van € 2.500 toegekend. Dit betekent dat ICS de klant heeft overgekrediteerd met het bedrag van € 1.890.</p>
18.	<p>Klant is alleenstaand en heeft kinderen.</p> <p>Volgens de berekeningen van de AFM, op basis van de door ICS aangeleverde gegevens, was de beschikbare kredietruimte op het moment van de aanvraag negatief (-/- € 5.277,50). Er is door ICS een limiet van € 1.250 toegekend. Dit betekent dat ICS deze klant heeft overgekrediteerd met een bedrag van € 1.250. Voorts is op enig moment het toegekende krediet uitgenut tot ten hoogste € 1475 (issue 'tolerantiegrens').</p>
19.	<p>Klant is gehuwd en heeft kinderen.</p> <p>Volgens de berekeningen van de AFM, op basis van de door ICS aangeleverde gegevens, was de beschikbare kredietruimte op het moment van de aanvraag negatief (-/- €2.287). Er is door ICS een limiet van € 1.500 toegekend. Dit betekent dat ICS de klant heeft overgekrediteerd met een bedrag van € 1.500.</p>
20.	<p>Klant is alleenstaand en heeft kinderen.</p> <p>Volgens de berekeningen van de AFM, op basis van de door ICS aangeleverde gegevens, was de beschikbare kredietruimte op het moment van de aanvraag negatief (-/- € 4.400,50). Er is door ICS een limiet van € 2.500 toegekend. Dit betekent dat ICS de klant heeft overgekrediteerd met een bedrag van € 2.500.</p>

Datum 7 juni 2017

Ons kenmerk

Pagina

17 van 30

Dossiers 2013	
21	<p>Klant is gehuwd en heeft kinderen.</p> <p>Volgens de berekeningen van de AFM, op basis van de door ICS aangeleverde gegevens, kon er maximaal een krediet van € 2.461,50 worden verstrekt. Er is door ICS een limiet van € 3.500 toegekend. Dit betekent dat ICS de klant heeft overgekrediteerd met een bedrag van € 1.038,50.</p>
22.	<p>Klant is alleenstaand en heeft kinderen.</p> <p>Volgens de berekeningen van de AFM, op basis van de door ICS aangeleverde gegevens, was de beschikbare kredietruimte op het moment van de aanvraag negatief (-/- € 774,15). Er is door ICS een limiet van € 2.250 toegekend. Dit betekent dat ICS de klant heeft overgekrediteerd met een bedrag van € 2.250. Voorts is op enig moment het toegekende krediet uitgenut tot ten hoogste € 2340 (issue 'tolerantiegrens').</p>
23.	<p>Klant is gehuwd en heeft kinderen.</p> <p>Volgens de berekeningen van de AFM, op basis van de door ICS aangeleverde gegevens, was de beschikbare kredietruimte op het moment van de aanvraag negatief (-/- €17.996,50). Er is door ICS een limiet van € 2.000 toegekend. Dit betekent dat ICS de klant heeft overgekrediteerd met een bedrag van € 2.000.</p> <p>In reactie op het concept-rapport heeft ICS betoogd dat de berekening zou moeten worden gemaakt met de norm voor een alleenstaande met een kind als uitgangspunt. In het definitieve rapport is de AFM tot de conclusie gekomen dat hiertoe geen aanleiding bestaat, maar dat zelfs in dat geval de beschikbare kredietruimte nog negatief zou zijn en eveneens sprake zou zijn van overkreditering met € 2.000.</p>
24.	In dit dossier is geen sprake van overkreditering.
25.	In dit dossier is geen sprake van overkreditering.
26.	<p>Klant is alleenstaand en heeft kinderen.</p> <p>In dit dossier is krediet verstrekt aan een student. Volgens de berekeningen van de AFM, op basis van de door ICS aangeleverde gegevens, was de beschikbare kredietruimte op het moment van de aanvraag negatief (-/- € 55.902,50). Er is door ICS een limiet van € 1.000 toegekend. Dit betekent dat ICS de klant heeft overgekrediteerd met een bedrag van € 1.000. Voorts is op enig moment het toegekende krediet uitgenut tot ten hoogste € 1.094 (issue 'tolerantiegrens').</p>
27.	<p>Klant is alleenstaand en heeft kinderen.</p> <p>In dit dossier is krediet verstrekt aan een student. Volgens de berekeningen van de AFM, op basis van de door ICS aangeleverde gegevens, was de beschikbare kredietruimte op het moment van de aanvraag negatief (-/- € 4.932,50). Er is door ICS een limiet van € 1.000 toegekend. Dit betekent dat ICS de klant heeft overgekrediteerd met een bedrag van € 1.000. Voorts is op enig moment het toegekende krediet uitgenut tot ten hoogste € 1.088 (issue 'tolerantiegrens').</p>

Datum 7 juni 2017
 Ons kenmerk [REDACTED]
 Pagina 18 van 30

28.	In dit dossier is geen sprake van overkreditering.
29.	Klant is alleenstaand en heeft kinderen. In dit dossier is krediet verstrekt aan een student. Volgens de berekeningen van de AFM, op basis van de door ICS aangeleverde gegevens, was de beschikbare kredietruimte op het moment van de aanvraag negatief (-/- € 26.482,50). Er is door ICS een limiet van € 1.000 toegekend. Dit betekent dat ICS de klant heeft overgekrediteerd met een bedrag van € 1.000.
30.	Klant is gehuwd en heeft kinderen. Volgens de berekeningen van de AFM, op basis van de door ICS aangeleverde gegevens, kon er maximaal een krediet van € 718,54 worden verstrekt. Er is door ICS een limiet van € 2.500 toegekend. Dit betekent dat ICS de klant heeft overgekrediteerd met een bedrag van € 1.781,46. Voorts is op enig moment het toegekende krediet uitgenut tot ten hoogste € 2.971 (issue 'tolerantiegrens').

Dossiers 2014/2015	
31.	Klant is alleenstaand en heeft kinderen. Volgens de berekeningen van de AFM, op basis van de door ICS aangeleverde gegevens, was de beschikbare kredietruimte op het moment van de aanvraag negatief (-/- € 2.462). Er is door ICS een limiet van € 2.500 toegekend. Dit betekent dat ICS de klant heeft overgekrediteerd met een bedrag van € 2.500. Voorts is op enig moment het toegekende krediet uitgenut tot ten hoogste € 2.541 (issue 'tolerantiegrens').
32. ⁹	Klant is gehuwd en heeft kinderen. Volgens de berekeningen van de AFM, op basis van de door ICS aangeleverde gegevens, was de beschikbare kredietruimte op het moment van de aanvraag negatief (-/- € 1.675). Er is door ICS een limiet van € 2.600 toegekend. Dit betekent dat ICS de klant heeft overgekrediteerd met een bedrag van € 2.600. Voorts is op enig moment het toegekende krediet uitgenut tot ten hoogste € 4.468 (issue 'tolerantiegrens').
33.	Klant is alleenstaand en heeft kinderen. Volgens de berekeningen van de AFM, op basis van de door ICS aangeleverde gegevens, was de beschikbare kredietruimte op het moment van de aanvraag negatief (-/- € 2.623). Er is door ICS een limiet van € 3.750 toegekend. Dit betekent dat ICS de klant heeft overgekrediteerd met een bedrag van € 3.750. Voorts is op enig moment het toegekende krediet uitgenut tot ten hoogste € 3.791 (issue 'tolerantiegrens').

⁹ De 'Gespreid Betalen Faciliteit' is op 18 maart 2015 toegekend.

Datum 7 juni 2017
 Ons kenmerk [REDACTED]
 Pagina 19 van 30

34.	<p>Klant is alleenstaand en heeft kinderen.</p> <p>Volgens de berekeningen van de AFM, op basis van de door ICS aangeleverde gegevens, was de beschikbare kredietruimte op het moment van de aanvraag negatief (-/- € 449,50). Er is door ICS een limiet van € 2.250 toegekend. Dit betekent dat ICS de klant heeft overgekrediteerd met een bedrag van € 2.250.</p>
35.	<p>Klant is alleenstaand.</p> <p>In dit dossier is krediet verstrekt aan een student. Volgens de berekeningen van de AFM, op basis van de door ICS aangeleverde gegevens, was de beschikbare kredietruimte op het moment van de aanvraag negatief (-/- € 47.682,50). Er is door ICS een limiet van € 1.000 toegekend. Dit betekent dat ICS de klant heeft overgekrediteerd met een bedrag van € 1.000. Voorts is op enig moment het toegekende krediet uitgenut tot ten hoogste € 1.178 (issue ‘tolerantiegrens’).</p>
36.	<p>Klant is gehuwd en heeft kinderen.</p> <p>Mede naar aanleiding van de zienswijze van ICS, is deze bevinding komen te vervallen.</p> <p>36a. Mede naar aanleiding van de zienswijze van ICS, is deze bevinding komen te vervallen.</p> <p>36b. Mede naar aanleiding van de zienswijze van ICS, is deze bevinding komen te vervallen.</p> <p>36c. Mede naar aanleiding van de zienswijze van ICS, is deze bevinding komen te vervallen.</p> <p>36d. Mede naar aanleiding van de zienswijze van ICS, is deze bevinding komen te vervallen.</p> <p>36e. Volgens de berekeningen van de AFM, op basis van de door ICS aangeleverde gegevens, was de beschikbare kredietruimte op het moment van de aanvraag negatief (-/- € 1.050). Er is door ICS een limiet van € 2.100 toegekend. Dit betekent dat ICS de klant heeft overgekrediteerd met een bedrag van € 2.100. Voorts is op enig moment het toegekende krediet uitgenut tot ten hoogste € 2.213 (issue ‘tolerantiegrens’).</p>
37.	<p>Klant is alleenstaand.</p> <p>In dit dossier is krediet verstrekt aan een student. Volgens de berekeningen van de AFM, op basis van de door ICS aangeleverde gegevens, was de beschikbare kredietruimte op het moment van de aanvraag negatief (-/- € 54.025). Er is door ICS een limiet van € 500 toegekend. Dit betekent dat ICS deze klant heeft overgekrediteerd met een bedrag van € 500. Voorts is op enig moment het toegekende krediet uitgenut tot ten hoogste € 587 (issue ‘tolerantiegrens’).</p>
38.	<p>Klant is alleenstaand en heeft kinderen.</p> <p>Volgens de berekeningen van de AFM, op basis van de door ICS aangeleverde gegevens, was de beschikbare kredietruimte op het moment van de aanvraag negatief (-/- € 5.223). Er is door ICS een limiet van € 3.500 toegekend. Dit betekent dat ICS de klant heeft overgekrediteerd met een bedrag van € 3.500.</p>

Datum 7 juni 2017

Ons kenmerk [REDACTED]

Pagina 20 van 30

39.	<p>Klant is alleenstaand.</p> <p>In dit dossier is krediet verstrekt aan een student. Volgens de berekeningen van de AFM, op basis van de door ICS aangeleverde gegevens, was de beschikbare kredietruimte op het moment van de aanvraag negatief (-/- €38.524). Er is door ICS een limiet van € 500 toegekend. Dit betekent dat ICS de klant heeft overgekrediteerd met een bedrag van € 500. Voorts is op enig moment het toegekende krediet uitgenut tot ten hoogste € 590 (issue 'tolerantiegrens').</p>
40.	<p>Klant is alleenstaand en heeft kinderen.</p> <p>Volgens de berekeningen van de AFM, op basis van de door ICS aangeleverde gegevens, was de beschikbare kredietruimte op het moment van de aanvraag negatief (-/- € 6.259). Er is door ICS een limiet van € 1.000 toegekend. Dit betekent dat ICS deze klant heeft overgekrediteerd met een bedrag van € 1.000.</p>

In de hierboven 29 niet verjaarde, door ICS overgelegde dossiers heeft de AFM per saldo 26 bevindingen ter zake van overkreditering vastgesteld. Daarmee heeft ICS artikel 4:34, tweede lid, Wft overtreden. Hieronder zal de AFM reageren op de zienswijze van ICS.

2.4 Reactie AFM op zienswijze



- **Kredietverlening aan en overkreditering van studenten**

Op zichzelf merkt ICS terecht op dat voor kredieten tot € 1.000 niet de verplichting van artikel 113 BGfo geldt om informatie over de financiële positie van de klant schriftelijk vast te leggen, maar uitsluitend de – lichtere – algemene verplichting tot informatie-inwinning van artikel 4:34, eerste lid, Wft en de verplichting om het BKR-register te raadplegen (nu het steeds gaat om kredieten boven een bedrag ad € 250 en tot € 1.000). Dit neemt echter niet weg dat het verbod op overkreditering van artikel 4:34, tweede lid, Wft ook voor deze categorie (kleinere) kredieten onverminderd geldt. ICS heeft in de dossiers 26, 27, 29, 35, 37 en 39 dit verbod duidelijk overtreden door aan studenten kredietlimieten tot € 1.000 toe te kennen, terwijl hun kredietruimte steeds negatief was. In hoeverre deze kredietvertrekkingen al dan niet in lijn waren met de gedachte achter de NVB-Gedragscode (die niet

Datum 7 juni 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 21 van 30

van toepassing is op kredieten onder een bedrag van € 1.000) kan hierbij in het midden blijven. De AFM blijft dan ook bij haar oordeel dat in de dossiers 26, 27, 29, 35, 37 en 39 in strijd met artikel 4:34, tweede lid, Wft door ICS onverantwoorde kredietlimieten aan studenten zijn toegekend en dat bovendien in die dossiers, met uitzondering van dossier 29, meer krediet is uitgenut dan er was toegekend (issue 'tolerantiegrens').

- **Gebruik van de leennorm uit 2014**

De AFM neemt de nuancering die ICS maakt voor kennisgeving aan. Die doet echter niet af aan de bevindingen van de AFM. Zoals in het onderzoeksrapport aangegeven, heeft de AFM de door ICS overgelegde klantgegevens getoetst aan de geldende leennormen van de NVB op het moment van het afsluiten dan wel het verhogen van het krediet. Hiermee heeft de AFM een meer accurate inschatting gemaakt van het risico op overkreditering in de door ICS gemelde risicogroepen dan ICS zelf.

- **Dossier 15 en hypothecair krediet**

De AFM deelt niet de uitleg die ICS geeft aan de codering 'RK' en haar stelling dat er sprake is van hypothecair krediet. Blijkens de uitleg op de website van het BKR staat de afkorting RK voor 'doorlopende kredietovereenkomst'. Dit betreft volgens het BKR kredieten waarbij de consument de mogelijkheid krijgt om binnen een vastgesteld limietbedrag geld op te nemen, zaken te kopen of diensten af te nemen. Hieronder vallen de winkelpassen, creditcards en doorlopende kredieten en limieten op de betaalrekening (rood staan). De code 'HY' wordt gebruikt om een hypothecaire geldlening ter financiering van een woning aan te duiden.

De AFM stelt in dit dossier vast dat het krediet van € 19.344 als doorlopend krediet ('RK') is gecodeerd. ICS stelt echter dat als een hypothecair krediet een vorm van doorlopend krediet is, dat bij het BKR als revolverend krediet wordt geregistreerd. ICS heeft deze enkele stelling niet verder aannemelijk gemaakt, zodat de AFM het er voor houdt dat ICS betrokken klant heeft overgekrediteerd voor € 2.500.

- **Factoren uit het handhavingsbeleid van de AFM**

De AFM stelt in dit verband allereerst vast dat de Implementatiewet Verordening marktmisbruik op 11 augustus 2016 in werking is getreden. Uit het in artikel VI van die wet opgenomen overgangsrecht volgt dat op overtredingen van de bij of krachtens de Wft gestelde regels, die plaatsvonden voor 11 augustus 2016 artikel 1:81 Wft van toepassing is zoals dat artikel luidde voor dat tijdstip. In de wetsgeschiedenis bij de Implementatiewet Verordening marktmisbruik staat dat bestuursorganen op grond van artikel 3:4 Awb reeds alle relevante belangen mee dienen te wegen bij het nemen van een besluit. Nadere implementatie van in de Verordening marktmisbruik genoemde omstandigheden was derhalve niet vereist. Overigens zijn enkele van de door de verordening genoemde omstandigheden reeds expliciet opgenomen in het Besluit bestuurlijke boetes financiële sector (**Bbbfs**) en/of de Algemene wet bestuursrecht en zijn onderdeel van het handhavingsbeleid van de toezichthouders.

Anders dan ICS stelt, heeft zij niet zelf alle feiten aan de AFM gemeld en onderzocht. In een gesprek met ICS op 13 oktober 2014 heeft de AFM aangegeven signalen van klanten van ICS te hebben ontvangen die opnieuw inkomensgegevens moesten verstrekken, waarna bleek dat hun inkomen ontoereikend was ten opzichte van de eerder aan hen toegekende kredietlimiet (issue 'tolerantiegrens'). Niet veel later, in januari 2015, is de AFM naar aanleiding hiervan een onderzoek gestart. Het issue van de 'onvolledige gezinssituatie' heeft ICS wel zelf, op 18 maart 2015, aan de AFM gemeld en spoedig daarna adequaat verholpen.

Datum 7 juni 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 22 van 30

Met betrekking tot de compensatieregeling spreekt de AFM haar waardering uit voor de vergaande maatregelen die ICS heeft getroffen om proactief en generiek benadeelde klanten schadeloos te stellen.

De bovengenoemde omstandigheden geven de AFM geen aanleiding om van boeteoplegging af te zien, gelet op de ernst van de overtreding en de mate van verwijtbaarheid, die zullen worden toegelicht in paragraaf in 3.2 van dit besluit. Zoals eveneens in die paragraaf zal worden uiteengezet, zijn deze omstandigheden wel reden voor een verlaging van het boetebedrag.

- **Onbekendheid van ICS met voorgenomen boetehoogte**

De AFM merkt op dat zij volgens vaste rechtspraak niet reeds bij het boetevoornemen is gehouden om aan te geven op welk bedrag zij voornemens is de boete vast te stellen.¹⁰ De AFM zal daarom ook geen uitvoering geven aan het verzoek van ICS om de kennisgeving van het voornemen tot het opleggen van een bestuurlijke boete aan te vullen met de voorgenomen boetehoogte.

Zoals op pagina 2 van het boetevoornemen d.d. 9 december 2016 is vermeld, zijn door het domein Lenen, Sparen en Retailbeleggen van de AFM een onderzoeksrapport en de ondersteunende documentatie aan de boetefunctionaris van de AFM overgedragen. De boetefunctionaris brengt advies uit aan het bestuur van de AFM over het voornemen om een bestuurlijke boete op te leggen. De boetefunctionaris betreft in zijn advies ook de reactie van de vermeende overtreder. Het bestuur neemt uiteindelijk de beslissing tot het al dan niet opleggen van een bestuurlijke boete.

Voor [REDACTED] overtredingen met categorie-indeling 3 geldt op grond van artikel 1:81 van de Wft en artikel 10 van het Bbbfs een basisbedrag van € 2.000.000. Tot aan het moment van de zienswijze kan [REDACTED] worden uitgegaan van het basisbedrag, dat vermeld staat in het boetevoornemen. De zienswijze kan door een overtreder worden benut om financiële en andere informatie aan de boetefunctionaris te verstrekken die tot het afzien van boeteoplegging kunnen leiden dan wel tot een afwijking van het basisbedrag kunnen nopen. Pas na de zienswijzegelegenheid beoordeelt de boetefunctionaris het dossier op basis van enerzijds het onderzoeksrapport en de ondersteunende documentatie en anderzijds de reactie van de vermeende overtreder en de eventueel door hem overgelegde documentatie.

- **Geen inzicht in de voorgenomen wijze van openbaarmaking**

AFM deelt de stelling van ICS, dat het boetevoornemen geen inzicht geeft in de voorgenomen wijze van openbaarmaking, niet. Pagina 4 van het boetevoornemen vermeldt (standaard) de manieren van openbaarmaking. AFM citeert letterlijk uit pagina 4 van haar boetevoornemen *“De AFM publiceert een boete door de volledige tekst van het boetebesluit (met uitzondering van vertrouwelijke informatie) op haar website te plaatsen, onder begeleiding van een persbericht waarin de kern van het boetebesluit wordt opgenomen. 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 geplaatst en wordt gebruik gemaakt van een RSS-feed en een news-alert. 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.”*

¹⁰ Rb. Rotterdam d.d. 6 februari 2014, ECLI:NL:RBROT:2014:1436, rov. 7.3, CbB d.d. 7 maart 2016, ECLI:NL:CBB:2016:54, rov. 10.2, en Rb. Rotterdam d.d. 26 januari 2017, ECLI:NL:RBROT:2017:1060, rov. 9

Datum 7 juni 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 23 van 30

Recentelijk heeft de Wft-wetgever nogmaals bevestigd dat de toezichthouder in beginsel vrij is om te kiezen via welk medium hij het besluit publiceert. *“Indien gewenst kan de toezichthouder in aanvulling op de openbaarmaking van het besluit zelf ook andere uitlatingen doen over de inhoud van het besluit. Dit kan bijvoorbeeld door middel van een persbericht, een nieuwsbericht op de website of een bericht op sociale media.”*¹¹ De verwijzing van ICS naar de geheimhoudingsplicht van de AFM en haar stelling in dit verband dat de publicatiemogelijkheden beperkt moeten worden uitgelegd gaat in het licht van het bovenstaande niet op. Het is inherent aan het boeteproces, waarbij de AFM verplicht is om tot de zogenaamde ‘vroegtijdige openbaarmaking’ over te gaan, dat zij de overtreder bij de kennisgeving van het voornemen tot het opleggen van een boete geen geschoonde versie van het boetebesluit, geen voorgenomen tekst voor de website en evenmin de tekst van een voorgenomen Twitter bericht, news-alert etcetera kan toezenden. Immers, op dat moment is nog niet bepaald óf de AFM een bestuurlijke boete oplegt, en zo ja wat de hoogte daarvan zou moeten zijn. Evenmin is op dat moment openbaarmaking daarvan aan de orde. Niettemin anticipeert de AFM wel zo veel als mogelijk op de openbaarmaking ingeval zij zou besluiten om wel een bestuurlijke boete op te leggen. Het vorenstaande is reeds door de wetgever onderkend in Vierde Nota van Wijziging bij de totstandkoming van de Wft: *“Bij de voorbereiding van het besluit tot het opleggen van een bestuurlijke boete of last onder dwangsom is de toezichthouder gehouden aan de regeling van de Awb. De onderneming die in dat kader haar zienswijze naar voren brengt, weet dat het besluit openbaar zal worden gemaakt. Het is dan ook niet nodig dat de toezichthouder een apart besluit met het voornemen tot publicatie kenbaar maakt aan de onderneming.”*¹² Als ICS ondanks de zorgvuldige procedure conform de relevante wet en regelgeving die AFM heeft doorlopen onvoldoende rechtsbescherming heeft ervaren, dan staat het haar vrij om zich tot de voorlopige voorzieningenrechter te wenden. De vroegtijdige publicatie is enerzijds voorbehouden tot een aantal, limitatief in de wet opgenomen, gevallen waaronder na boeteoplegging bij onderhavige overtreding van de doorlopende gedragsregels die overkreditering van consumenten moet voorkomen. In deze gevallen is het volgens de wetgever van belang om vroegtijdig de markt te kunnen inlichten. Anderzijds is beoogd rechtsbescherming te bieden voor de betrokken (rechts-)persoon. Daartoe bepaalt de regeling van artikel 1:97 Wft duidelijk in welke gevallen het noodzakelijk is dat op korte termijn een publicatie van de boete plaatsvindt. In deze gevallen bestaat de rechtsbescherming alleen uit het bieden van een termijn waarbinnen de financiële onderneming een voorlopige voorziening kan vragen bij de bestuursrechter, aldus de wetgever.¹³ 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, 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, het belang van personen die door de inbreuk schade hebben geleden, zodat zij eventueel hun rechten jegens de overtreder geldend kunnen maken, en het belang van een ontmoedigend effect op andere personen en ondernemingen onder toezicht om overtredingen te begaan.¹⁴ Gezien het bovenstaande concludeert de AFM dat zij het voornemen tot openbaarmaking van het boetebesluit niet nader zal uitwerken en ICS geen gelegenheid zal geven een aanvullende zienswijze te geven. De verwijzing door

¹¹ Kamerstukken II, 2015/16, 34 455, nr. 3 p. 11.

¹² Kamerstukken II, 2005/06, 29 708, nr. 19, p. 421.

¹³ Kamerstukken II, 2005/06, 29 708, nr. 41, p. 48.

¹⁴ Vgl. Kamerstukken II, 2015/16, 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 7 juni 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 24 van 30

ICS naar de uitspraak van de rechtbank Rotterdam d.d. 17 maart 2014, ECLI:NL:RBROT:2014:1888 acht AFM in dit geval niet relevant. In die zaak ging het om een besluit tot publicatie van een bestuurlijke boete nadat het rechtens onaantastbaar was worden ex artikel 1:98 Wft (oud), waarbij ook sprake was van een lichte overtreding die daarom niet eerder op grond van artikel 1:97 Wft (oud) was gepubliceerd. Voorts was in die zaak inmiddels een aanzienlijke periode verstreken nadat het boetebesluit tot stand was gekomen. Daarvan is in casu geen sprake. Onder paragraaf 3.3 komt AFM terug op de openbaarmaking van onderhavige beschikking tot het opleggen van een bestuurlijke boete.



2.5 Conclusie

De AFM heeft in paragraaf 2.3 een beboetbare overtreding van artikel 4:34, tweede lid, Wft geconstateerd. De beoordeling van de zienswijze als opgenomen in paragraaf 2.4 leidt er niet toe dat de AFM tot een ander oordeel komt.

3. Besluit

3.1 Besluit tot boeteoplegging

Op grond van het voorgaande heeft de AFM besloten om aan ICS een bestuurlijke boete op te leggen wegens overtreding van artikel 4:34, tweede lid, Wft in de periode van 25 juni 2012 tot en met 18 maart 2015.¹⁵

3.2 Hoogte van de boete

Voor deze overtreding geldt een basisbedrag van € 2.000.000.¹⁶

De AFM kan het basisbedrag verlagen of verhogen met ten hoogste 50 procent indien de ernst en/of duur van de overtreding een dergelijke verlaging of verhoging rechtvaardigt.¹⁷ De AFM kan daarnaast het basisbedrag verlagen of verhogen met ten hoogste 50 procent indien de verwijtbaarheid van de overtreder een dergelijke verlaging of verhoging rechtvaardigt.¹⁸ De AFM houdt bij het vaststellen van de bestuurlijke boete voorts rekening met de draagkracht van de overtreder.¹⁹

Hierna zal worden beoordeeld of er aanleiding is om het basisbedrag van € 2.000.000 te verlagen of te verhogen.

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

¹⁶ Artikel 1:81, eerste en tweede lid, Wft juncto artikel 10 Bbbfs.

¹⁷ Artikel 2, tweede lid, Bbbfs.

¹⁸ Artikel 2, derde lid, Bbbfs.

¹⁹ Artikel 4, eerste lid, Bbbfs.

Datum 7 juni 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 25 van 30

Ernst en/of duur van de overtreding

Ingevolge artikel 4:34, tweede lid, Wft is het de aanbieder van krediet niet toegestaan een overeenkomst aan te gaan inzake krediet of een belangrijke verhoging van de kredietlimiet, dan wel de som van de bedragen die op grond van een bestaande kredietovereenkomst aan de consument beschikbaar is gesteld, indien dit, met het oog op overkreditering van de consument, onverantwoord is. In dat kader heeft de AFM, zoals hierboven is gebleken, een aanzienlijk aantal bevindingen ter zake overkreditering vastgesteld, namelijk 26 bevindingen in 29 door ICS aangeleverde dossiers. ICS heeft ook erkend dat zij gedurende een periode van een kleine drie jaar structureel klanten heeft overgekrediteerd.

De AFM heeft bij de beoordeling van de ernst voorts acht geslagen op de twee hoofdoorzaken van de overkreditering. Enerzijds was sprake van een fout in het IT-systeem, waardoor ICS ten onrechte in haar berekeningen van de kredietruimte geen rekening hield met tot het gezin behorende kinderen. Die fout lijkt een incidenteel karakter te hebben gehad. Anderzijds is de overkreditering voortgekomen uit het beleid van ICS, namelijk het standaard toestaan van 15% overstand op de creditcards, wat hiermee een structureel karakter had. De AFM heeft bij de beoordeling van de ernst ook acht geslagen op de gevolgen van de overtreding. Daarbij is relevant de omvang van de door ICS geïdentificeerde risicogroep (circa 50.000 klanten), die door overkreditering kan zijn geraakt. Uit die omvang en het bedrag ad € 47.000.000 van de voorziening die ICS heeft getroffen met betrekking tot het herstell kader, blijkt dat een groot aantal consumenten schade is berokkend. Nu ICS in Nederland marktleider is in de creditcardbranche, ligt het bovendien in de rede dat door de overtreding het vertrouwen in de markt is geschaad.

De AFM ziet per saldo aanleiding om het basisbedrag van de boete op grond van de mate van ernst van de overtreding te verhogen met 25%.

Mate van verwijtbaarheid van de overtreder

De AFM stelt voorop dat het voor een professionele marktpartij als ICS volstrekt helder moet zijn geweest dat het niet toelaatbaar was om consumenten toe te staan om tot 15% meer krediet op te nemen dan volgens de door ICS zelf vastgestelde kredietlimiet verantwoord was.

Ten tweede acht de AFM relevant dat ICS eerder een norm van vergelijkbare strekking heeft overtreden. De AFM heeft op 11 september 2009 een bestuurlijke boete aan ICS opgelegd, omdat ICS in de periode van 1 november 2008 tot 7 april 2009 bij de acceptatie van consumptief kredietklanten beoordelingscriteria hanteerde die onvoldoende gericht waren op het voorkomen van overkreditering.

De AFM ziet per saldo aanleiding om het basisbedrag van de boete op grond van de mate van verwijtbaarheid te verhogen met 25%.

Draagkracht en evenredigheid

Met de voorgaande stappen komt het boetebedrag op € 3.000.000. Er zijn echter omstandigheden die bij de bepaling van definitieve boetebedrag in het voordeel van ICS worden meegewogen. Zo heeft ICS de overtreding ten aanzien van de fout in het IT-systeem (onvolledige gezinssituatie) zelf ontdekt, bij de AFM gemeld en adequaat verholpen. Meer in het algemeen heeft ICS zich bij het onderzoek door de AFM coöperatief opgesteld.

Datum 7 juni 2017

Ons kenmerk [REDACTED]

Pagina 26 van 30

Daarnaast heeft ICS in november 2016 publiekelijk te kennen gegeven dat wat zij gedaan heeft, niet goed is.²⁰ Daarmee heeft ICS in het openbaar blijk gegeven in staat te zijn tot kritische zelfreflectie. ICS heeft aangegeven te werken aan een cultuurverandering, het thema ‘klantbelang centraal’ te versterken en een reorganisatie van de directie uit te voeren. ICS heeft in dit kader ook een vergaande compensatieregeling opgesteld. Doel is om gemaakte fouten uit het verleden te herstellen. Daarom wordt zowel gekeken naar dossierherstel als naar financiële compensatie. Wat betreft de compensatie wordt proactief en generiek een grote groep klanten schadeloos gesteld, door vanaf 1 januari 2012 betaalde rente en kosten met betrekking tot de teveel verstrekte kredieten terug te betalen, vermeerderd met de wettelijke rente. Hierbij past ICS rechtsbeginselen als eigen schuld en voordeeltorekening niet toe. Voor de regeling heeft ICS een bedrag ad € 63.100.000 gereserveerd, waarvan € 47.000.000 is bedoeld om gedupeerde klanten te compenseren. Omdat ICS – zoals zij het zelf noemt – haar huis op orde wil krijgen, heeft zij besloten om niet alleen die dossiers te nemen die geraakt zijn door de beide issues, maar haar gehele kredietportefeuille door te lichten.

Deze omstandigheden geven de AFM aanleiding om het boetebedrag uit oogpunt van algemene evenredigheid te verlagen, tot € 2.400.000. ICS moet geacht worden dit bedrag te kunnen voldoen, gezien de door haar overgelegde draagkrachtgegevens. Tot slot heeft te gelden dat een nog verder verlaagde boete geen recht zou doen aan de ernst van de overtreding en de mate van verwijtbaarheid, als hierboven uiteengezet.

Gelet op het voorgaande, stelt de AFM de boete vast op een bedrag van € 2.400.000.

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

De boete moet worden betaald binnen zes weken na de datum van dit besluit.²¹ Als ICS 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 ICS na de bezwaarprocedure in beroep gaat, totdat op het beroep is beslist.²² Over de periode dat de verplichting om de boete te betalen is geschorst, moet ICS wel wettelijke rente betalen.²³

3.3 Openbaarmaking van de boete

Omdat de AFM aan ICS een boete oplegt voor de overtreding van artikel 4:34, tweede lid, Wft moet de AFM het boetebesluit zo spoedig mogelijk openbaar maken, maar niet eerder dan vijf werkdagen nadat dit aan ICS is toegestuurd.²⁴ Ook moet de AFM, indien van toepassing, zo spoedig mogelijk de indiening van een bezwaar door ICS tegen de bestuurlijke boete openbaar maken.²⁵

²⁰ Bijv. NRC 3 november 2016, 'Wat we hebben gedaan, is niet goed'. [REDACTED]

²¹ Dit volgt uit artikel 4:87, eerste lid, en de artikelen 3:40 en 3:41 Awb.

²² Dit volgt uit artikel 1:85, eerste lid, Wft.

²³ Dit volgt uit artikel 1:85, tweede lid, Wft.

²⁴ Dit volgt uit artikel 1:97, derde lid jo. artikel 1:99, eerste lid, Wft.

²⁵ Dit volgt uit artikel 1:97, vijfde lid, Wft.

Datum 7 juni 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 27 van 30

3.3.1 Uitzonderingsmogelijkheden

De wetgever heeft het openbaar maken van bestuurlijke boetes verplicht om deelnemers op de financiële markten te informeren en te waarschuwen. Dit is in het belang van de ordelijke en transparante financiële marktprocessen, zuivere verhoudingen tussen marktpartijen en de zorgvuldige behandeling van cliënten.²⁶ Met de publicatieverplichtingen als opgenomen in art. 1:97, derde en vijfde lid, Wft wordt zo spoedig mogelijk inzicht verschaft in de actuele stand van de boeteprocedure. Onder bepaalde omstandigheden dient de openbaarmaking op grond van artikel 1:98, eerste lid, Wft uitgesteld te worden of anoniem plaats te vinden. Dit is het geval 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.

ICS heeft zich in haar zienswijze niet uitgelaten over de uitzonderingsmogelijkheden bij de openbaarmaking van het boetebesluit. 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. Op basis van deze feiten en omstandigheden kan de AFM niet vaststellen dat ICS 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 mogelijk gedupeerde klanten in staat te stellen zich bij ICS te melden, zodat daar waar nodig dossierherstel en financiële compensatie kan plaatsvinden. Er kan niet worden vastgesteld dat in dit geval sprake is van een individuele, bijzondere situatie, waarbij de door ICS 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.²⁷ Daarbij komt dat eventuele schade door de openbaarmaking veeleer valt toe te schrijven aan de overtreding van de norm door ICS, dan aan de genoemde openbaarmaking.

²⁶ Zie *Kamerstukken II 2005/06*, 29 708, nr. 19, p. 301-303 en 420-421, nr. 20, p. 30 en nr. 39, p. 8-10.

²⁷ 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.

Datum 7 juni 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 28 van 30

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.

3.3.2 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 geplaatst²⁸ en wordt gebruik gemaakt van een RSS-feed²⁹ en een news-alert³⁰. 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 creditcardbedrijf ICS voor onverantwoorde kredietverstrekking

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft op 7 juni 2017 een bestuurlijke boete van € 2.400.000 opgelegd aan International Card Services B.V. (ICS). De boete is opgelegd omdat ICS van juni 2012 tot maart 2015 meer krediet heeft verstrekt dan verantwoord was. Hierdoor hebben kaarthouders meer rente en kosten moeten betalen aan ICS en zijn ze mogelijk in financiële problemen geraakt.

De overtreding

ICS is een bank die haar klanten doorlopend krediet aanbiedt in de vorm van creditcards met een ‘Gespreid Betalen Faciliteit’. De AFM heeft meldingen van klanten van ICS ontvangen die opnieuw inkomensgegevens moesten verstrekken, waarna bleek dat hun inkomen ontoereikend was voor de eerder aan hen toegekende kredietlimiet. De AFM is vervolgens een onderzoek gestart bij ICS. In 26 van de 29 onderzochte dossier heeft de AFM overkreditering vastgesteld. Klanten van ICS mochten 15% meer betalingen met een creditcard doen dan volgens de kredietlimiet was toegestaan. Ook hield ICS bij het vaststellen van de kredietruimte ten onrechte geen rekening met eventuele kosten voor kinderen van de klant.

ICS heeft een regeling vastgesteld om gedupeerde kaarthouders te compenseren en heeft daarvoor een bedrag van circa € 47.000.000 gereserveerd.

²⁸ Het bericht op Twitter zal bestaan uit de kop van het persbericht en een link naar het persbericht op de website van de AFM.

²⁹ Een RSS-feed is een automatische melding van aanpassingen op de website.

³⁰ Persbureaus en andere personen die zich hebben geabonneerd, ontvangen persberichten van de AFM via ‘news-alerts’.

Datum 7 juni 2017

Ons kenmerk [REDACTED]

Pagina 29 van 30

Boetehoogte

De AFM vindt een boete van € 2.400.000 in dit geval passend. Bij het vaststellen van de hoogte van de boete heeft de AFM rekening gehouden met de ernst van de overtreiding en de mate van verwijtbaarheid, maar ook met de door ICS getroffen regeling [REDACTED].

Het besluit van de AFM kan door belanghebbende(n) ter toetsing aan de rechter worden voorgelegd.⁷

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

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

Stand van zaken						
Boete is opgelegd	Bezwaar		Beroep		Hoger Beroep	
	Ingesteld	Beslissing genomen	Ingesteld	Uitspraak gedaan	Ingesteld	Uitspraak gedaan
7 juni 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 ICS bekend is gemaakt.³¹ De publicatie wordt opgeschort als ICS 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 ICS om een voorlopige voorziening vraagt, verzoekt de AFM dit per e-mail (boetefunctionaris@afm.nl) aan haar door te geven. Als ICS hier niet toe overgaat, zal de AFM de boete openbaar maken op de wijze als hiervoor toegelicht. Ook vraagt de AFM ICS het verzoek om voorlopige voorziening per fax toe te sturen (faxnummer 020 - 797 38 33).

³¹ 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 7 juni 2017
Ons kenmerk [REDACTED]
Pagina 30 van 30

3.3.3 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.

4. Hoe kunt u bezwaar maken?

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

Hoogachtend,
Autoriteit Financiële Markten

[was getekend]
Assistent boetefunctionaris

[was getekend]
Plaatsvervangend boetefunctionaris