

## Openbare versie

De heer P.J. Muijselaar



Datum	25 november 2016
Ons kenmerk	[REDACTED]
Pagina	1 van 87
Kopie aan	mrs. C.A. Doets en P. Kerckhaert
Telefoon	020 - 797 2690
E-mail	boetefunctionaris@afm.nl
Betreft	Besluit tot het opleggen van een bestuurlijke boete

Geachte heer Muijselaar,

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft besloten aan u een bestuurlijke boete van € 150.000,- op te leggen wegens het feitelijk leidinggeven aan een overtreding van artikel 4:15, eerste lid, Wft door Blokweg Financieel Adviseurs B.V. (**Blokweg**). Blokweg heeft in de periode van 1 maart 2013 tot en met 28 februari 2014 haar bedrijfsvoering niet zodanig ingericht dat een beheerste en integere uitoefening van haar bedrijf was gewaarborgd. Aan deze overtreding van artikel 4:15, eerste lid, Wft heeft u als (middellijk) bestuurder van Blokweg feitelijk leiding gegeven.

Blokweg was tot 1 augustus 2015 statutair genaamd FPB Financieel Adviseurs B.V. (**FPB**). In het hiernavolgende zal de onderneming als FPB of Blokweg worden aangeduid, al naar gelang dat past in de context.

De overtreding – en het feitelijk leidinggeven daaraan – laat zich als volgt samenvatten. FPB was bemiddelaar in consumptief krediet en richtte zich op het financieren van auto's. Voor deze bemiddeling ontving FPB doorlopende provisie van de kredietverleners. De werkwijze van FPB was er evenwel op gericht om haar consumptief kredietklanten daarnaast allerlei bijkomende producten of diensten te verkopen. In de door de heer Muijselaar aangestuurde adviesprocedure voor de kredietbemiddeling werden van deze klanten ook handtekeningen verkregen voor de incasso van vergoedingen voor producten als een 'Financieel Levensloopplan', 'offerteservice' en 'loyaliteitsprogramma'. Het Financieel Levensloopplan kostte bijna € 500,- of € 1.000,-, terwijl voor andere producten periodiek kleinere bedragen werden geïncasseerd. De AFM heeft geconstateerd dat deze extra producten, die waren bedacht door de heer Muijselaar, voor de klant weinig tot geen waarde hadden. Het meest pregnante voorbeeld is dat met het dure Financieel Levensloopplan een 50 of 100%-korting op een toekomstig pensioenadvies werd gekocht, terwijl géén van de klanten daadwerkelijk een dergelijk pensioenadvies heeft afgenomen. Dit wordt erg genoeg verklaard door het feit dat, zoals uit onderzoek van de AFM blijkt, veel klanten van FPB in de veronderstelling verkeerden dat zij uitsluitend voor het krediet hadden betaald. Andere klanten hebben zich beklagd over onbegrijpelijke incasso's. De verwarring en onvrede van de klanten is te

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 2 van 87

begrijpen gezien de ondoorzichtige werkwijze van FPB, waarin deze klanten niet helder voor ogen werd gehouden dat hen naast het krediet allerlei daarvan losstaande zaken werden verkocht. Was hen dat wel duidelijk geweest, dan hadden zij waarschijnlijk van de koop daarvan afgezien. Dat realiseerde FPB zich maar al te goed, reden waarom zij – de vele serieuze klachten over de incasso's ten spijt – haar werkwijze ongewijzigd voortzette. FPB heeft zo gehandeld in haar eigen geldelijke belang en met veronachtzaming van dat van haar klanten, die weinig extra's te besteden hadden. Door deze onzorgvuldige klantbehandeling, te kwalificeren als een niet integere en beheerste bedrijfsvoering, heeft FPB artikel 4:15, eerste lid, Wft overtreden. De heer Muijselaar is, als *auctor intellectualis* van de beschreven werkwijze, aan te merken als de feitelijk leidinggever aan deze overtreding.

Hieronder wordt het besluit toegelicht. In hoofdstuk 1 wordt ter achtergrond eerst een overzicht van de betrokken (rechts)personen gegeven en het verloop van het onderzoek en boeteproces beschreven. In hoofdstuk 2 staan de relevante feiten, ofwel de feiten die aanleiding vormen tot het besluit. Dan wordt in hoofdstuk 3 de door u gegeven zienswijze naar aanleiding van het boetevoornemen zakelijk weergegeven. In hoofdstuk 4 volgt de beoordeling, waarbij de AFM eerst het uit de feiten ontstane beeld beschrijft, daarna de daarmee begane overtreding door Blokweg van artikel 4:15, eerste lid, Wft en tot slot het feitelijk leidinggeven aan deze overtreding door u. Hoofdstuk 5 bevat het besluit met betrekking tot de boete respectievelijk de publicatie daarvan. In hoofdstuk 6 staat hoe u tegen het besluit bezwaar kunt maken.

## INHOUDSOPGAVE

<b>1. Achtergrond</b>	<b>4</b>
<b>1.1. Betrokken (rechts)personen</b>	<b>4</b>
<b>1.2. Verloop onderzoek en boeteproces</b>	<b>6</b>
<b>2. Feiten die aanleiding vormen tot het besluit</b>	<b>12</b>
<b>2.1. Organisatie FPB, rolverdeling leidinggevend</b>	<b>12</b>
<b>2.2. Werkwijze FPB</b>	<b>13</b>
2.2.1. Websites FPB	17
2.2.2. Klantprofielen	22
2.2.3. Nota SVAD	27
<b>2.3. Producten &amp; vergoedingen</b>	<b>28</b>
2.3.1. De ‘offerteservice’	28
2.3.2. De ‘betalingsbeschermers’	30
2.3.3. Het Financieel Levensloopplan	33
2.3.4. Het ‘loyaliteitsprogramma’	37
2.3.5. De ‘dossierkosten’	39
<b>2.4. Klanten aan het woord</b>	<b>40</b>
2.4.1. Klachtenmanagement FPB	40
2.4.2. Klagende klanten klachtregister	41
2.4.3. Klachten/e-mails digitale administratie FPB	46
2.4.4. Telefonisch contact met klanten van FPB	50
<b>2.5. Tussenstand</b>	<b>55</b>
<b>3. Zienswijze de heer Muijselaar</b>	<b>55</b>
<b>4. Beoordeling</b>	<b>59</b>
<b>4.1. Ontstane beeld</b>	<b>59</b>
<b>4.2. Overtreding van artikel 4:15, eerste lid, Wft door FPB</b>	<b>73</b>
<b>4.3. Feitelijk leiding geven aan overtreding FPB door de heer Muijselaar</b>	<b>80</b>
<b>5. Besluit</b>	<b>83</b>
<b>5.1. Besluit tot boeteoplegging</b>	<b>83</b>
<b>5.2. Hoogte van de boete</b>	<b>83</b>
<b>5.3. Nog geen beslissing over publicatie boetebesluit</b>	<b>86</b>
<b>6. Hoe kunt u bezwaar maken?</b>	<b>87</b>

## 1. Achtergrond

Ter achtergrond wordt in paragraaf 1.1 eerst een overzicht gegeven van de (rechts)personen die in het onderzoek van de AFM naar de gang van zaken bij FPB zijn betrokken. In paragraaf 1.2 wordt het verloop van het onderzoek en boeteprocessen chronologisch weergegeven.

### 1.1. Betrokken (rechts)personen

Sinds de start van het onderzoek van de AFM naar FPB zijn meerdere wijzigingen doorgevoerd in relevante bedrijfs- en zeggenschapsstructuren. Hierna zal primair de situatie worden beschreven zoals deze was in de onderzoeksperiode en ten tijde van de geconstateerde overtreding, hierna ook wel ‘de relevante periode’ genoemd. Waar nodig zullen ook de wijzigingen worden vermeld.

FPB is sinds 7 april 2005 ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel (KvK) onder nummer 18065300. Tot 1 augustus 2015 was zij ingeschreven met de volgende handelsnamen: FBP Financieel Adviseurs, De Autofinancier, Creditcoach, FPB Assurantiën en Hypotheken, Financieel Pakhuys, Financieel Pakhuys Brabant en FPB. Sinds 1 augustus 2015 is de statutaire naam Blokweg Financieel Adviseurs B.V. en worden de handelsnamen Blokweg Verzekeringen en Financieringen, De Autofinancier, Blokweg, Blokweg Servicing en WGKrediet.nl gebruikt. FPB was in de relevante periode gevestigd op het adres Rulstraat 7, 4901 LM te Oosterhout. Sinds januari 2015 is zij gevestigd op het adres Blokweg 1, 4761 RA te Zevenbergen. Haar bedrijfsomschrijving volgens het handelsregister is ‘hypotheek- en kredietbemiddeling’.

In de relevante periode was [A] enig aandeelhouder en bestuurder van FPB.<sup>1</sup> De bestuurders van [A], elk voor 50% aandeelhouder daarvan, waren [B] en – tot 1 augustus 2014 – [C].<sup>2</sup> Enig aandeelhouder en bestuurder van [B] is [D]. Enig aandeelhouder en bestuurder van [C] is Petrus Johannes Muijselaar, [REDACTED] (de heer Muijselaar).

FPB beschikt sinds 6 juni 2007 over een vergunning van de AFM (nummer 12004269) voor het verrichten van advies- en bemiddelingsactiviteiten in consumptief krediet, hypothecair krediet, vermogen, schadeverzekeringen (schade zakelijk, schade particulier, zorgverzekeringen en inkomensverzekeringen), betaalrekeningen, spaarrekeningen en elektronisch geld. FPB beschikt daarnaast sinds 1 juli 2008 over een vergunning om te adviseren in deelnemingsrechten in een beleggingsinstelling. Van 1 januari 2012 tot 23 januari 2014 had FPB een vergunning voor het verrichten van advies- en bemiddelingsactiviteiten in pensioenverzekeringen en premiepensioenvorderingen.

<sup>1</sup> Sinds 5 oktober 2015 is tevens [E] bestuurder van FPB.

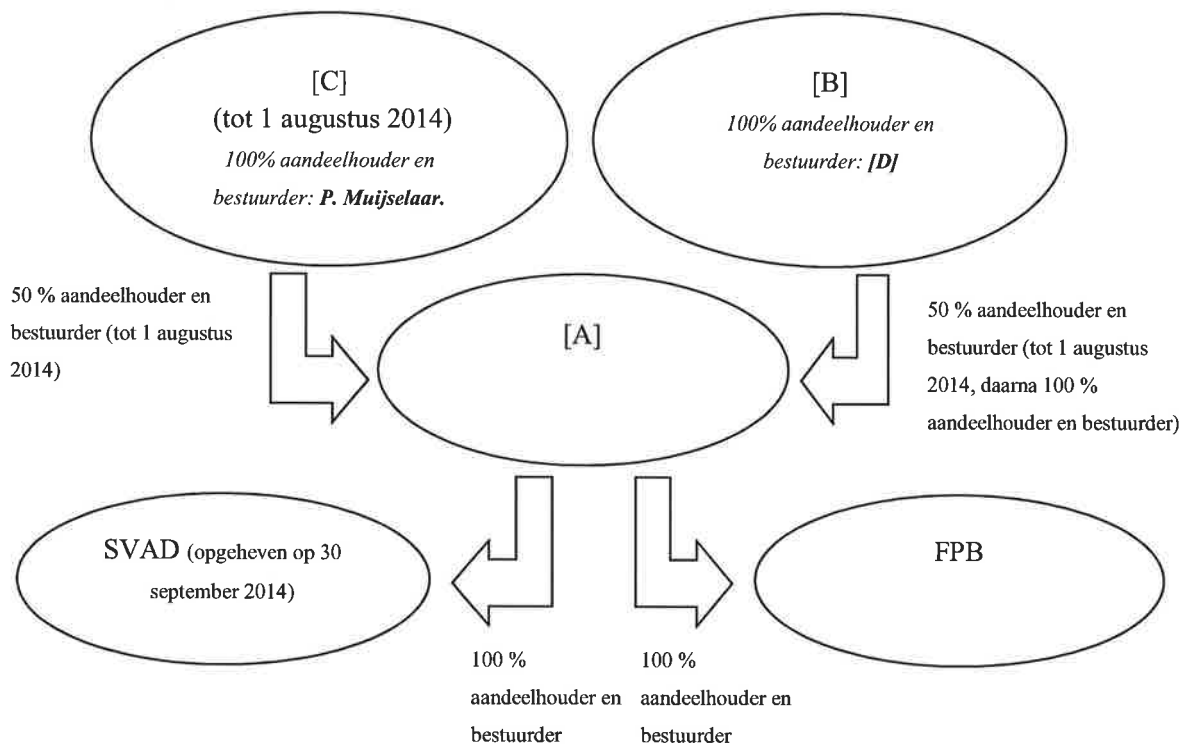
<sup>2</sup> Van 1 augustus 2014 tot 24 april 2015 was [B] enig aandeelhouder en enig bestuurder van [A]. Sinds 24 april 2015 is [B] geen enig aandeelhouder meer maar nog wel bestuurder.

Datum 25 november 2016  
 Ons kenmerk [REDACTED]  
 Pagina 5 van 87

De bij de AFM aangemelde beleidsbepalers van FPB in de relevante periode waren [D], de heer Muijselaar<sup>3</sup> en [F]. [F] was blijkens het handelsregister tevens gevolmachtigde van FPB. Op 9 december 2013 hebben deze beleidsbepalers de eed afgelegd. Verder betrokken is [G], die op diezelfde datum eveneens de eed aflegde.

SVAD B.V. (SVAD) was van 4 april 2002 tot 30 september 2014 ingeschreven in het handelsregister van de KvK onder nummer 18066688 en hanteerde van 17 augustus 2012 tot en met 30 september 2014 als enige handelsnaam SVAD B.V.<sup>4</sup> SVAD was gevestigd op hetzelfde (voormalige) adres van FPB: Rulstraat 7, 4901 LM Oosterhout. Enig aandeelhouder en bestuurder van SVAD was [A]. De bedrijfsomschrijving van SVAD volgens het handelsregister was 'handelonderneming in met name loyaliteitsprogramma's'. SVAD beschikte niet over een vergunning van de AFM.

Het bovenstaande laat zich als volgt in een schema samenvatten:



<sup>3</sup> De heer Muijselaar is per 12 augustus 2014 bij de AFM afgemeld als beleidsbepaler.

<sup>4</sup> In de periode van 6 oktober 2003 tot 17 augustus 2012 was de statutaire naam van de onderneming 'FPB Finance Holding B.V.'; met ingang van 17 augustus 2012 is de statutaire naam gewijzigd in SVAD. Na 30 september 2014 is de onderneming opgehouden te bestaan omdat er geen bekende baten meer aanwezig waren.

## 1.2. Verloop onderzoek en boeteproces

### Onderzoeken AFM 2011 en 2012

Reeds in 2011 en in 2012 was FPB meerdere keren onderwerp van onderzoek van de AFM.

[REDACTED]

[REDACTED]

In een normoverdragende brief van de AFM aan FPB van 5 maart 2012 heeft de AFM ten aanzien van het verdienmodel opgemerkt:

*“Tijdens het onderzoek is met FPB gesproken over haar verdienmodel en beloningswijze. De hoofdactiviteit van FPB is het adviseren en bemiddelen in consumptief krediet en aan het krediet gekoppelde betalingsbeschermers. Het krediet heeft voor de klant veelal tot doel een auto te financieren. Voor haar hoofdactiviteit ontvangt FPB een adviesfee van € 350,00 van de klant voor de betalingsbeschermers en doorlopende provisie voor het krediet van de aanbieder. FPB heeft verklaard dat dit standaard adviesproces van haar hoofdactiviteit leidt tot passend advies.*

*FPB kent ook een uitgebreid financieel advies voor € 750,00, de Finanscan, waarbij onder meer wordt gekeken naar de hypotheek- en pensioensituatie van de klant. De AFM herleidt uit de gesprekken met FPB dat tijdens het adviesgesprek voor het krediet en de betalingsbeschermers wordt geprobeerd de klant een Finanscan te laten afnemen. Het is onduidelijk hoe de Finanscan waarde toevoegt aan het adviesproces van haar hoofdactiviteit. Het is ook onduidelijk hoe FPB de klant informeert over de voor- en nadelen van de verschillende adviesvormen en prijzen in relatie tot het doel van de klant, de financiering van een consumptie goed.*

*De AFM heeft FPB duidelijk gemaakt dat het advies en de dienstverlening waarvoor de klant geld betaald, toegevoegde waarde en nut voor de klant moeten hebben. De AFM heeft benadrukt dat de prijs voor advies en dienstverlening in verhouding moet staan tot de geleverde inspanning en dat de vergoeding die FPB ontvangt niet kennelijk onredelijk mag zijn. (...)<sup>5</sup>*

[REDACTED]

<sup>5</sup> Zie de normoverdragende brief van de AFM aan FPB d.d. 5 maart 2012, p. 3.

Datum 25 november 2016

Ons kenmerk [REDACTED]

Pagina 7 van 87

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

#### Onderzoek AFM 2013 en 2014

Op 30 mei 2013 is op het kantoor van de AFM een gesprek gevoerd met de heer Muijselaar. Aanleiding voor het gesprek was het opnieuw toenemende aantal signalen dat de AFM had ontvangen over de dienstverlening van FPB en SVAD ten aanzien van consumptief krediet. Deze signalen hadden onder andere betrekking op het in rekening brengen van (verkapte) vergoedingen voor het adviseren en bemiddelen in consumptief krediet via bijproducten, zoals een Financieel Levensloopplan (hierna ook afgekort met 'FLP', betreft pensioeninformatie), een 'loyaliteitsprogramma' (maandelijkse wisselende kortingen per e-mail) en advies over betalingsbeschermers (aan het krediet gelieerde overlijdensrisico-, arbeidsongeschiktheids- en werkloosheidsverzekeringen). Ook waren er signalen over onrechtmatige bancaire afschrijvingen door SVAD wanneer klanten een consumptief krediet via FPB hadden afgesloten.

Op 31 mei 2013 heeft de AFM aan FPB een informatieverzoek verzonden met betrekking tot haar activiteiten op het gebied van consumptief krediet. Dit informatieverzoek was in het gesprek van 30 mei 2013 aangekondigd.

Op 7 juni 2013 heeft FPB op het informatieverzoek gereageerd en de opgevraagde informatie aangeleverd.<sup>8</sup>

Op 26 februari 2014 heeft de AFM FPB telefonisch een onderzoek ter plaatse op 28 februari 2014 aangekondigd.

6

7

<sup>8</sup> Zie bijlage 1 bij het onderzoeksrapport voor een overzicht van de ontvangen bescheiden.

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 8 van 87

Op 28 februari 2014 heeft de AFM het onderzoek ter plaatse uitgevoerd. Tijdens dit onderzoek heeft de AFM gesproken met de beleidsbepalers van FPB: [D], de heer Muijselaar en compliance-medewerker [H], met name over de samenhang tussen de dienstverlening van FPB en SVAD en de vergoedingen die klanten daarvoor betalen. Ook heeft de AFM met een aantal personeelsleden gesproken: intakemedewerker [I], administratief medewerkster [J] en adviesmedewerker [K]. Gedurende het hele onderzoek ter plaatse was [L] namens [M] aanwezig als adviseur van FPB.

De AFM heeft op deze onderzoeksdag met FPB haar ernstige zorgen gedeeld ten aanzien van de verschillende 'nevendiensten' waarvoor FPB en/of SVAD vergoedingen in rekening bracht bij klanten met een consumptief kredietbehoefte. FPB heeft aan het einde van de onderzoeksdag aangegeven vanaf de volgende dag, 1 maart 2014, te stoppen met het Financieel Levensloopplan. Op 3 maart 2014 heeft de heer Muijselaar mede namens [D] per e-mail aan de AFM bevestigd dat "*FPB de focus verlegt naar (auto)leningen en de daarbij behorende betalingsbeschermers en schadeverzekeringen. De overige diensten zoals het Financieel Levensloop Plan en de offerteservice worden niet meer aangeboden.*"

Tijdens het bezoek heeft de AFM ook om stukken verzocht. Ter plaatse heeft de AFM informatie en bescheiden gekopieerd.<sup>9</sup> Verder heeft de AFM FPB onder meer verzocht om een compleet productieoverzicht over de periode 1 maart 2013 tot en met 28 februari 2014 met daarin opgenomen per klant (het type en hoogte van) de door tussenkomst van FPB afgesloten kredieten, bijbehorende betalingsbeschermers en SVAD producten, evenals de door FPB en SVAD ontvangen vergoedingen (fees). De heer Muijselaar moest dit overzicht naar zijn zeggen handmatig opstellen en verzocht de AFM dit daarom later te mogen aanleveren. De AFM is akkoord gegaan met dit uitstelverzoek.

Voorts achtte de AFM het noodzakelijk om ten behoeve van haar onderzoek inzage te krijgen in de e-mailboxen van de bestuurders en een aantal medewerkers van FPB. De AFM heeft FPB tijdens het onderzoek op 28 februari 2014 dan ook verzocht haar toegang te geven tot deze informatie en hierbij ondersteuning te verlenen.

De AFM heeft op 28 februari 2014 ten kantore van FPB te Oosterhout alleen de omvang, het digitale volume, van de e-mailboxen kunnen vaststellen. Voor het daadwerkelijk veiligstellen van de individuele e-mailboxen moest de AFM een beroep doen op de ICT dienstverlener van FPB, [N]. Hierbij is een technische instructie verstrekt aan [N] over de wijze waarop deze e-mailboxen veiliggesteld dienden te worden. [N] heeft telefonisch aangegeven deze instructie te begrijpen. [N] heeft vervolgens de e-mailboxen op 28 februari 2014 veiliggesteld, echter op een andere wijze dan waarom de AFM verzocht had. De aldus veiliggestelde e-mailboxen van FPB zijn ten behoeve van het onderzoek vervolgens wel gekopieerd door de AFM. Vorenstaande is geadresseerd bij FPB, verantwoordelijk voor de werkzaamheden van [N]. Daarbij heeft de AFM de instructie nogmaals aan [N] gegeven in een telefoongesprek.

---

<sup>9</sup> Zie bijlage 2 bij het onderzoeksrapport voor een overzicht van de tijdens de onderzoeksdag door de AFM gekopieerde stukken.



Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 9 van 87

Op 6 maart 2014 heeft [N] de e-mailboxen wél veiliggesteld met de door de AFM verzochte methode en deze vervolgens aan de AFM geleverd. De AFM heeft de aldus nieuw veiliggestelde e-mailboxen nader geanalyseerd, aan de hand van de op 28 februari 2014 verkregen gegevens over het digitale volume. Daarbij heeft de AFM verschillen geconstateerd in volumes van de e-mailboxen ten opzichte van de e-mailboxen die op vrijdag 28 februari 2014 waren veiliggesteld. De nieuw veiliggestelde e-mailboxen bevatten op 6 maart 2014 minder data dan op de onderzoeksdag. Vooral de e-mailbox van administratief medewerkster [O], die onder meer verantwoordelijk was voor de afhandeling van de e-mails die ontvangen werden door de klantenservice van FPB, vertoonde een significant verschil in omvang: van de 1956 aanwezige e-mails op de onderzoeksdag waren er nog maar twee over.<sup>10</sup>

Bij navraag door de AFM aan FPB en [N] verklaarde [N] dat het verschil in dataomvang te maken had met zogenaamde 'Retentioned Deleted Items', dat wil zeggen e-mails die na verwijdering uit de 'deleted items' van de e-mailbox ook verwijderd worden van de server. De e-mailbox van [O] was volgens [N] op 4 maart 2014 geschoond.<sup>11</sup> In eenvoudige taal houdt dit in dat e-mailberichten die verwijderd zijn uit de 'deleted items' in een onderliggend systeem komen. Dit systeem bewaart deze verwijderde berichten gedurende een bepaalde periode. Ook dit systeem bleek te zijn 'geleegd'. Desgevraagd gaf de heer Muijselaar aan dat het binnen FPB gebruikelijk is dat e-mails worden verwijderd, zowel uit de map 'verwijderde items' als uit het systeem 'Retentioned Deleted Items'. Voor het verwijderen van e-mailberichten gaf de heer Muijselaar op 7 maart 2014 telefonisch twee achtergronden. Allereerst vergeleek hij het verwijderen van e-mailberichten aan het einde van een week met het verwijderen van papier dat op bureaus ligt; de bureaus worden ook elke week opgeruimd aan het einde van de week. In de tweede plaats vertelde de heer Muijselaar dat FPB zorgvuldig met privacygevoelige informatie van haar klanten omgaat en dat zij ook daarom e-mailberichten zorgvuldig wist.

De AFM heeft FPB verzocht om de verwijderde data alsnog te overleggen. Dat is niet gebeurd. FPB en [N] verklaarden dat deze verwijderde data niet meer bewaard waren op de server. De AFM merkt daarbij op dat namens FPB en [N] tijdens de verschillende contactmomenten met de AFM over het ontbreken van deze data steeds wisselende verklaringen zijn gegeven over de periode dat verwijderde items nog bewaard blijven. Deze periode werd steeds korter: waar op de onderzoeksdag nog was verteld dat de bewaartermijn van verwijderde items op de server dertig dagen bedroeg, was dat volgens een e-mail van 7 maart 2014 nog maar zeven dagen en werd diezelfde dag telefonisch een termijn van vijf dagen doorgegeven.

Op 20 maart 2014 was er bij de AFM een gesprek met de heer Muijselaar.<sup>12</sup> Tijdens dit gesprek heeft de heer Muijselaar het 'Dienstverleningsmodel voor korte en middellange termijn', gedateerd maart 2014, overhandigd en toegelicht. Er is onder andere gesproken over de toegevoegde waarde van het tegen betaling door consumptief kredietklanten van FPB af te nemen 'loyaliteitsprogramma'. Door de toezichthouders van de AFM zijn vraagtekens geplaatst bij de mate waarin klanten van FPB van dit programma überhaupt op de hoogte waren en daaraan daadwerkelijk behoefte hadden. De AFM heeft FPB aanbevolen deze behoefte bij bestaande klanten te

<sup>10</sup> Zie nader pagina 12 van het definitieve onderzoeksrapport, waar een tabel is opgenomen met de verschillen in volumes e-mails in de verschillende e-mailboxen.

<sup>11</sup> Tijdens de onderzoeksdag op 28 februari 2014 was verteld dat [O] in verband met ziekte langdurig afwezig was.

<sup>12</sup> Ook aanwezig bij dit gesprek was [L] namens [M].

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 10 van 87

onderzoeken door middel van bijvoorbeeld een mailing waarin klanten verzocht wordt aan te geven of zij nog behoefte hebben aan het 'loyaliteitsprogramma' waarvoor zij betalen.

Op 22 maart 2014 ontving de AFM per e-mail van de heer Muijselaar het productieoverzicht dat zij tijdens het onderzoek ter plaatse op 28 februari 2014 had opgevraagd.

Op 25 maart 2014 heeft de heer Muijselaar per e-mail aan de AFM laten weten dat FPB heeft besloten het 'loyaliteitsprogramma' zowel voor bestaande als nieuwe klanten kosteloos voort te zetten (en geen mailing uit te sturen), nu zij dit programma ziet als een middel om de klant periodiek aan FPB te herinneren.

Op 23 april 2014 heeft de AFM per brief bevestigd wat tijdens het gesprek op 20 maart 2014 is besproken over de door FPB doorgevoerde dan wel geplande wijzigingen in de dienstverlening ten opzichte van de dienstverlening vóór het onderzoek van de AFM.

Op 6 mei 2014 heeft de AFM per e-mail aan FPB en SVAD een aanvullend informatieverzoek gestuurd. Daarin heeft de AFM onder meer verzocht om vijftien specifieke klantdossiers, die geselecteerd zijn aan de hand van het eerder door FPB aangeleverde productieoverzicht, en de afschriften van alle bankrekeningen van zowel FPB als SVAD over de onderzoeksperiode.

Op 16 mei 2014 heeft FPB per aangetekende brief gereageerd op het informatieverzoek van de AFM en opgevraagde informatie aangeleverd<sup>13</sup>, zij het dat deze informatie niet volledig was – hierop wordt zo teruggekomen.

Op 18 augustus 2014 heeft [D] namens FPB aan de AFM laten weten dat [B] per 1 augustus 2014 enig aandeelhouder is geworden van FPB en dat de heer Muijselaar "*op zoek gaat naar een andere uitdaging buiten de sfeer van de financiële dienstverlening.*"

Op 30 september 2014 heeft er een gesprek plaatsgevonden bij de AFM met [D] en de heer Muijselaar. Een bevestiging van hetgeen is besproken heeft de AFM per e-mail op 2 oktober 2014 gestuurd aan [D] en de heer Muijselaar.

Uit de digitale informatie zoals door FPB was aangeleverd op 6 maart 2014, bleek de AFM dat zij over meer bankrekeningen beschikte (te weten dertien in totaal) dan waarvan zij de overzichten op 16 mei 2014 aanleverde bij de AFM (vier in totaal). Daarom heeft de AFM op 25 november 2014 opnieuw alle bankafschriften van alle rekeningen op naam van FPB/SVAD, gevestigd te Rulstraat 7 Oosterhout, opgevraagd – dit keer bij [REDACTED] en [REDACTED]. In totaal bleek FBP/SVAD te beschikken over acht bankrekeningen bij [REDACTED] en vijf bij [REDACTED].<sup>14</sup>

<sup>13</sup> Zie bijlage 3 bij het onderzoeksrapport voor een overzicht van de ontvangen bescheiden.

<sup>14</sup> Zie voor een overzicht van alle bankrekeningen bijlage 4 bij het onderzoeksrapport.

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 11 van 87

Op 29 januari 2015 heeft de AFM per e-mail en per aangetekende post aan FPB, de heer Muijselaar en [G] een concept-onderzoeksrapportage en begeleidende brief verzonden. Daarbij is hen allen de mogelijkheid geboden om te reageren op de in de concept-onderzoeksrapportage opgenomen feiten en bevindingen. De termijn voor een reactie van FPB, de heer Muijselaar en [G] op de concept-onderzoeksrapportage was vastgesteld op 19 februari 2015.

Op 11 februari 2015 heeft mevrouw P. Kerckhaert, de gemachtigde van FPB, de heer Muijselaar en [G], de AFM per e-mail namens alle partijen verzocht om de termijn waarbinnen gereageerd kon worden op de concept-onderzoeksrapportage te verlengen naar 13 maart 2015. Op 12 februari 2015 heeft de AFM desgevraagd per e-mail de reactietermijn verlengd naar 5 maart 2015.

Op 5 maart 2015 heeft de AFM per e-mail en per aangetekende post van [D] namens alle partijen een reactie op de concept-onderzoeksrapportage ontvangen.

Op 14 april 2016 heeft de AFM de heer Muijselaar per brief in kennis gesteld van het voornemen tot boeteoplegging aan hem voor het feitelijk leidinggeven aan overtreding van artikel 4:15, eerste lid, Wft door Blokweg. Het aan de heer Muijselaar verstuurd voornemen bevatte de definitieve onderzoeksrapportage (hierna: het **onderzoeksrapport**) en ging in kopie naar zijn gemachtigden, mrs. Doets en Kerckhaert.

Op 24 mei 2016 heeft de heer Muijselaar, vertegenwoordigd door gemachtigde mr. Doets, ten kantore van de AFM zijn zienswijze met betrekking tot het voornemen tot boeteoplegging gegeven. Bij die gelegenheid werd namens de heer Muijselaar ook een schriftelijke zienswijze overgelegd.

Op 11 november 2016 heeft de AFM per e-mail de heer Muijselaar in de gelegenheid gesteld een aanvullende zienswijze te geven op de voorgenomen publicatie van het boetebesluit, naar aanleiding van het feit dat per 11 augustus 2016 het wettelijk publicatieregime was gewijzigd.<sup>15</sup>

Op 16 november 2016 heeft de heer Muijselaar geantwoord in de wetwijziging geen aanleiding te zien voor een aanvullende zienswijze.

---

<sup>15</sup> Wijzigingswet van 15 juli 2016 (Stb. 2016, 297).

## 2. Feiten die aanleiding vormen tot het besluit

In dit hoofdstuk worden de voor het besluit relevante feiten weergegeven. Eerst komt in paragraaf 2.1 kort de organisatie FPB en de rolverdeling van de leidinggevenden aan bod. Dan wordt in paragraaf 2.2 de werkwijze van FPB beschreven, waarbij relevante passages uit website teksten, voorwaarden of klantprofielen in sub-paragrafen worden weergegeven. In paragraaf 2.3 worden de verschillende door FPB bij haar klanten geïncasseerde vergoedingen op een rij gezet, waarbij wordt genoteerd welke diensten FPB daarvoor naar eigen zeggen leverde. In paragraaf 2.4 komen klanten van FPB aan het woord, die zich beklagen over incasso's van FPB.

### 2.1. Organisatie FPB, rolverdeling leidinggevenden

FPB is bemiddelaar in consumptief krediet. Zoals beschreven in paragraaf 1.1 zijn in de relevante periode de heren Muijselaar, [D] en [F] aangemeld bij de AFM als de beleidsbepalers bij FPB. Volgens een door de AFM van FPB ontvangen 'overzicht van de medewerkers'<sup>16</sup> en het 'handboek bedrijfsvoering' van FPB<sup>17</sup> fungeren zij alle drie als 'directeur'; de heren [D] en Muijselaar als algemeen directeur en [F] als directeur assurantiën en hypotheek. Alleen de heren Muijselaar en [D] hebben ook een aandelenbelang in FPB. Tijdens het onderzoek van de AFM bij FPB op 28 februari 2014 hebben deze twee bestuurders zich voorgesteld als eigenaren van FPB. De heer Muijselaar verklaart dat FPB zich richt op het financieren van auto's; van de honderd kredieten die via FPB worden afgesloten zijn er 95 bedoeld voor de aankoop van een auto.<sup>18</sup>

De heer Muijselaar licht toe dat FPB uit twee werkmaatschappijen bestaat: FPB en SVAD, de eerste mét en de tweede zonder vergunning.<sup>19</sup> In een eerder gesprek met de AFM heeft de heer Muijselaar verklaard dat het personeel geheel in FPB zit; SVAD is verder leeg. Bij SVAD komen de inkomsten binnen die worden gegenereerd met de verkoop van onder meer een 'Financieel Levensloopplan' – waarover hierna meer. De heer Muijselaar vertelt dat FPB tegenwoordig acteert naar 'het nieuwe realisme', wat volgens hem inhoudt dat wordt geprobeerd van de klant een 'totaalklant' te maken en hem behalve het krediet ook op andere gebieden als hypotheek of pensioen kostenbesparende producten te verkopen.<sup>20</sup>

De heer Muijselaar verklaart op de onderzoeksdag dat de rollen al sinds 2000 zo verdeeld zijn dat hij 'binnen alles regelt' en [D] het netwerk van autohandelaren onderhoudt en verantwoordelijkheid draagt voor de buitendienstmedewerkers.<sup>21</sup> In het gesprek van 30 september 2014 heeft de heer Muijselaar hieraan toegevoegd dat ze in het begin alles samen deden, maar het zo gegroeid is dat [D] zich ging bezighouden met alles wat er buiten gebeurde en hijzelf met de rest, alles wat er binnen gebeurde. Die verdeling was ontstaan toen de heer Muijselaar een plan had opgesteld voor een nieuwe regeling van de vergoeding voor de betalingsbeschermers,

<sup>16</sup> Zoals door de AFM op 7 juni 2013 van FPB ontvangen.

<sup>17</sup> Op de onderzoeksdag heeft de AFM het 'Handboek bedrijfsvoering versie 1.0, 1 februari 2014' van FPB ontvangen.

<sup>18</sup> Zie het verslag van het gesprek met het 'management' van FPB op de onderzoeksdag d.d. 28 februari 2014 (bijlage 9.30.a bij het onderzoeksrapport).

<sup>19</sup> Idem.

<sup>20</sup> Zoals door de heer Muijselaar verklaard in het gesprek met de AFM op 30 mei 2013.

<sup>21</sup> Zie het verslag van het gesprek met het management op de onderzoeksdag.

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 13 van 87

terwijl [D] volhardend was gebleken in het zaken doen met de (auto)dealers. [D] was nu verantwoordelijk voor de ‘dealerzaken’, acquisitie en relatiemanagement en de heer Muijselaar voor de binnendienst en klantcontacten.<sup>22</sup>

De heer Muijselaar was doorgaans op kantoor aanwezig voor overleg met of instructies aan de medewerkers op de werkvloer. Hij was ook de marketingman: hij bedacht de advertenties en ging over de website. Verder hield de heer Muijselaar zich met de financiën bezig. Hij betaalde facturen van derden en hield de banksaldi in de gaten. Als een contract werd uitbetaald regelde hij vervolgens de automatische incasso's van de fee voor de betalingsbeschermers, alsook die van andere producten. Als betaling uitbleef nam de heer Muijselaar contact met de klanten op. Bovendien hield de heer Muijselaar zich bezig met ‘marketing en nieuwe ideeën waar FPB in kon stappen’. Tot slot handelde de heer Muijselaar klachten van klanten af. Dat deed hij samen met [H], medewerker staf en compliance, die binnenkomende klachten per e-mail in naam van de heer Muijselaar beantwoordde.<sup>23</sup>

Tot slot speelt in de relevante periode nog een rol [G], volgens het overzicht van medewerkers belast met de dagelijkse leiding van FPB. In het handboek bedrijfsvoering van FPB wordt aan hem de controle van het werk van de adviseurs op het gebied van consumptief krediet en betalingsbeschermers toebedeeld. In een door [G] aan de heren [F], Muijselaar en [D] overgelegd verslag van zijn werkzaamheden in de tweede helft van 2013<sup>24</sup> is te lezen dat hij instructiebevoegdheid heeft ten aanzien van alle personen die onder verantwoordelijkheid van FPB adviseren of bemiddelen op zijn gebied. [G] zal volgens dit verslag de directie meteen inlichten “*wanneer zich gebeurtenissen voordoen die ertoe leiden of dreigen te leiden dat de kwaliteit van dienstverlening niet of niet langer gewaarborgd kan worden.*” [G] is overigens naast de heer Muijselaar geadresseerde van e-mails van de in paragraaf 1.2 genoemde administratief medewerkster [O] over betalingsstanden van klanten.<sup>25</sup>

## 2.2. Werkwijze FPB

Als gezegd, heeft de AFM op de onderzoeksdag naast het management ook gesproken met een intakemedewerker van FPB ([K]) en een adviesmedewerker ([I]), over het advies- en bemiddelingsproces ter zake van de consumptieve kredieten. Verder heeft de AFM uit het van de heer Muijselaar ontvangen productieoverzicht van de per klant in de periode 1 maart 2013 tot en met 28 februari 2014 door tussenkomst van FPB afgesloten kredieten, bijbehorende betalingsbeschermers en SVAD-producten evenals de door FPB en SVAD ontvangen vergoedingen, vijftien klanten geselecteerd en van hen de klantdossiers bij FPB opgevraagd en vervolgens onderzocht. Het gaat om de klantdossiers [P], [Q], [R], [S], [T], [U], [V], [W], [X], [Y], [Z], [AA], [BB], [CC] en [DD]. Deze consumenten hebben, zo volgt uit de dossiers, in de periode 5 maart 2013 tot en met 19 februari 2014 via FPB een consumptief krediet afgesloten.<sup>26</sup> De AFM heeft in het kader van het onderzoek van de vijftien klantdossiers met vijf van de betrokken consumenten ook telefonisch contact opgenomen, te weten met de klanten [R], [S], [X], [BB] en [CC].<sup>27</sup> Uit deze diverse bewijsstukken volgt de hierna te beschrijven werkwijze van FPB.

<sup>22</sup> Zie het gespreksverslag van 30 september 2014, zoals door de AFM op 2 oktober 2014 conform afspraak (per e-mail) nagezonden aan de heren Muijselaar en [D].

<sup>23</sup> Idem.

<sup>24</sup> Dit door de AFM in de digitale omgeving van FPB aangetroffen verslag is opgenomen als bijlage 13 bij het onderzoeksrapport.

<sup>25</sup> Zie bijlage 14 bij het onderzoeksrapport voor de betreffende e-mails van [O].

<sup>26</sup> Zie bijlage 6 bij het onderzoeksrapport voor een tabel met een overzicht van relevante gegevens in de respectieve klantdossiers.

<sup>27</sup> Zie bijlage 11 bij het onderzoeksrapport voor een overzicht van deze telefoongesprekken.

## Werving klanten

In verreweg de meeste gevallen is volgens de heer Muijselaar het autobedrijvennetwerk van FPB de ingang naar de klant. FPB werkt samen met autohandelaren die consumenten die geïnteresseerd zijn in een krediet ten behoeve van de financiering van een auto doorverwijzen naar FPB, doorgaans door de consument direct vanuit de showroom met een intakemedewerker van FPB te laten bellen. [D] van FPB heeft toegelicht dat hij *“met de buitendienstmedewerkers de autoverkopers zo slim probeert te maken dat ze inderdaad gelijk de klant aan de lijn geven. De klant is immers op dat moment nog verliefd op de auto en aanwezig in de showroom.”* Hij schat dat hij op deze manier 60% van de klanten aan de telefoon krijgt terwijl ze nog in de showroom zijn. Het komt ook voor dat de autohandelaar de consument niet direct doorverbindt maar zijn of haar contactgegevens doorgeeft aan FPB, die vervolgens op een later moment telefonisch contact opneemt met deze consument.<sup>28</sup>

Consumenten kunnen ook zelf contact opnemen met FPB, bijvoorbeeld via haar websites [www.deautofinancier.nl](http://www.deautofinancier.nl), [www.creditcoach.nl](http://www.creditcoach.nl) en [www.fpb.nl](http://www.fpb.nl); zie paragraaf 2.2.1 voor een weergave van de relevante teksten en doorklikmogelijkheden op deze websites en de paragrafen 2.2.1.1 t/m 2.2.1.3 voor de daarbij te vinden algemene voorwaarden en een dienstenwijzer en dienstverleningsdocument van FPB.

## Intakegesprek

Het eerste contact van FPB met de klant is een telefoongesprek, gevoerd vanaf de ‘intakeafdeling’ van FPB door een intakemedewerker. Vaak belt dus de klant zelf met FPB vanuit de showroom bij de autohandelaar. Anders belt de intakemedewerker de klant met behulp van de contactgegevens die door de autohandelaar zijn doorgegeven of door de klant zijn achtergelaten bij een offerte-aanvraag op een website van FPB. FPB inventariseert in dit gesprek een aantal globale klantgegevens waarmee zij een financieringsaanvraag bij kredietaanbieders kan doen. Er wordt gevraagd naar de inkomsten en lasten van de klant alsook eventuele lopende leningen. Daarbij wordt toestemming van de klant gevraagd voor een toetsing bij het Bureau Krediet Registratie (BKR), die FPB dan ook uitvoert. De gegevens worden ingediend bij kredietaanbieders via een digitaal systeem van FPB, dat enkele minuten later de akkoorden op de financieringsaanvraag laat zien. De intakemedewerker beoordeelt of sprake is van ‘een sluitend akkoord’.<sup>29</sup>

## Adviesgesprek

Na de intake wordt een dossier in het geval van een (voorlopig) financieringsakkoord op de kredietaanvraag doorgegeven aan de ‘adviesafdeling’ van FPB. Vanuit deze afdeling neemt een adviesmedewerker opnieuw telefonisch contact op met de klant en controleert hij de door de intakeafdeling geïnventariseerde gegevens. Aan het begin van het gesprek vraagt de adviesmedewerker de klant of hij interesse heeft in advies over betalingsbeschermers en noemt hij de advieskosten. Dan vult de adviesmedewerker samen met de klant telefonisch ‘het klantprofiel’ in; zie paragraaf 2.2.2 voor een weergave van deze klantprofielen. Als de klant advies wil over

<sup>28</sup> Zie de verklaring van de beleidsbepalers (het ‘management’) van FPB op de onderzoeksdag d.d. 28 februari 2014 (bijlage 9.30.a bij het onderzoeksrapport), zoals wordt bevestigd in de telefoongesprekken van de AFM met de klanten van FPB.

<sup>29</sup> Zie de verklaring van intakemedewerker [K] op de onderzoeksdag d.d. 28 februari 2014 (bijlage 9.30.c bij het onderzoeksrapport), en zoals ook volgt uit de telefoongesprekken van de AFM met de klanten van FPB.

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 15 van 87

betalingsbeschermers vergelijkt de adviesmedewerkers ten behoeve van een offerte de rekentools van [REDACTED]. Het advies(rapport) met betrekking tot consumptief krediet en betalingsbeschermers wordt aldus opgesteld, in het telefoongesprek dat zo'n 30 à 45 minuten duurt en volgens de heer Muijselaar vaak 's avonds plaatsvindt.<sup>30</sup> Adviesmedewerker [I] benadrukt dat tijdens dit telefoongesprek het adviestraject wordt afgerond. Dan maakt de adviesmedewerker een afspraak met de klant voor ondertekening van de stukken, waartoe de buitendienstmedewerker van FPB op elke door de klant gewenste locatie kan langskomen; het merendeel van de klanten kiest voor een huisbezoek.<sup>31</sup>

[I] vertelt verder dat de adviesmedewerker na het adviestraject voor het consumptief krediet en eventuele betalingsbeschermers de producten van SVAD aanbiedt: de 'budgetcoach', de 'Finanscan' en het 'loyaliteitsprogramma'.<sup>32</sup> De AFM begrijpt dat met 'Finanscan' hetzelfde wordt bedoeld als met 'Financieel Levensloopplan', waarover hierna meer.

De heer Muijselaar verklaart ook over de verkoop van de SVAD-producten en gaat eerst dieper in op het onderwerp 'pensioen': *"Als in het gesprek met de adviseur het onderwerp pensioen aan de orde komt moet de adviseur vragen of de klant iets wil weten over pensioen en vraagt hij of de klant pensioenbewust is. Als de klant aangeeft dit een belangrijk onderwerp te vinden dan probeert de adviseur het Financieel Levensloopplan aan de man te brengen. De adviseur probeert het aanbod laagdrempelig te houden. Zo stelt hij bijvoorbeeld: u komt nu misschien geld tekort maar u kunt een luxe goed zoals een flatscreen inruilen om een financieel levensloopplan te bekostigen."*, aldus de heer Muijselaar.<sup>33</sup> De heer Muijselaar vervolgt dat de adviseur ook vraagt of de klant wil besparen op andere producten. *"Als je de klant dan toch aan de lijn hebt of ze zitten op kantoor dan biedt de adviseur ze gelijk het SVAD loyaliteitsprogramma van 9,90 euro per maand aan. Daar wordt bij verteld dat als de klant binnen drie maanden geen voordeel ziet van het programma, hij kosteloos kan opzeggen en de eerste drie maanden terugbetaald krijgt."*, aldus de heer Muijselaar.<sup>34</sup> De 'machine' werkt volgens de heer Muijselaar als volgt: FPB komt in contact met de klant vanwege een consumptief krediet, dan komt de klant op de adviesafdeling en wordt een afspraak gepland. De adviesafdeling peilt vervolgens interesse en akkoord voor het Financieel Levensloopplan, vult het klantprofiel in en vertelt over het loyaliteitsprogramma.<sup>35</sup>

De adviesmedewerker stuurt de klant na het telefoongesprek een afspraakbevestigingsmail, waarbij volgens [I] ook de dienstenwijzer van FPB – die hiervoor in paragraaf 2.2.1.2 voor zover relevant is weergegeven – wordt meegezonden.<sup>36</sup> Klanten die de AFM telefonisch heeft gesproken kunnen zich niet meer herinneren dat zij voorafgaand aan het huisbezoek nadere informatie van FPB hebben ontvangen.<sup>37</sup>

<sup>30</sup> Zoals de heer Muijselaar vertelde op de onderzoeksdag.

<sup>31</sup> Zie de verklaring van adviesmedewerker [I] op de onderzoeksdag.

<sup>32</sup> Zie de verklaringen van adviesmedewerker [I] en die van de beleidsbepalers (het 'management') van FPB op de onderzoeksdag d.d. 28 februari 2014 (bijlagen 9.30.a en b bij het onderzoeksrapport).

<sup>33</sup> Zie de verklaring van de heer Muijselaar op de onderzoeksdag, p. 2.

<sup>34</sup> Idem.

<sup>35</sup> Idem.

<sup>36</sup> Zie de verklaringen van adviesmedewerker [I] en die van de beleidsbepalers (het 'management') van FPB op de onderzoeksdag d.d. 28 februari 2014 (bijlagen 9.30.a en b bij het onderzoeksrapport).

<sup>37</sup> Zoals de klanten [R] en [CC] de AFM vertelden in de telefoongesprekken.

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 16 van 87

### Bezoek aan klant

[I] verklaart verder dat de buitendienstmedewerker de offerte voor het consumptief krediet, de eventuele offertes voor de betalingsbeschermers, het klantprofiel – met daarin een opdracht tot automatische incasso, zie paragraaf 2.2.2 – en het adviesrapport meeneemt naar de klant ter ondertekening. Als een klant geïnteresseerd is in de producten van SVAD neemt de buitendienstmedewerker ook de offerte voor het loyaliteitsprogramma en de toestemming voor betaling van de Finanscan mee. De klant kan dan ‘op locatie’ tekenen voor akkoord. De buitendienstmedewerker ‘haalt alleen handtekeningen op’ volgens [I]. Vaak haalt hij ook wat stukken op bij de klant, wat dan al in het advies aan de telefoon is besproken.<sup>38</sup>

Drie van de vijf klanten van FPB die de AFM gesproken heeft verklaren echter dat zij slechts door FPB gebeld zijn om een afspraak voor een huisbezoek te maken en dat tijdens dit telefoongesprek – dat slechts een paar minuten duurde – geen klantinformatie is geïnventariseerd. Het huisbezoek dat vervolgens plaatsvond diende volgens deze consumenten als adviesgesprek en voor ondertekening van de benodigde documenten voor het consumptief krediet.<sup>39</sup> Onduidelijk blijft dus hoe en wanneer de klantinformatie door FPB werd geïnventariseerd, zeker nu de heer Muijselaar heeft verklaard dat het klantprofiel niet meer wordt doorgenomen nadat dit per post verstuurd is: “Op locatie wordt het klantprofiel wel nog een keer doorgenomen maar dan in de trant van ‘zit het nog zo in uw hoofd’.”<sup>40</sup>

De door de AFM onderzochte klantdossiers kennen allemaal grofweg dezelfde indeling en bevatten onder meer de volgende stukken:

- Het ‘inventarisatieformulier financieel advies particuliere relatie’ ofwel het klantprofiel, met daarin een machtiging voor automatisch incasso van honorarium voor FPB, ondertekend door de consument. De relevante inhoud van de klantprofielen wordt hierna in paragraaf 2.2.2 weergegeven;
- Uitdraaien van [REDACTED];
- De uitslag van de BKR-toets;
- Het aanvraagformulier voor het krediet;
- Het contract met betrekking tot het krediet, door de consument ondertekend op de datum van het (huis)bezoek;
- De kredietovereenkomst met de kredietgever, door de consument ondertekend op de datum van het (huis)bezoek;
- De betalingsopdracht aan kredietgever behorend bij de kredietovereenkomst, met daarin het uit te betalen bedrag aan het autobedrijf en daarnaast vaak nog een bedrag op de eigen rekening van de consument;
- De automatische incasso-opdracht aan de kredietgever;
- Tien van de vijftien klantdossiers bevatten tot slot nog een document met de omschrijving ‘Specificatie van de kosten van Servicekantoor Voor Aanvullende Diensten (SVAD)’, dat hierna in paragraaf 2.2.3 wordt weergegeven.

<sup>38</sup> Zie de verklaring van adviesmedewerker [I] op de onderzoeksdag.

<sup>39</sup> Zoals door klanten [CC], [S] en [R] aan de AFM verteld in de telefoongesprekken.

<sup>40</sup> Zie de verklaring van de heer Muijselaar op de onderzoeksdag, p. 4.



Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 17 van 87

- Sommige klantdossiers bevatten nog een zogeheten ‘Pensioen- en inkomensscan’, wat – naar de AFM begrijpt – door FPB ook wel Finanscan of Financieel Levensloopplan wordt genoemd.

### **Kredietaanvraag en –uitbetaling, incasso’s door FPB**

Na het huisbezoek dient FPB de definitieve kredietaanvraag met de daarvoor benodigde stukken in bij de kredietaanbieder, die na goedkeuring het voor de aanschaf van de auto benodigde bedrag aan krediet uitbetaalt aan de autohandelaar. Daarnaast maakt de kredietaanbieder aan de klanten nog een extra bedrag over, welk bedrag – deels of geheel – vervolgens door FPB en/of SVAD bij de klant wordt geïncasseerd.<sup>41</sup> Ook daarna incasseert FPB en/of SVAD nog vergoedingen van verschillende hoogtes bij klanten. Het gaat om vergoedingen voor de ‘offerteservice’, ‘betalingsbeschermers, het ‘FLP’, ‘loyaliteitsprogramma’ en ‘dossierkosten’. In paragraaf 2.3 wordt ingegaan op de incasso’s van deze vergoedingen. Zoals zal blijken in paragraaf 2.4, wordt over deze verschillende incasso’s geklaagd door klanten van FPB.

#### **2.2.1. Websites FPB**

Klanten kunnen bij FPB terecht komen via verschillende websites, te weten: [www.deautofinancier.nl](http://www.deautofinancier.nl), [www.creditcoach.nl](http://www.creditcoach.nl) en [www.fpb.nl](http://www.fpb.nl). Op de voorpagina van al deze websites staat het volgende:

*“FPB Financieel Adviseurs B.V. mede handelend onder de namen De Autofinancier en Credit Coach is een allround dienstverlener. Wij informeren u onder de noemer ‘Alles onder een dak’ over leningen, hypotheek, pensioenen via het Financieel Levensloop Plan, autoverzekeringen en andere verzekeringen voor uw huis of uw leven. Via ons loyaliteitsprogramma is het mogelijk aanzienlijk te besparen op uw kosten van bijvoorbeeld telefoon, gas, boodschappen en vakantie.”<sup>42</sup>*

Op de website [www.fpb.nl](http://www.fpb.nl) kan de consument ‘doorklikken’ naar de twee andere websites:

*“Maak uw keuze uit een van de twee websites:  
Creditcoach De Autofinancier”*


Op de website [www.deautofinancier.nl](http://www.deautofinancier.nl), waarnaar dus ook wordt doorgelinkt via [www.fpb.nl](http://www.fpb.nl), is verder te lezen:

*“Specialist in autofinancieringen  
Als landelijk werkend specialist heeft De Autofinancier met zijn producten unieke autofinancieringen ontwikkeld. De financieringsvormen combineren zeer voordelige tarieven met vaste kosten per maand.*

*Deskundige adviseurs helpen u graag*

<sup>41</sup> In de als bijlage 6 bij het onderzoeksrapport gevoegde tabel met kenmerken van de onderzochte klantdossiers is ook een kolom met de geïncasseerde bedragen opgenomen.

<sup>42</sup> Zoals te lezen op de website [www.fpb.nl](http://www.fpb.nl), geraadpleegd op 26 februari 2014.

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk   
Pagina 18 van 87

*De adviseurs van De Autofinancier kennen de markt van autofinancieringen als geen ander. Zij kennen de voorwaarden van de verschillende aanbieders en ze garanderen u een voordelige autofinanciering die past bij uw mogelijkheden. Heeft u vragen? Bel gerust: 0162 – 480 850. We zitten voor u klaar”*

En:

*“Verstand van geld, gevoel voor auto’s.  
(...)  
Autofinanciering  
Verstandig lenen voor uw nieuwe auto  
+ Bepaal zelf uw kosten/maand  
+ Zeer voordelige tarieven  
+ Geen fiscale bijtelling  
Bereken nu”<sup>43</sup>*

Door op ‘Bereken nu’ te klikken komt de consument bij een rekenprogramma waarin het te lenen bedrag en de gebruiksperiode van de auto kan worden ingevuld, waarna door het programma het maandbedrag wordt berekend. Dan verschijnt een invulformulier en wordt achtereenvolgens gevraagd om naam, achternaam, geboortedatum, burgerlijke staat, adres, e-mailadres, telefoonnummer en rekeningnummer. Als de consument door middel van het inschakelen van een vinkje aangeeft akkoord te zijn met de algemene voorwaarden van FPB, kan hij op een button ‘offerte opvragen’ klikken.

De algemene voorwaarden zijn te vinden op de drie websites van FPB, waar rechts onderaan de homepage alsook op de sub-pagina’s ‘klantenservice’ en ‘over ons’ een link staat met de tekst: “Belangstelling voor onze Algemene Voorwaarden, Dienstverleningsdocument Risico’s afdekken of Dienstenwijzer?” De relevante delen van de algemene voorwaarden en ook van de dienstenwijzer en het ‘dienstverleningsdocument risico’s afdekken’ worden hierna in de paragrafen 2.1.1.1 t/m 2.1.1.3 geciteerd.

Op de website [www.creditcoach.nl](http://www.creditcoach.nl) staat het volgende:

*“Wilt u op uw bestaande leningen honderden euro’s besparen? Of wilt u een extra bedrag in handen om uw wensen te verwezenlijken? Dan moet u beslist even met CreditCoach overleggen. CreditCoach is hier namelijk in gespecialiseerd. De rente die wij hanteren ligt vaak procenten lager dan bij banken. Wij selecteren voor u het goedkoopste krediet. Dus bijna altijd lagere maandlasten. Uiteraard zijn er ook andere factoren die een lening geschikt maken. Zo biedt CreditCoach zeer diverse producten van een doorlopend krediet naar een persoonlijke lening tot WOZ krediet. Het is namelijk belangrijk dat een lening past bij uw bestedingsdoel, persoonlijke mogelijkheden en wensen. Natuurlijk gaat u voor een lening niet met iedereen in zee. U wilt zaken doen met een goede en betrouwbare organisatie die veel te bieden heeft, onafhankelijk is en die haar afspraken altijd nakomt: CreditCoach. Na het invullen van het*

<sup>43</sup> Zoals te lezen op de website [www.deautofinancier.nl](http://www.deautofinancier.nl), geraadpleegd op 26 februari 2014.

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 19 van 87

*aanvraagformulier sturen wij u een offerte waaruit direct uw voordeel blijkt. Zo werkt CreditCoach, dan kunt u op uw gemak alles doornemen. Gemakkelijk geregeld.... Wij staan voor u klaar!*

*Wij bieden u vele voordelen:*

- Scherpe rentetarieven*
- Gratis oversluitservice*
- Persoonlijke begeleiding*
- Passend advies over bescherming bij o.a. werkloosheid en/of overlijden!*

*U ontvangt van ons altijd de beste aanbieding. Vraag dus direct een offerte aan, er kan vaak meer dan u denkt!''<sup>44</sup>*

Dan kan ook hier de consument een offerte opvragen, waarbij eerst persoonlijke gegevens waaronder een rekeningnummer moeten worden ingevuld en door een vinkje moet zijn aangegeven akkoord te zijn met de algemene voorwaarden. Ook wordt naar een eventuele negatieve BKR-notering gevraagd:

*“Heeft u een negatieve BKR-notering?*

*O Ja, ik wil extra hulp O Nee, ik wil de goedkoopste lening*

*Verklaart akkoord te zijn met de voorwaarden. Toetsing en registratie bij het bkr te Tiel. Deze aanbieding wordt u gedaan door Creditcoach. Creditcoach staat onder toezicht van de AFM onder nummer 12004269. Voor de overige voorwaarden verwijzen wij u naar onze dienstenwijzer – dienstverleningsdocument welke u kunt vinden en downloaden op deze site. En voor wat betreft onze offerte service heeft u kennisgenomen van artikel 6.4.”*

Hieronder volgt de button ‘*offerte aanvragen*’.<sup>45</sup>

Het aanvraagformulier wordt op beide websites alleen verzonden als het bewuste vinkje voor akkoord met de algemene voorwaarden is aangeklikt. [G] van FPB bevestigt dit in een interne e-mail aan medewerkers d.d. 15 november 2013 waarin hij het aanvraagproces beschrijft:

*“Internet*

*Bij een aanvraag via internet moet je na het invullen van je gegevens toestemming gevend door middel van het aanvinken van een hokje. (...) Zonder het aanvinken van dit hokje is het niet mogelijk een aanvraag te verzenden.”<sup>46</sup>*

<sup>44</sup> Zoals te lezen op de website [www.creditcoach.nl](http://www.creditcoach.nl), geraadpleegd op 26 februari 2014.

<sup>45</sup> Idem.

<sup>46</sup> Zie de interne e-mail van [G] ([REDACTED]) d.d. 15 november 2013, bijlage 5 bij het definitieve onderzoeksrapport.

### 2.2.1.1. Algemene voorwaarden FPB

De algemene voorwaarden van FPB zijn te vinden op alle drie haar websites, rechts onderaan de homepage alsook op andere webpagina's waaronder 'klantenservice' en 'over ons'. Het betreft steeds dezelfde generieke algemene voorwaarden van FPB, waarin onder meer de volgende artikelen zijn opgenomen:

#### ***"Artikel 1: Definities***

##### ***1.1 Financiële dienstverlener:***

*FPB Financieel Adviseurs B.V. gevestigd te Oosterhout NB aan de Rulstraat 7, 4901 LM, hierna te noemen: "FD".*

*(...)*

#### ***Artikel 3: Aanbiedingen en offertes van Aanbieder en adviezen FD***

*(...)*

***3.3 Opdrachtgevers die FD niet van dienst kan zijn worden tot wederopzegging deelnemer aan SVAD Financial Planning.***

***3.4 SVAD spiegelt elk kwartaal de in haar bezit zijnde klantgegevens aan nieuwe en gewijzigde producten alsmede aan de dan geldende acceptatievoorwaarden om te onderzoeken of er nu wel passende alternatieven kunnen worden aangeboden.***

*(...)*

#### ***Artikel 6: Honorarium en betaling***

*(...)*

***6.4 Opdrachtgever geeft toestemming aan FD om facturen, overeengekomen eenmalige en of periodieke betalingen via automatische incasso te innen van de rekening van Opdrachtgever.***

***6.5 Opdrachtgever machtigt FD tot wederopzegging maandelijks te innen EUR 3,90<sup>47</sup> voor deelname aan de offerteservice van SVAD Financial Planning. Opdrachtgever kan de diensten dagelijks opzeggen en deze gaat in op het moment waarop deze schriftelijk door FD is ontvangen. Reeds gedane betalingen worden niet gerestitueerd.***

*(...)<sup>48</sup>*

### 2.2.1.2. Dienstenwijzer FPB

In de dienstenwijzer van FPB staat de volgende tabel<sup>49</sup>:

<sup>47</sup> In de algemene voorwaarden van juli 2013 die de AFM in de digitale administratie van FPB heeft aangetroffen wordt nog een bedrag van € 2,95 in plaats van € 3,90 genoemd.

<sup>48</sup> Aldus de algemene voorwaarden van FPB, zoals te vinden via haar websites op 26 februari 2014.

<sup>49</sup> Dienstenwijzer zoals deze vermeld stond op de websites [www.fpb.nl](http://www.fpb.nl), [www.creditcoach.nl](http://www.creditcoach.nl) en [www.deautofinancier.nl](http://www.deautofinancier.nl) op 26 februari 2014.

Datum 25 november 2016  
 Ons kenmerk [REDACTED]  
 Pagina 21 van 87

<i>Product</i>	<i>Aard van onze dienstverlening</i>	<i>Reikwijdte advies</i>	<i>Vergoeding uitsluitend via aanbieder</i>
<i>Schadeverzekeringen</i>	<i>Advisering Bemiddeling Wettelijke nazorg</i>	<i>5 aanbieders</i>	<i>Maximaal 25% van de premie doorlopend</i>
<i>Consumptief krediet</i>	<i>Advisering Bemiddeling Wettelijke nazorg</i>	<i>5 aanbieders</i>	<i>0% tot 0,3% van het uitstaande saldo doorlopend</i>
<i>Dossierkosten</i>	<i>€ 3,90 per maand per klant voor de basiskosten<sup>50</sup>          € 4,00 per maand voor de eerste verzekering vermeerderd met € 0,50 voor elke volgende met een maximum van € 7,00 per maand          € 19,95 per jaar via automatische incasso per persoon per certificaat voor de betalingsbeschermers zo lang de totale kosten beneden de € 495 blijven.          Betaling via automatische incasso.</i>		

In de dienstenwijzer is verder nog te lezen:

*“Nazorg: wij begeleiden u na aanschaf van het door u gewenste financiële product. Deze nazorg bestaat in ieder geval uit het melden van wezenlijke wijzigingen in uw product, het beantwoorden van algemene vragen over het product of het wijzigen van dit product (de wettelijke nazorg). De inhoud en kosten van onze nazorg variëren per financieel product. In de Overeenkomst Nazorg FPB treft u alle details aan.”*

Deze ‘Overeenkomst Nazorg FPB’ heeft de AFM in geen van de klantdossiers, noch elders aangetroffen.

### 2.2.1.3. Dienstverleningsdocument risico’s afdekken

In het dienstverleningsdocument ‘risico’s afdekken’ staat<sup>51</sup>:

*“Kosten voor de dienstverlening*

	<i>Standaardtarief</i>	<i>Betalingsbeschermers</i>
<i>Advieskosten</i>	<i>Nvt</i>	<i>Nvt</i>
<i>Kosten gericht op afsluiten product</i>	<i>Nvt</i>	<i>Nvt</i>
<i>Beide</i>	<i>€ 400</i>	<i>€ 500</i>

*De kosten worden apart in rekening gebracht via een vast tarief”*

<sup>50</sup> In de dienstenwijzer die FPB op 7 juni 2013 aan de AFM heeft overlegd wordt € 2,95 genoemd als basiskosten.

<sup>51</sup> Dienstverleningsdocument ‘risico’s afdekken’ zoals deze vermeld stond op de websites [www.fpb.nl](http://www.fpb.nl), [www.creditcoach.nl](http://www.creditcoach.nl) en [www.deautofinancier.nl](http://www.deautofinancier.nl) op 26 februari 2014.

## 2.2.2. Klantprofielen

In de vijftien klantdossiers die de AFM heeft onderzocht liggen bovenop steeds standaard inventarisatie-formulieren met relevante klantgegevens, ofwel de ‘klantprofielen’.

De AFM heeft van deze klantprofielen vier verschillende versies aangetroffen: versie 1 (versiedatum onbekend) zoals gehanteerd in de klantdossiers [Q], [R] en [V], versie 2 (versiedatum onbekend) in klantdossier [DD], versie 3 (versiedatum 19 april 2013) in klantdossier [T] en versie 4 (versiedatum 10 juli 2013) in de klantdossiers [P], [S], [U], [W], [X], [Y], [Z], [AA], [BB] en [CC].

Hierna volgt een weergave van de relevante onderdelen uit de profielen, alsook – voor zover relevant – wat daarbij in de verschillende dossiers is ingevuld.

Alle klantprofielen starten met onderdeel ‘A. Algemeen’:

“A. Algemeen

*Het doel/de doelen van dit gesprek is/zijn:*

*algehele inventarisatie (financiële) situatie*

*consumptief krediet*

*treffen pensioen- / oudedagsvoorziening*

*hypotheek*

*actualisatie gegevens/ verzekeringspakket:*

*anders, namelijk:”*

In alle vijftien onderzochte klantdossiers is (enkel) het hokje ‘consumptief krediet’ aangevinkt.

In versie 1 van het klantprofiel staat daarnaast:

*“De wijze van beloning van dit gesprek is:*

*kosteloos*

*tegen vergoeding, namelijk:*

*uurtarief, á € per uur*

*vast bedrag, namelijk €*

*anders, namelijk:”*

In klantdossier [Q] is ‘kosteloos’ aangevinkt, in klantdossier [R] is ‘tegen vergoeding, vast bedrag € 249,-’ ingevuld en in klantdossier [V] is ‘tegen vergoeding, vast bedrag € 495,-’ ingevuld.

Voorts bevatten de klantprofielen achtereenvolgens de hoofdstukken ‘Contactinformatie’, ‘Persoonlijke informatie’, ‘Wonen/Vaste lasten’, ‘Werken’, ‘Inkomen’, ‘Pensioen’, ‘Vermogen’, ‘Huidige voorzieningen’,

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 23 van 87

‘Toekomst’, ‘Kennis en Ervaring(svragen)’, ‘Doelstellingen/Doelstelling(svragen)’ en ‘Risicobereidheid’ met onderdelen ‘Calamiteiten’ en ‘Rente’ – met per onderwerp steeds een reeks te beantwoorden vragen.

De reeks vragen onder het kopje ‘Kennis en Ervaring’ ziet op ervaringen met consumptief krediet en de daarvoor af te sluiten betalings-beschermende verzekeringen. Een vreemde eend in deze bijt vormt de laatste vraag, die gaat over pensioen: “*Wat weet u van uw inkomenssituatie indien u met pensioen gaat?*”. Hierop antwoorden blijkens de verschillende klantprofielen vrijwel alle consumenten dat ze hiervan eigenlijk geen idee hebben, waarop dan de adviseur als antwoord optekent dat FPB dit voor de consument kan berekenen met het Financieel Levensloopplan, en dat hiervoor de pensioenstukken nodig zijn zodat FPB dit voor de consument kan uitwerken.<sup>52</sup>

Zie bijvoorbeeld het dossier [U]:

*“Antwoord klant: Wat een vragen allemaal. We hebben geen flauw idee. Eigenlijk houden we ons hier niet mee bezig maar ik weet dat het een goed idee is dit wel eens te gaan doen. De jaren gaan sneller dan je wilt.*

*Feedback adviseur/aandachtspunt voor advies: Wij kunnen voor u hiervoor een financieel levensloopplan opstellen. We hebben dan wel van jullie (bij) beide de pensioenoverzichten nodig. Bij een vervolgspraak zullen we het persoonlijk kunnen toelichten”<sup>53</sup>*

Ook als een consument – volgens zijn door de adviseur in het profiel opgetekende antwoord – niet direct aangeeft over dit onderwerp meer te willen weten, wordt door de adviseur van FPB geopperd – althans als zijn antwoord in het profiel gegeven – dat dit kan worden uitgezocht. Zie het antwoord op de pensioen-vraag in het dossier [BB]:

*“Antwoord klant: Wij bouwen allebei op. Ik weet niet exact wat de hoogte van het inkomen zal worden en of dit voldoende is om dan nog te voorzien in onze wensen.*

*Feedback adviseur / aandachtspunt voor advies: Wij kunnen dit voor u bekijken! Aan de hand van uw gegevens en aangevuld met uw pensioenoverzicht kunnen wij een rapportage maken waaruit blijkt wat de gevolgen zullen zijn in verschillende situaties. Aan de hand van de rapportage kan bekeken worden of de hoogte van het inkomen afdoende is en kan worden bekeken of er wellicht reparaties nodig zijn om tot de gewenste situatie te komen.”<sup>54</sup>*

Bij het onderwerp ‘Doelstellingen’ antwoorden de consumenten op de eerste vraag “*Wat is voor u de concrete aanleiding om advies te willen hebben over consumptief krediet?*” dat zij graag een auto – al dan niet met accessoires erbij – willen financieren. Soms willen zij daarnaast nog een extra bedrag lenen voor privédoeleinden (als zaken in huis) of bestaande leningen oversluiten en samenvoegen. Zie de betreffende antwoorden in de klantprofielen:

<sup>52</sup> Zoals blijkt uit bestudering van de door de consumenten gegeven antwoorden op de laatste vraag in het onderdeel ‘Kennis en ervaringsvragen’ in de verschillende klantdossiers, bijlagen 16.

<sup>53</sup> Zoals in het dossier [U] is opgetekend, bijlage 16.1.F.

<sup>54</sup> Zoals opgetekend in het klantprofiel van [BB] bij de vraag over pensioen, bijlage 16.1.M.

- Dossier [BB]: “*ik wil heel graag een auto financieren, ‘wat prive zaken regelen’ en af van mijn aflossingsvrije krediet.*”;
- Dossier [CC]: “*een autolening*”;
- Dossier [DD]: “*Bestaande lening oversluiten.*”;
- Dossier [P]: “*De lening is bedoeld voor de aankoop van een andere auto met accessoires*”;
- Dossier [Q]: “*aanschaf auto + waxbeurt*”;
- Dossier [R]: “*Auto + acc*”;
- Dossier [S]: “*Wij willen een auto financieren.*”;
- Dossier [AA]: “*Een extra bedrag lenen om een auto te financieren en zelf wat zaken in huis aan te pakken.*”;
- Dossier [Z]: “*Het is voor de aankoop van een auto met wat accessoires*”;
- Dossier [Y]: “*we gaan een auto kopen*”;
- Dossier [X]: “*Klant wil graag de bestaande leningen samenvoegen om de rente te verlagen en daarnaast wat extra lenen, bijlenen voor een nieuwe scooter.*”;
- Dossier [W]: “*Graag de kleine leningen eens afgelost hebben en extra bedrag bijlenen om huisraad te kopen.*”;
- Dossier [V]: “*Wil leningen samenvoegen om overzicht te krijgen en een extra opnameruimte.*”;
- Dossier [U]: “*Wij willen een andere auto kopen.*”;
- Dossier [T]: “*Bestaande leningen oversluiten en wat bijlenen voor privedoeleinden.*”<sup>55</sup>

De doelstellingsvragen gaan verder puur over het consumptieve krediet, met dien verstande dat (de) één (na laatste) vraag uit de reeks ziet op advies over betalingsbeschermers; in versies 1 en 2 staat de vraag “*Welk idee heeft u bij verzekeringen die recht geven op een uitkering bij arbeidsongeschiktheid, werkloosheid of overlijden?*” en in versies 3 en 4 de vraag: “*Wilt u advies over betalingsbeschermers die recht geven op een uitkering bij arbeidsongeschiktheid, werkloosheid of overlijden?*”. In versies 3 en 4 komt dit onderwerp vervolgens ook apart aan bod:

“K. Betalingsbescherming

*Is, gelet op de hiervoor ingewonnen informatie, een advies over een betalingsbeschermingsverzekering gewenst? Kruis een optie aan en geef een motivatie:*

*U wenst geen (advies over de) betalingsbeschermingsverzekering. De adviseur en de adviseur is van mening dat u dit risico kunt nemen omdat: ...*

*U wenst geen (advies over de) betalingsbeschermingsverzekering. De adviseur is echter van mening dat u dit risico niet kunt nemen omdat: ...*

*U wenst wel advies over de betalingsbeschermingsverzekering.”*

Van de elf klantdossiers waarin dit onderdeel is opgenomen is bij negen klanten de optie “*U wenst wel advies over de betalingsbeschermingsverzekering*” aangevinkt (te weten in de dossiers [P], [BB], [CC], [W], [X], [Y], [Z],

<sup>55</sup> Zoals de consumenten hebben geantwoord op de vragen naar hun doelstelling in de klantprofielen, te vinden in bijlagen 16; hiervan is ook een samenvatting opgenomen in bijlage 6 bij het onderzoeksrapport.



Datum 25 november 2016  
 Ons kenmerk [REDACTED]  
 Pagina 25 van 87

[AA] en [T]) en bij twee klanten de optie “*U wenst geen (advies over de) betalingsbeschermingsverzekering. De adviseur is van mening dat u dit risico kunt nemen omdat: (...)*” (te weten in de dossiers [S] en [U]).

De klantprofielen versies 3 en 4 bevatten verder nog de onderdelen ‘L. Advies’ en ‘M. Opvolging van ons advies’, over het consumptief krediet en eventueel krediet-beschermende verzekeringen. Enkele klanten volgen het advies van FPB niet (geheel) op; zo willen klanten [BB] en [Y] in afwijking van het kennelijk positieve advies van FPB over betalingsbeschermende verzekeringen, toch geen kredietbeschermer afsluiten.<sup>56</sup>

Alle klantprofielen sluiten af met de onderdelen ‘Besproken items’ ofwel ‘Afronding’, ‘De specificatie van ons honorarium en de betalingsafpraak’ en ‘Ondertekening’, aldus:

“N. Besproken items

*De volgende items zijn besproken:*

- *Dienstenwijzer/DVD FPB Financieel Adviseurs*  ja  nee
- *Wet Bescherming Persoonsgegevens*  ja  nee
- *Wijze van beloning:*  ja  nee
  - provisiebeloning*
  - declaratie*
    - vast tarief, nl. €*
    - uurtarief, nl €*
- *Opmerkingen:*
- *Anders, namelijk:”*

Het bedrag dat is ingevuld achter ‘vast tarief’ varieert in de klantdossiers van € 0,- tot € 495,-.

In versie 1 van het inventarisatieformulier worden de besproken items iets anders verslagen, aldus:

“L. Afronding

*De volgende items zijn besproken:*

- *Dienstenwijzer*  ja  nee
- *Dienstverleningsdocument*  ja  nee
- *Wet Bescherming Persoonsgegevens*  ja  nee
- *Wijze van beloning:*  ja  nee
  - Provisiebeloning inzake het consumptief krediet*
  - declaratie over advisering en of bemiddeling kredietverzekering €*
  - Overige diensten: .....*
- *Anders, namelijk .....  ja nee ”*

<sup>56</sup> Zoals te lezen is in de klantdossiers [BB] en [Y] bij het onderdeel ‘Opvolging van ons advies’.

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 26 van 87

In deze versie wordt dus naast de dienstenwijzer nog het dienstverleningsdocument genoemd, en bestaat bij beloning ook het sub-kopje 'overige diensten', waarbij in klantdossier [V] is ingevuld 'FLP', in klantdossier [R] 'FLP/Budgetcare' en in klantdossier [Q] 'Budgetcare'.

Dan worden de klantprofielen afgesloten met een specificatie van het honorarium en ondertekening:

"(...) De specificatie van ons honorarium en de betalingsafpraak

*Zoals toegelicht [toevoeging in versie 1: "in de Dienstenwijzer – Dienstverleningsdocument,"] zijn er aan onze diensten kosten verbonden. Sommige kosten worden voldaan in de vorm van provisie en worden dus niet rechtstreeks door u betaald terwijl u andere zelf aan ons moet betalen.*

*Het is u bekend dat ons honorarium inzake de advisering over en of de bemiddeling bij het tot stand komen van een betalingsbeschermingsverzekering (Arbeidsongeschiktheid- en/of werkloosheid- en/of Overlijdensrisicoverzekering) € (...) <sup>57</sup> bedraagt.*

*Tevens geeft u ons opdracht, wanneer er een betalingsbeschermingsverzekering is gesloten, tot het incasseren van €19,95 per jaar zolang de verzekering loopt.*

*Het door u aan ons verschuldigde bedrag wordt door ons geïnd via automatische incasso van rekeningnummer (...)*

(...) Ondertekening

*Ondergetekenden verklaren dat de vragen op dit formulier correct zijn genoteerd en geven opdracht tot al hetgeen is overeengekomen en afgesproken:*

Plaats	Datum	Handtekening gesprekspartner(s)		Handtekening adviseur

<sup>57</sup> De hier ingevulde bedragen zijn gelijk aan de eerder bij 'Besproken items' ingevulde declaratie-bedragen, tussen € 0,- en € 495,-.

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 27 van 87

### 2.2.3. Nota SVAD

Tien van de vijftien klantdossiers<sup>58</sup> bevatten naast een versie van bovengenoemd klantprofiel ook een document met de omschrijving ‘Specificatie van de kosten van Servicekantoor Voor Aanvullende Diensten (SVAD)’ (hierna: **nota SVAD**). Deze in briefvorm gegoten nota bevat de volgende tekst:

*“Betreft: Specificatie van de kosten van Servicekantoor Voor Aanvullende Diensten (SVAD) en de betalingsafspraken*

*Geachte heer en of mevrouw (...),*

*Zoals wij u hebben uitgelegd, zijn er aan de diensten van SVAD kosten verbonden.*

*Het is u bekend dat ons honorarium voor het Financieel Levensloop Plan (uitwerken van een onafhankelijk rapport waarbij de volgende scenario's worden verwerkt: inkomen bij overlijden van de eerste en eventueel tweede contractant voor 65 jaar, inkomen bij arbeidsongeschiktheid van de eerste en eventueel tweede contractant; inkomen bij werkloosheid, inkomen op pensioendatum, inkomen bij overlijden na 65<sup>ste</sup> en uitleg over de Algemene Nabestaandenwet, de Wet Werk en Inkomen naar arbeidsvermogen, de Werkloosheidswet en de Algemene Ouderdomswet) en uw deelname aan BudgetCare samen (€ 480,-/€ 495,-/€ 980/€ 999,-)<sup>59</sup> is. (Dit pakket geeft u recht op (50%/100%) korting op ons honorarium gedurende drie jaar.)”<sup>60</sup>*

Onder deze alinea staat in negen van de tien nota's nog opgenomen:

*“Voor het deelnemen aan het loyaliteitsprogramma brengen wij u in rekening € 9,90 per maand per overeenkomst gedurende de tijd dat deze loopt. Wanneer u binnen drie maanden na afsluiten opzegt omdat u niet van de voordelen overtuigd bent restitueren wij de door u betaalde maandbijdragen.”<sup>61</sup>*

Onderaan de nota SVAD staat tot slot:

*“Door ondertekening van dit document:*

*– Verklaart u van ons te hebben ontvangen onze Algemene Voorwaarden,*

<sup>58</sup> Te weten de dossiers [P], [R], [S], [T], [U], [W], [X], [AA], [BB] en [CC].

<sup>59</sup> In de klantdossiers zijn verschillende bedragen aangetroffen, variërend van € 480,- tot € 999,-; zie de tabel in bijlage 6 bij het onderzoeksrapport voor een overzicht. In sommige dossiers zijn de genoemde bedragen met de hand doorgestreept en vervangen door een ander bedrag: zo is in dossier [BB] veranderd van € 980,- in € 280,- en in dossier [X] het bedrag € 480,- veranderd in € 350,- en (uiteindelijk?) de hele tekst doorgestreept.

<sup>60</sup> Er zijn twee versies van de nota SVAD: in de ene versie verschilt het kortingspercentage met 50% of 100% en in de andere versie, aangetroffen in klantdossiers van voor 1 juni 2013 ([R] en [V]), wordt helemaal geen korting genoemd.

<sup>61</sup> Deze laatste zin met betrekking tot de restitutie is niet opgenomen in de nota die aanwezig is in het dossier [R], het minst recente klantdossier dat de AFM heeft onderzocht, datum 5 maart 2013.

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 28 van 87

- *Verklaart u terzake aan ons verschuldigd te zijn bovengenoemde bedragen,*
- *Verstrekt u opdracht tot een doorlopende automatische incasso van de kosten'*
- *(...)"*

Deze nota's SVAD zijn door de consumenten ondertekend op de dag van de afspraak, ofwel zonder datum. In twee van de tien dossiers met daarin een nota SVAD<sup>62</sup> is de gehele tekst daarop doorgekruist.

### 2.3. Producten & vergoedingen

FPB heeft bij haar consumptief krediet-klienten vergoedingen geïncasseerd voor verschillende 'diensten': een 'offerteservice' (zie paragraaf 2.3.1), 'betalingsbeschermers' (zie paragraaf 2.3.2), het 'Financieel Levensloopplan' (zie paragraaf 2.3.3), het 'loyaliteitsprogramma' (zie paragraaf 2.3.4) en 'dossierkosten' (waarover paragraaf 2.3.5). Deze producten zijn ontwikkeld door de heer Muijselaar, naar zijn zeggen in samenspraak met [L] van [M] en compliance-medewerker [H]. [D] had geen rol hierin, maar werd wel 's ochtends door de heer Muijselaar geïnformeerd over de nieuwe ideeën.<sup>63</sup>

De AFM is nagegaan welke bedragen FPB voor de onderscheiden diensten heeft geïncasseerd aan de hand van de van FPB ontvangen kolommenbalansen, het productieoverzicht, de onderzochte bankrekeningen en wat namens FPB is verklaard. In deze paragraaf wordt per type vergoeding besproken welke bedragen FPB heeft geïncasseerd, welke klantinformatie over de betreffende diensten in de documentatie van FPB is terug te vinden en wat de diensten volgens FPB inhielden.

#### 2.3.1. De 'offerteservice'

FPB bracht haar klanten voor wie zij bemiddelde terzake van een consumptief krediet – al dan niet via SVAD – maandelijks kosten ter hoogte van € 2,95 of € 3,90 in rekening voor een 'offerteservice'.

#### Documentatie 'offerteservice'

In de in paragraaf 2.2.1.1 geciteerde algemene voorwaarden van FPB is in de artikelen 3 en 6 over de offerteservice opgenomen:

***"Artikel 3: Aanbiedingen en offertes van Aanbieder en adviezen FD***

*(...)*

*3.3 Opdrachtgevers die FD niet van dienst kan zijn worden tot wederopzegging deelnemer aan SVAD Financial Planning.*

*3.4 SVAD spiegelt elk kwartaal de in haar bezit zijnde klantgegevens aan nieuwe en gewijzigde producten alsmede aan de dan geldende acceptatievoorwaarden om te onderzoeken of er nu wel passende alternatieven kunnen worden aangeboden.*

<sup>62</sup> Te weten in de dossiers [P] en [X].

<sup>63</sup> Zie het gespreksverslag van 30 september 2014, zoals door de AFM op 2 oktober 2014 conform afspraak (per e-mail) nagezonden aan de heren Muijselaar en [D].

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 29 van 87

(...)

#### **Artikel 6: Honorarium en betaling**

(...)

6.5 *Opdrachtgever machtigt FD tot wederopzegging maandelijks te innen EUR 3,90<sup>64</sup> voor deelname aan de offerteservice van SVAD Financial Planning. Opdrachtgever kan de diensten dagelijks opzeggen en deze gaat in op het moment waarop deze schriftelijk door FD is ontvangen. Reeds gedane betalingen worden niet gerestitueerd.”*

Zoals in paragraaf 2.2.1 beschreven moet de consument die via de website(s) een offerte voor een consumptief krediet wil aanvragen door het plaatsen van een digitaal ‘vinkje’ eerst akkoord gaan met de algemene voorwaarden van FPB, elders op de website(s) te vinden.

#### **Dienstverlening ‘offerteservice’**

Tijdens het onderzoek ter plaatse heeft de heer Muijselaar desgevraagd verteld welke dienstverlening FPB biedt voor de ‘offerteservice’. Veel consumenten hebben een negatieve BKR-registratie en/of codering en komen daardoor niet in aanmerking voor een krediet. Als consumenten zich aanmelden voor de ‘offerteservice’ worden ze doorgestuurd naar een organisatie genaamd ‘BKR Vrij’ en deze organisatie zou een eventuele onterechte codering volgens de heer Muijselaar kunnen herstellen. Daarbij houdt FPB van de ongeveer 1400 klanten die gebruik maken van de offerteservice bij wanneer hun codering afloopt of wanneer consumenten bijvoorbeeld door wijzigingen in het acceptatiebeleid van een aanbieder alsnog in aanmerking komen voor een krediet.<sup>65</sup>

#### **Incasso’s FPB en/of SVAD**

In het door FPB overgelegde productieoverzicht is niet opgenomen bij welke consumenten deze kosten in rekening zijn gebracht, ondanks het verzoek van de AFM om een overzicht per klant van alle geïncasseerde vergoedingen te geven.

Uit de onderzochte bankafschriften van FPB en SVAD leidt de AFM, gezien de betalingsomschrijvingen en hoogte van de afgeschreven bedragen, af dat FPB consumenten in de onderzoeksperiode voor deze offerteservice een totaalbedrag van € 122.192,36 in rekening heeft gebracht.<sup>66</sup> Van dit bedrag is in totaal € 37.324,74 – dat is 31% van het geïncasseerde bedrag<sup>67</sup> – na incasso gestorneerd ofwel terugbetaald door FPB.

<sup>64</sup> In de algemene voorwaarden van juli 2013 die de AFM heeft aangetroffen in de digitale administratie van FPB wordt een bedrag van € 2,95 genoemd.

<sup>65</sup> Zie de verklaring van het management op de onderzoeksdag.

<sup>66</sup> Zie bijlage 7 bij het onderzoeksrapport voor een overzicht van de door FPB voor de ‘offerteservice’ in rekening gebrachte vergoedingen.

<sup>67</sup> 37.324,74/122.192,36x100%.

### 2.3.2. De betalingsbeschermers

FPB bracht haar klanten voor wie zij bemiddelde bij een consumptief krediet voorts een (eenmalige) vergoeding in rekening voor ‘advies en/of bemiddeling in betalingsbeschermers’, ofwel verzekeringen ter dekking van het risico dat de klant betalingsverplichtingen inzake het krediet niet kan nakomen in het geval van werkloosheid, arbeidsongeschiktheid en overlijden. Deze vergoeding werd na uitkering van het deel aan consumptief krediet voor de klant door FPB geïncasseerd via automatisch incasso.

#### Documentatie betalingsbeschermers

De in paragraaf 2.2.1 geciteerde algemene passage op voorpagina's van de websites van FPB [www.deautofinancier.nl](http://www.deautofinancier.nl), [www.creditcoach.nl](http://www.creditcoach.nl) en [www.fpb.nl](http://www.fpb.nl) bevat geen specifieke informatie over betalingsbeschermers, maar een bijzin over verzekeringen: “(...) *Wij informeren u onder de noemer 'Alles onder een dak' over leningen, hypotheek, pensioenen via het Financieel Levensloop Plan, autoverzekeringen en andere verzekeringen voor uw huis of uw leven.* (onderstreping AFM) *Via ons loyaliteitsprogramma is het mogelijk aanzienlijk te besparen op uw kosten van bijvoorbeeld telefoon, gas, boodschappen en vakantie.”*

Op de website van de Creditcoach staat verder specifieker:

*“Wij bieden u vele voordelen:*

*Scherpe rentetarieven*

*Gratis oversluitservice*

*Persoonlijke begeleiding*

*Passend advies over bescherming bij o.a. werkloosheid en/of overlijden!* (Onderstreping AFM)

In de in paragraaf 2.2.1.2 geciteerde dienstenwijzer wordt omtrent de beloning voor dienstverlening op het gebied van betalingsbeschermers het volgende vermeld:

<b>Product</b>	<b>Aard van onze dienstverlening</b>	<b>Reikwijdte advies</b>	<b>Vergoeding uitsluitend via aanbieder</b>
<i>Schadeverzekeringen</i>	<i>Advisering Bemiddeling Wettelijke nazorg</i>	<i>5 aanbieders</i>	<i>Maximaal 25% van de premie doorlopend</i>
<i>Consumptief krediet</i>	<i>Advisering Bemiddeling Wettelijke nazorg</i>	<i>5 aanbieders</i>	<i>0% tot 0,3% van het uitstaande saldo doorlopend</i>
<i>Dossierkosten</i>	<i>€ 3,90 per maand per klant voor de basiskosten € 4,00 per maand voor de eerste verzekering vermeerderd met € 0,50 voor elke volgende met een maximum van € 7,00 per maand <u>€ 19,95 per jaar via automatische incasso per persoon per certificaat voor de betalingsbeschermers zo lang de totale kosten beneden de € 495 blijven.</u> <u>Betaling via automatische incasso.</u> (onderstreping AFM).</i>		

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 31 van 87

Het in paragraaf 2.2.1.3 geciteerde dienstverleningsdocument ‘risico’s afdekken’ bevat een kolom ‘betalingsbeschermer’:

*‘Kosten voor de dienstverlening*

	<i>Standaardtarief</i>	<i>Betalingsbeschermer</i> (onderstreping AFM)
<i>Advieskosten</i>	<i>Nvt</i>	<i>Nvt</i>
<i>Kosten gericht op afsluiten product</i>	<i>Nvt</i>	<i>Nvt</i>
<i>Beide</i>	<i>€ 400</i>	<i>€ 500</i>

*De kosten worden apart in rekening gebracht via een vast tarief*

In de in paragraaf 2.2.2 weergegeven klantprofielen uit de vijftien door de AFM onderzochte klantdossiers is onder het kopje ‘Doelstellingen’ één vraag opgenomen waarmee de behoefte aan betalingsbeschermers wordt geïnventariseerd, in versies 1 en 2 met de vraag “*Welk idee heeft u bij verzekeringen die recht geven op een uitkering bij arbeidsongeschiktheid, werkloosheid of overlijden?*” en in versies 3 en 4 met de vraag: “*Wilt u advies over betalingsbeschermers die recht geven op een uitkering bij arbeidsongeschiktheid, werkloosheid of overlijden?*”. Zoals in paragraaf 2.2.2 aan de orde kwam komt dit onderwerp in versies 3 en 4 vervolgens ook apart aan bod als kopje ‘K. Betalingsbescherming’, waaronder is aangekruist of de klanten wel of geen (advies over de) betalingsbeschermingsverzekering wensen, en gaan voorts de onderdelen ‘L. Advies’ en ‘M. Opvolging van ons advies’ behalve over het consumptief krediet ook over eventueel krediet-beschermende verzekeringen. Alleen in versie 1 van de klantprofielen is bij het kopje ‘Afronding/De volgende items zijn besproken’ bij ‘Wijze van beloning’ de ‘declaratie over advisering en of bemiddeling kredietverzekering’ (onderstreping AFM) benoemd. Alle profielen sluiten af met ‘De specificatie van ons honorarium en de betalingsafpraak’, waarin staat: “*Het is u bekend dat ons honorarium inzake de advisering over en of de bemiddeling bij het tot stand komen van een betalingsbeschermingsverzekering (Arbeitsongeschiktheid- en/of werkloosheid- en/of Overlijdensrisicoverzekering) € (...)bedraagt.*”

Volgens dit laatste onderdeel van het klantprofiel ‘De specificatie van ons honorarium en de betalingsafpraak’ heft FPB in elf klantdossiers kosten, variërend van € 200,- tot € 495,-, in rekening gebracht voor dienstverlening op het gebied van betalingsbeschermende verzekeringen.<sup>68</sup> Zoals in paragraaf 2.2.2 aan de orde kwam blijkt eveneens uit de klantprofielen, bij het onderdeel ‘Opvolging van ons advies’, dat sommige klanten waaronder [BB] en [Y] een kennelijk gegeven positief advies van FPB over betalingsbeschermers niet opvolgen en toch géén kredietbeschermer willen afsluiten. Deze klanten wordt door FPB echter wél de advieskosten in rekening gebracht. In vijf van de elf klantdossiers waarin advieskosten zijn gerekend heeft de AFM ondertekende offertes van betalingsbeschermende verzekeringen aangetroffen.<sup>69</sup>

<sup>68</sup> Te weten in klantdossiers [P], [R], [T], [V], [W], [X], [Y], [Z], [AA], [BB] en [CC]. In de dossiers [R], [W], [Y] en [BB] is het voorgedrukte of met de hand ingevulde bedrag doorgestreept dan wel gewijzigd in een lager bedrag.

<sup>69</sup> Te weten in klantdossiers [T], [V], [Z], [AA] en [CC].

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 32 van 87

### Dienstverlening betalingsbeschermers

Adviesmedewerker [I] verklaart dat hij aan het begin van het gesprek de klant vraagt naar zijn interesse in advies over betalingsbeschermers en noemt vervolgens de kosten van dit advies: 120 euro basiskosten en 125 euro per afgesloten betalingsbeschermer.<sup>70</sup> De heer Muijselaar verklaart dat ‘de eerste kosten die een klant maakt’ zijn voor advies en bemiddeling in betalingsbeschermers en € 245,- tot € 495,- bedragen. Hij legt uit dat de jaarlijkse kosten van € 19,90 per polis, waarover meer hierna in paragraaf 2.3.5, afhankelijk zijn van de initiële kosten voor advies en bemiddeling. Als er bijvoorbeeld € 395,- euro in rekening wordt gebracht dan ‘is er nog ruimte’ tot het maximale bedrag van € 500,- dat door [REDACTED] is gesteld. De heer Muijselaar merkt op dat hij eigenlijk nog meer kosten maakt maar dat hij nou eenmaal te maken heeft met deze norm. De dreiging van aansprakelijkheid kost ook wat en het kost geld om die aansprakelijkheid van je af te krijgen, aldus de heer Muijselaar.<sup>71</sup>

### Incasso's FPB of SVAD

Uit het productieoverzicht van FPB blijkt dat zij in de onderzoeksperiode in totaal 1.407 consumptief kredietklanten had. Bij 706 van deze klanten heeft FPB een vergoeding voor de bemiddeling in het afsluiten betalingsbeschermers in rekening is gebracht, veelal van € 495,- en in totaal voor een bedrag van € 305.757,50. In 188 van deze gevallen is volgens ditzelfde overzicht geen verzekering voor de klant afgesloten; in 35 van deze 188 gevallen is volgens het productieoverzicht in het geheel niet bemiddeld in een betalingsbeschermer en is evenmin een verzekeringsadvies gegeven.

Uit de bankafschriften van FPB en SVAD blijkt dat FPB, nadat door de kredietaanbieder het ‘extra’ deel consumptief krediet aan de klant is uitgekeerd, bedragen bij hem of haar incasseert via automatische incasso. Dat gebeurt onder vermelding van ‘verrekening conform uw nota’ of ‘volgens afspraak’, zonder een zichtbaar onderscheid tussen vergoedingen voor advies en/of bemiddeling in betalingsbeschermers en de vergoeding voor het Financieel Levensloopplan ofwel ‘FLP’, waarover meer in paragraaf 2.3.3 hierna. In totaal is blijkens de bankafschriften door FPB of SVAD – welke rekeningen kennelijk afwisselend voor de incasso's worden gebruikt – in de onderzoeksperiode een totaalbedrag van € 1.389.058,76 bij klanten geïncasseerd met bovengenoemde betalingsomschrijvingen<sup>72</sup>, waarvan in totaal € 607.355,- – dat is 43%<sup>73</sup> – later is terugbetaald (gestorneerd).

In de kolommenbalans van FPB, die ziet op het kalenderjaar 2013, is bij de post ‘omzet eenmalige fee’ een totaalbedrag van € 864.060,13 ingevuld.

<sup>70</sup> Zie de verklaring van adviesmedewerker [I] op de onderzoeksdag.

<sup>71</sup> Zie de verklaring van het management op de onderzoeksdag.

<sup>72</sup> Op bankrekening [REDACTED] op naam van FPB is in totaal een bedrag van € 1.157.865,26 bijgeschreven door 2171 betalingen met betalingsomschrijving ‘verrekening conform uw nota’ en 54 betalingen van in totaal € 22.852,50 bijgeschreven met de omschrijving ‘volgens afspraak’. Uit de bankafschriften met rekeningnummer [REDACTED] op naam van SVAD B.V. blijkt dat er 351 keer een vergoeding is geïncasseerd met omschrijving ‘verrekening conform uw nota’, met een totaalbedrag van € 208.341,00.

<sup>73</sup> 607.355/1.389.058,76 x 100%.



Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 33 van 87

### 2.3.3. Het Financieel Levensloopplan

FPB incasseerde bij veel van haar klanten voor wie zij bemiddelde bij een consumptief krediet behalve de besproken kosten voor advies en/of bemiddeling in betalingsbeschermers ook – na uitbetaling van het krediet aan de klant – een vergoeding voor een Financieel Levensloopplan, afgekort ook wel ‘FLP’ genoemd.

#### Documentatie Financieel Levensloopplan

Op de in paragraaf 2.2.1 geciteerde websites van FPB<sup>74</sup> staat in de algemene passage het volgende over het Financieel Levensloopplan:

*“FPB Financieel Adviseurs B.V. mede handelend onder de namen De Autofinancier en Credit Coach is een allround dienstverlener. Wij informeren u onder de noemer ‘Alles onder een dak’ over leningen, hypotheek, pensioenen via het Financieel Levensloop Plan (onderstreping AFM), autoverzekeringen en andere verzekeringen voor uw huis of uw leven. Via ons loyaliteitsprogramma is het mogelijk aanzienlijk te besparen op uw kosten van bijvoorbeeld telefoon, gas, boodschappen en vakantie.”*

Verder is op de websites geen nadere informatie te vinden over het Financieel Levensloopplan, noch wordt dit product genoemd in de algemene voorwaarden of dienstenwijzer.

Zoals in paragraaf 2.2.2 beschreven gaan de vragen uit de klantprofielen primair over het consumptief krediet. Zo ook de reeks vragen onder het kopje ‘Kennis en Ervaring’, waarvan een vreemde eend in de bijt vormt de laatste vraag over pensioen: “*Wat weet u van uw inkomenssituatie indien u met pensioen gaat?*”. Hierop antwoorden vrijwel alle consumenten dat ze hiervan eigenlijk geen idee hebben, waarbij de ene klant wel enige interesse toont met de verzuchting dat de jaren sneller gaan dan je wil (zo in dossier [U]) en de andere klant volstaat met de mededeling dat hij er weinig van weet (zo in dossier [BB]). In alle gevallen oppert de adviseur dat FPB dit voor de consument kan berekenen met het Financieel Levensloopplan, en dat hiervoor de pensioenstukken nodig zijn zodat FPB dit voor de consument kan uitwerken.

Aan het einde van de klantprofielen bevat versie 1 bij ‘Wijze van beloning’ ook het sub-kopje ‘overige diensten’, waarbij in klantdossier [V] is ingevuld ‘FLP’ en in klantdossier [R] ‘FLP/Budgetcare’.

Zoals in paragraaf 2.2.3 beschreven bevatten tien van de vijftien door de AFM onderzochte klantdossiers, te weten de dossiers [P], [R], [S], [T], [U], [W], [X], [AA], [BB] en [CC], een ‘nota SVAD’. Daarin is over het Financieel Levensloopplan het volgende opgenomen:

*“Het is u bekend dat ons honorarium voor het Financieel Levensloop Plan (uitwerken van een onafhankelijk rapport waarbij de volgende scenario's worden verwerkt: inkomen bij overlijden van de eerste en eventueel tweede contractant voor 65 jaar, inkomen bij arbeidsongeschiktheid van de eerste en eventueel tweede contractant; inkomen bij werkloosheid, inkomen op pensioendatum, inkomen bij*

<sup>74</sup> [www.fpb.nl](http://www.fpb.nl), [www.deautofinancier.nl](http://www.deautofinancier.nl), [www.creditcoach.nl](http://www.creditcoach.nl), geraadpleegd 26 februari 2014.

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 34 van 87

*overlijden na 65<sup>ste</sup> en uitleg over de Algemene Nabestaandenwet, de Wet Werk en Inkomen naar arbeidsvermogen, de Werkloosheidswet en de Algemene Ouderdomswet) en uw deelname aan BudgetCare samen (€ 480,-/€ 495,-/ € 980/ € 999,-) is. (Dit pakket geeft u recht op (50%/100%) korting op ons honorarium gedurende drie jaar.)”*

In de klantdossiers zijn hier verschillende bedragen ingevuld, doorgaans € 480,- of € 495,- respectievelijk € 980 of € 999,-.<sup>75</sup> In sommige dossiers zijn de genoemde bedragen met de hand doorgestreept en vervangen door een ander bedrag: zo is in dossier [BB] veranderd van € 980,- in € 280,- en in dossier [X] het bedrag € 480,- veranderd in € 350,-. Voor wat betreft de laatste zin zijn er twee versies van de nota SVAD: in de ene versie verschilt het kortingspercentage met 50% of 100% en in de andere versie, aangetroffen in klantdossiers van vóór 1 juni 2013 ([R] en [V]), wordt helemaal geen korting genoemd. Door ondertekening van de nota SVAD verklaart de klant onder meer het bedrag voor het Financieel Levensloopplan aan FPB verschuldigd te zijn en wordt een opdracht tot een doorlopende incasso van onder meer deze kosten gegeven. In twee van de tien dossiers met daarin een nota SVAD, te weten in de dossiers [P] en [X], is (uiteindelijk?) de gehele tekst daarop doorgekruist.

#### **Dienstverlening Financieel Levensloopplan**

De AFM heeft in enkele klantdossiers een ‘Pensioen- en inkomensscan’ aangetroffen en neemt aan dit stuk door FPB ook wel Finanscan, Financieel Levensloopplan of FLP wordt genoemd.

De toezichthouders hebben op de onderzoeksdag gevraagd hoeveel tijd FPB besteedt aan het opstellen van een Finanscan. De heer Muijselaar verklaart dat dit ongeveer een half uurtje kost als alles klaarligt. De heer Muijselaar weet niet welke gegevens er precies worden uitgevraagd, hoewel hij daarvoor wel verantwoordelijk zegt te zijn. Naast de consumptief kredietgegevens van de klant moet volgens hem wel nog extra informatie worden uitgevraagd, waarbij hij verwijst naar medewerkster [O] die dit meestal doet.<sup>76</sup> Op de onderzoeksdag heeft de AFM voorts met administratief medewerkster [J] gesproken, die ook verklaart dat vooral [O] de levensloopplannen maakt. Dit doet zij aan de hand van de stukken die in het consumptief krediet dossier zitten zoals ID en loonstroken; “vrijwel alles is compleet op de pensioenstukken na”, aldus [J]. Voor die pensioenstukken belt [O] de klant nog op en dan worden die ook in het FLP programma verwerkt. Volgens [J] gebeurt het soms dat een klant de pensioenstukken niet kan vinden en daarom ook geen levensloopplan meer wil ontvangen, maar dan wordt – omdat er al akkoord is gegeven door de klant – toch het plan gemaakt, zij het zonder de pensioenstukken. Het Financieel Levensloopplan wordt pas opgesteld als er betaald is en dan gaat het ingebonden en met een briefje de deur uit, aldus [J].<sup>77</sup>

[J] heeft de AFM tijdens de onderzoeksdag laten zien hoe een Financieel Levensloopplan opgesteld wordt. FPB beschikt over een account voor een online programma op de website [www.finanscan.nl](http://www.finanscan.nl) om Financieel Levensloopplannen te kunnen generen. FPB gebruikt de gegevens die geïnventariseerd zijn in het kader van de kredietaanvraag om de vragenlijst van het programma in te kunnen vullen en het Financieel Levensloopplan te

<sup>75</sup> Zie de tabel in bijlage 6 bij het onderzoeksrapport voor een overzicht.

<sup>76</sup> Idem, p. 6.

<sup>77</sup> Zie het verslag van het gesprek van de AFM op de onderzoeksdag met administratief medewerkster van FPB [J].

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 35 van 87

kunnen genereren. Daarnaast wordt eventueel het Uniform Pensioen Overzicht (UPO) nog bij de klant opgevraagd om aanvullende gegevens in te kunnen vullen.<sup>78</sup> De AFM heeft de website [www.finanscan.nl](http://www.finanscan.nl) bekeken en daarop vermeld zien staan dat adviseurs die gebruik maken van de website per rapport betalen. De prijs van een rapport varieert van € 3,95 tot € 6,95, afhankelijk van het aantal rapporten dat een adviseur tegelijk inkoop.<sup>79</sup> Uit de door de AFM onderzochte bankgegevens van rekeningnummer [REDACTED] op naam van FPB blijkt dat FPB in de periode van 7 mei 2013 tot en met 5 december 2013 vier betalingen aan finanscan.nl heeft verricht, van € 477,95 per betaling. In totaal heeft FPB in deze periode dus voor € 1.911,80 aan Financieel Levensloopplannen bij finanscan.nl afgenomen.

De heer Muijselaar vertelt verder dat de bedragen, doorgaans variërend van € 480,- tot € 999,-, worden betaald voor pensioenreparatie, ofwel advies met betrekking tot pensioen en bemiddeling. Dat latere advies kost dan ofwel de helft van het honorarium van de adviseur (bij een FLP van bijna € 500,-) ofwel is gratis (bij een FLP van bijna € 1.000,-). Het beslismoment voor de klant is nu maar het advies komt later, aldus de heer Muijselaar. De heer Muijselaar legt verder uit dat FPB nu twee jaar de Finanscan aanbiedt en dat sindsdien nog géén klanten een beroep hebben gedaan op en/of gebruik hebben gemaakt van de gekochte korting, hoewel inmiddels wel 800 Finanscans zijn verkocht. Daarnaast gevraagd verklaart de heer Muijselaar dit door de doelgroep die immers weinig te besteden heeft. Echter wanneer er weer geld vrij komt kunnen de klanten op hun Finanscan terugkomen bij FPB. De prioriteit van de klanten ligt volgens de heer Muijselaar nu waarschijnlijk nog bij het consumptief krediet, wat hij geen rare ontwikkeling vindt.<sup>80</sup>

De AFM wil op de onderzoeksdag meer weten over de diensten waarop de klant die een Finanscan heeft gekocht een beroep kan doen. De heer Muijselaar weet daar zelf niets van, terwijl het onderwerp naar zijn zeggen wel onder zijn verantwoordelijkheid valt. [F], ‘de levenman’, schuift aan en vertelt dat voor het geval de klant wél een beroep doet op de met de Finanscan gekochte korting er een samenwerkingsverband is met ene [REDACTED] die dan een pensioenadvies zal geven waarvoor hij € 475,- bij FPB in rekening zal brengen. FPB heeft namelijk zelf geen pensioenadvies in huis.<sup>81</sup> Tijdens de zienswijzezitting herhaalde de heer Muijselaar, gevraagd naar de inhoud van het – gezien de feiten tot nu toe hypothetische – pensioenadvies, dat hij daarvan niets wist.

In het gesprek van 30 september 2014 vertelt de heer Muijselaar dat het Financieel Levensloopplan sinds begin 2013 werd aangeboden, tegen de achtergrond van de ‘totaalrelatie met de klant’ van waaruit FPB dacht. Het Financieel Levensloopplan is door de heer Muijselaar bedacht nadat hij dit bij een andere financieel dienstverlener had gezien. [H] was erg enthousiast. [L] van [M] heeft wel aangegeven dat het voor consumenten duidelijk moest zijn welke producten FPB aanbood. “*Het FLP mocht geen verrassing zijn. Vooral ook omdat men probeerde door middel van de financiering een totaalrelatie op te bouwen met de klant en daarbij de klant geprobeerd werd woorden in de mond te leggen om te sturen richting het FLP.*”, aldus de heer Muijselaar.<sup>82</sup> Tijdens de zienswijze heeft de heer Muijselaar toegevoegd dat veel mensen niets weten over hun pensioen. Toen kwam hij op het idee

<sup>78</sup> Idem.

<sup>79</sup> Zie de pagina ‘tarieven’ op de website [www.finanscan.nl](http://www.finanscan.nl), geraadpleegd op 25 juli 2014.

<sup>80</sup> Idem, p. 6.

<sup>81</sup> Idem, p. 7.

<sup>82</sup> Zie het gespreksverslag d.d. 30 september 2014.

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 36 van 87

daar wat mee te doen en heeft hij de vraag over pensioenopbouw opgenomen in de vragenlijst. [M] heeft daarover gezegd dat het kon, als het onderwerp – in de woorden van de heer Muijselaar – maar niet ‘als bliksem bij heldere hemel’ zou komen.

### **Incasso's FPB**

Uit het productieoverzicht blijkt dat FPB aan 588 van de 1.407 klanten die via haar een consumptief krediet hadden afgesloten een vergoeding in rekening heeft gebracht voor een 'FLP', van doorgaans bijna € 500 of bijna € 1.000 per klant, met een totaalbedrag van € 335.049,-. Dit overzicht laat zien dat aan dertien van de vijftien consumptief kredietklanten van wie de AFM de dossiers heeft onderzocht door FPB of SVAD kosten in rekening zijn gebracht voor een Financieel Levensloopplan, te weten aan klanten [Q], [R], [S], [T], [V], [W], [X], [Y], [Z], [AA], [BB], [CC] en [DD]. Deze kosten variëren volgens het productieoverzicht van € 220,- tot € 999,-. In zeven van deze dertien klantdossiers heeft de AFM het document genaamd 'Pensioen- en inkomensscan' aangetroffen.

Zoals hierboven in paragraaf 2.3.2 over betalingsbeschermers reeds opgemerkt, blijkt uit de bankafschriften van FPB en SVAD dat FPB diverse bedragen incasseert bij klanten onder vermelding van 'verrekening conform uw nota' of 'volgens afspraak'. Daarbij wordt geen onderscheid gemaakt tussen de vergoedingen voor advies en/of bemiddeling in betalingsbeschermers en de vergoeding voor het 'FLP'.

In de door de AFM onderzochte klantdossiers worden de aan de klanten in rekening gebrachte kosten voor de respectieve diensten bovendien in één keer geïncasseerd. Zo is in het dossier [W] volgens het klantprofiel € 200,- in rekening gebracht voor advies over betalingsbeschermers en volgens de nota SVAD € 980,- voor een Financieel Levensloopplan. Dit onderscheid blijkt niet uit de bankafschriften: nadat op 13 november 2013 het krediet wordt uitgekeerd en € 5.722,- op de rekening van [W] wordt gestort, incasseert FPB op 20 november 2013 het totaalbedrag van € 1.180,- in één keer bij de klant door middel van een automatische incasso met de genoemde vage betalingsomschrijving. En in het dossier [X] is volgens het klantprofiel € 495,- in rekening gebracht voor advies over betalingsbeschermers en volgens de nota SVAD € 350,- voor een Financieel Levensloopplan. Nadat op 19 december 2013 het krediet wordt uitgekeerd en € 5.725,- op de rekening van mevrouw [X] wordt gestort, incasseert FPB op 17 januari 2014 het totaalbedrag van € 845,- euro in één keer bij klant [X].

Zoals hiervoor bij de beschrijving van de incasso's ter zake van de betalingsbeschermers al aan de orde kwam, is blijkens de bankafschriften door FPB en/of SVAD een totaalbedrag van € 1.389.058,76 bij klanten geïncasseerd met bovengenoemde betalingsomschrijvingen, waarvan in totaal € 607.355,- – dat is 43%<sup>83</sup> – later is gestorneerd. In de kolommenbalans van FPB over het kalenderjaar 2013 is de post 'omzet eenmalige fee' opgenomen, ter grootte van een totaalbedrag van € 864.060,13. Deze totalen betreffen dus de incasso's door FPB en/of SVAD van vergoedingen voor betalingsbeschermers en/of Financieel Levensloopplannen.

---

<sup>83</sup> 607.355/1.389.058,76 x 100%.

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 37 van 87

#### 2.3.4. Het ‘loyaliteitsprogramma’

FPB bracht een groot deel van haar consumptief krediet klanten naast kosten voor betalingsbeschermers en een Financieel Levensloopplan ook kosten van € 9,90 per maand in rekening voor een ‘loyaliteitsprogramma’.

##### Documentatie ‘loyaliteitsprogramma’

Op de websites van FPB<sup>84</sup> is in het algemene deel het ‘loyaliteitsprogramma’ genoemd:

*“FPB Financieel Adviseurs B.V. mede handelend onder de namen De Autofinancier en Credit Coach is een allround dienstverlener. Wij informeren u onder de noemer ‘Alles onder een dak’ over leningen, hypotheek, pensioenen via het Financieel Levensloop Plan, autoverzekeringen en andere verzekeringen voor uw huis of uw leven. Via ons loyaliteitsprogramma (onderstreping AFM) is het mogelijk aanzienlijk te besparen op uw kosten van bijvoorbeeld telefoon, gas, boodschappen en vakantie.”*

Verder is op de websites geen informatie te vinden over de inhoud van dit ‘loyaliteitsprogramma’ of de daaraan verbonden kosten. Deze informatie is evenmin te vinden in de dienstenwijzer van FPB, in één van de dienstverleningsdocumenten van FPB of in de algemene voorwaarden van FPB.

In de vijftien door de AFM onderzochte klantdossiers is in tien daarvan een ‘nota SVAD’ aangetroffen waarin het volgende staat over het ‘loyaliteitsprogramma’:

*“Voor het deelnemen aan het loyaliteitsprogramma brengen wij u in rekening € 9,90 per maand per overeenkomst gedurende de tijd dat deze loopt. Wanneer u binnen drie maanden na afsluiten opzegt omdat u niet van de voordelen overtuigd bent restitueren wij de door u betaalde maandbijdragen.”<sup>85</sup>*

##### Dienstverlening ‘loyaliteitsprogramma’

Tijdens het onderzoek ter plaatse heeft de AFM de heer Muijselaar gevraagd om een toelichting te geven op de ‘SVAD producten’ waaronder het ‘loyaliteitsprogramma’. Daarover verklaart de heer Muijselaar: *“Als je de klant dan toch aan de lijn hebt of ze zitten op kantoor dan biedt de adviseur ze gelijk het loyaliteitsprogramma van 9,90 euro per maand aan. Daar wordt bij verteld dat als de klant binnen 3 maanden geen voordeel ziet van het programma, hij kosteloos kan opzeggen en de eerste 3 maanden terugbetaald krijgt.”* De heer Muijselaar licht het programma toe: de klant krijgt per mail diverse kortingen op diverse producten en diensten aangeboden. Als voorbeeld noemt hij belastingaangiftes die goedkoper kunnen, goedkope Efteling kaartjes of kortingen op vakantieparken.<sup>86</sup>

De AFM heeft tijdens de onderzoeksdag van FPB de *mailings* (ook wel nieuwsbrieven genoemd) ontvangen die in het kader van het ‘loyaliteitsprogramma’, zoals door FPB aangegeven, op 31 januari 2014 en op 28 februari 2014 aan klanten verstuurd zijn. Hierin wordt de klanten korting geboden op respectievelijk een meerkamp, een antislipcursus en het tarief van een accountant voor het invullen van een belastingaangifte, met teksten als *“heel 2013 korting op uw vakantie bij Roompot, omdat u klant bij ons bent”* en *“een speciaal aanbod voor u van SVAD”*.

<sup>84</sup> [www.fpb.nl](http://www.fpb.nl), [www.deautofinancier.nl](http://www.deautofinancier.nl) en [www.creditcoach.nl](http://www.creditcoach.nl), geraadpleegd 26 februari 2014.

<sup>85</sup> Deze laatste zin over restitutie is niet opgenomen in het minst recente klantdossier dat de AFM heeft onderzocht, klantdossier [R].

<sup>86</sup> Zie de verklaring van het management op de onderzoeksdag.

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 38 van 87

In het gesprek van 20 maart 2014 heeft de AFM de heer Muijselaar nogmaals gesproken over het nog altijd door FPB aangeboden 'loyaliteitsprogramma' en zich hardop afgevraagd of dit programma door de consumptief kredietklanten gewaardeerd wordt. De heer Muijselaar voelde niet veel voor het voorstel van de AFM om gebruik te maken van een *opt-in* regeling om klachten over onduidelijkheid te voorkomen, nu hij ervan uit gaat "*dat er veel klanten 'af zullen vallen' als hij de klant vraagt actief lid te blijven.*"

Op 25 maart 2014 berichtte de heer Muijselaar de AFM per e-mail als volgt:

*"Wij bespraken de wederzijdse zienswijzen over de werking van het programma in combinatie met de kostenpost voor de klant ad € 9,90 per maand. Hier speelt het feit dat het programma steeds in combinatie met het krediet wordt afgenomen en niet "los" een rol. (...) Wij hebben besloten het programma voor bestaande en nieuwe klanten te behouden. Echter zonder vergoeding meer aan ons. Wij zien in het programma een uitstekende mogelijkheid om ons doel, het periodiek op een prettige wijze de klant aan ons te herinneren, in te vullen. Op deze manier kan de klant er alleen nog maar aan winnen. Als wij ons werk daarin goed doen hebben wij een prima marketingmiddel."*

#### **Incasso's FPB**

In zes van deze tien klantdossiers wordt volgens de nota SVAD een bedrag van € 9,90 in rekening gebracht voor het 'loyaliteitsprogramma'<sup>87</sup>; volgens het productieoverzicht van FPB wordt bij drie van deze zes klanten toch geen bedrag voor dit programma in rekening gebracht.<sup>88</sup> In drie andere dossiers is het bedrag van € 9,90 op de nota SVAD doorgestreept<sup>89</sup>; volgens het productieoverzicht van FPB worden echter bij twee van deze klanten toch maandelijkse kosten voor het programma in rekening gebracht.<sup>90</sup>

Volgens het productieoverzicht zoals de AFM van FPB heeft ontvangen nemen 532 van de 1407 klanten waarvoor FPB in de onderzoeksperiode heeft bemiddeld in consumptief krediet 'deel aan het loyaliteitsprogramma'. Zoals FPB vertelde tijdens de onderzoeksdag en zoals ook volgt uit de nota SVAD, heeft FPB haar klanten hiervoor € 9,90 per maand in rekening gebracht.

Uit de bankafschriften van rekeningnummers [REDACTED] en [REDACTED] op naam van SVAD en rekeningnummer [REDACTED] op naam van FPB volgt dat FPB of SVAD in de periode 1 maart 2013 tot en met 28 februari 2014 een totaalbedrag van € 674.017,30 in rekening heeft gebracht bij haar klanten voor het 'loyaliteitsprogramma', van welk totaalbedrag in totaal € 155.608,20 – dit is 23%<sup>91</sup> – is gestorneerd ofwel terugbetaald door FPB of SVAD.<sup>92</sup>

<sup>87</sup> Klantdossiers [R], [T], [S], [U], [BB] en [CC].

<sup>88</sup> Klantdossiers [U], [BB] en [CC].

<sup>89</sup> Klantdossiers [W], [X] en [AA].

<sup>90</sup> Klantdossiers [W] en [AA].

<sup>91</sup> 155.608,20/674.017,30x100%.

<sup>92</sup> Voor een gedetailleerd overzicht van de verschillende incasso's wordt verwezen naar bijlage 7.

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 39 van 87

### 2.3.5. De ‘dossierkosten’

FPB incasseerde bij een deel van haar consumptief krediet klanten naast bovengenoemde kosten voor advies en/of bemiddeling in betalingsbeschermers, een Financieel Levensloopplan en ‘het loyaliteitsprogramma’ tot slot nog kosten voor een ‘jaarbijdrage’ en ‘basiskosten’.

#### Documentatie ‘dossierkosten’

Op de websites van FPB staat geen informatie over dossierkosten. In de in paragraaf 2.2.1.2 geciteerde dienstenwijzer zijn onder ‘dossierkosten’ maandelijkse kosten van € 3,90 (of € 2,95) en € 4,- en jaarlijkse kosten van € 19,95 “*per jaar via automatische incasso per persoon per certificaat voor de betalingsbeschermers zo lang de totale kosten beneden de € 495 blijven*” vermeld.

In de door de AFM onderzochte klantdossiers is bij het onderdeel ‘de specificatie van ons honorarium en de betalingsafspraken’ vermeld: “*Tevens geeft u ons opdracht om wanneer er een betalingsbeschermingsverzekering is gesloten is tot het incasseren van € 19,95 per jaar zolang de verzekering loopt.*”

#### Dienstverlening ‘dossierkosten’

Tijdens de onderzoeksdag heeft de AFM gevraagd naar de ‘basiskosten’, ‘dossierkosten’ en de ‘jaarbijdrage’ die FPB in rekening bracht bij haar klanten. De heer Muijselaar vertelt dat FBP dossierkosten rekent voor schadeverzekeringen; de eerste verzekering kost € 4,- per maand en elke extra verzekering kost vervolgens nog € 0,50 extra per maand. De basiskosten van € 2,95 of € 3,90 worden voor alle producten in rekening gebracht. De jaarlijkse kosten van € 19,90 per polis zijn volgens de heer Muijselaar beheer en nazorg kosten en afhankelijk van ‘de eerste kosten die een klant maakt voor advies en bemiddeling in betalingsbeschermers’ van € 245,- tot € 495,-. De jaarbijdrage wordt alleen in rekening gebracht als er bovenop die initiële kosten, zoals de heer Muijselaar het formuleert, ‘nog ruimte’ is in verband met de [REDACTED] norm van € 500,-. Als voorbeeld noemt hij een klant die € 395,- betaald heeft voor het advies over betalingsbeschermers, in welk geval er volgens hem nog ruimte is om vijf keer een bedrag van € 19,95 per jaar in rekening te brengen.<sup>93</sup>

#### Inconsistentie klantdossiers en productieoverzicht

Uit de vijftien door de AFM onderzochte klantdossiers volgt dat vijf klanten één of meer betalingsbeschermer(s) hebben afgesloten en uit het klantprofiel in deze klantdossiers blijkt dat er daarom € 19,95 in rekening wordt gebracht.<sup>94</sup> Volgens het productieoverzicht betalen zij echter geen jaarbijdrage. In vijf andere klantdossiers is de AFM de tegenovergestelde situatie tegengekomen: deze klanten hebben volgens het klantdossier géén betalingsbeschermers afgesloten maar bij hen wordt volgens de ‘specificatie van ons honorarium en betalingsafspraken’ wel € 19,95 in rekening gebracht. Volgens het productieoverzicht dat de heer Muijselaar heeft opgesteld betalen vier van deze klanten echter weer geen jaarbijdrage.<sup>95</sup>

<sup>93</sup> Zie de verklaring van het management op de onderzoeksdag.

<sup>94</sup> Klantdossiers [T], [V], [Z], [AA] en [CC].

<sup>95</sup> Klantdossiers [R], [S], [X], [Y] en [BB].

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 40 van 87

Volgens het productieoverzicht betalen 99 van de 1407 klanten waarvoor FPB in een consumptief krediet heeft bemiddeld ook een 'jaarbijdrage' à € 19,95. Van deze 99 klanten is er in zeventien gevallen, zoals volgt uit het productieoverzicht, geen betalingsbeschermer afgesloten. In het productieoverzicht is niet opgenomen welke klanten maandelijks de hierboven genoemde 'basiskosten' betalen.

### **Incasso's FBP of SVAD**

Uit de bankafschriften van FPB en SVAD volgt dat FPB een totaalbedrag van € 512.506,80 in rekening heeft gebracht bij haar klanten voor 'dossierkosten', waaronder de AFM ook omschrijvingen meerekent die wijzen op de jaarbijdrage en de basiskosten.<sup>96</sup> Van dit totaalbedrag is in totaal € 142.757,90 – dat is 28%<sup>97</sup> – na incasso gestorneerd ofwel terugbetaald door FPB en/of SVAD.

## **2.4. Klanten aan het woord**

Klanten van FPB klagen over de verschillende incasso's, waarvoor zij geen toestemming menen te hebben gegeven. Deze klachten zijn ten eerste te vinden via het door FPB desgevraagd verstrekte klachtregister, waarover paragraaf 2.4.2. Verder heeft de AFM de digitale administratie van FPB bestudeerd en daarin nog beduidend meer – niet in het klachtregister opgenomen – klachten ontwaard; zie daarover paragraaf 2.4.3. In paragraaf 2.4.1 wordt eerst stilgestaan bij het eigen klachtenmanagement van FPB en de rolverdeling bij de afhandeling van klachten.

De AFM heeft voorts naar aanleiding van het onderzoek aan de klantdossiers telefonisch contact opgenomen met vijf van deze klanten, die in de veronderstelling blijken dat zij puur voor het consumptief krediet hebben betaald; zie hierover paragraaf 2.4.4.

### **2.4.1. Klachtenmanagement FPB**

Op de onderzoeksdag heeft de AFM het 'Handboek bedrijfsvoering versie 1.0, 1 februari 2014' van FPB ontvangen, waarin volgens de inleiding de opzet en bestaan van de bedrijfsvoering van worden FPB beschreven. In dit handboek is ook het klachtenmanagement van FPB opgenomen, waarin een klacht wordt gedefinieerd als een '*schriftelijke uiting welke door klager wordt bedoeld als zijnde een klacht*'. Voorgeschreven wordt dat "*de directie zich na afhandeling van elke klacht zal beraden over de vraag of en zo ja welke mogelijkheden er zijn om herhaling van dit type klachten te voorkomen. Indien hiertoe concrete maatregelen worden genomen worden deze in het klachtendossier aangetekend.*"

In het gesprek van 30 september 2014 heeft de heer Muijselaar de klachtenprocedure toegelicht. Wanneer bij FPB een klacht binnen kwam stuurde [H] een ontvangstbevestiging, waarin stond dat de klacht binnen twee weken werd afgehandeld door de heer Muijselaar. De heer Muijselaar en [H] bespraken elke individuele klacht vervolgens samen. [H] stelde dan een e-mail op die uit naam van de heer Muijselaar werd verstuurd. [D] vertelt

<sup>96</sup> Deze bedragen zijn vanuit rekeningnummer [REDACTED] op naam van SVAD en rekeningnummer [REDACTED] op naam van FPB geïncasseerd. Voor de incassodetails per bankrekening van FPB/SVAD zie bijlage 7 bij het onderzoeksrapport.

<sup>97</sup> 142.757,90/512.506,80x100%.



Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 41 van 87

dat er soms via autodealers klachten binnenkwamen over de producten die FPB aanbiedt en dat hij deze klachten dan doorzette naar de heer Muijselaar om ze verder af te handelen.<sup>98</sup>

De hierna te bespreken door de AFM onderzochte klachten die zien op het incasseren van verschillende bedragen en op (hoge) eenmalige kosten die door FPB in rekening zijn gebracht, zijn behandeld door de heer Muijselaar en [G]. Zes klachten zijn door de heer Muijselaar behandeld<sup>99</sup>, vier door [G]<sup>100</sup> en twee (met betrekking tot schadeverzekeringen) door [F].<sup>101</sup>

Intakemedewerker [K] heeft verklaard dat e-mails van klanten gericht aan het algemene e-mailadres van FPB (info@fpb.nl) bij hem en [O] binnenkwamen. Voor zover dit klachten betrof, zette hij ze door naar de heer Muijselaar of naar [G].<sup>102</sup> Twaalf van de zestien hierna in paragraaf 2.4.3 te bespreken e-mails zijn inderdaad door [K] vanuit de inbox van de klantenservice doorgestuurd aan [G]<sup>103</sup>; één klacht is via de heer Muijselaar binnengekomen.<sup>104</sup>

Over de inhoudelijke behandeling van een klacht heeft de heer Muijselaar verklaard dat wanneer een klant aangaf niet te willen betalen, werd aangenomen dat de kosten niet helder gecommuniceerd waren en de klant dan ook niet hoefde te betalen. Er werd geen gebruik gemaakt van incassobureaus.<sup>105</sup>

De AFM trof bij haar onderzoek voorts een stapel VVV-bonnen aan op de hoek van een bureau. Desgevraagd verklaarden de heer Muijselaar en [H] dat deze bonnen verstuurd worden naar klanten die een terechte klacht hebben ingediend.

#### 2.4.2. Klagende klanten klachtregister

Tijdens de onderzoeksdag heeft de AFM FPB verzocht om haar klachtregister. Uit het daarop door FPB verstrekte klachtregister van 2013 en begin 2014 blijkt dat FPB in de periode 1 januari 2013 tot en met 28 februari 2014 in totaal 41 klachten geregistreerd had. De AFM heeft afgeleid dat zeventien van deze klachten betrekking hadden op onduidelijke of onterechte incasso's en onduidelijkheid over de adviesfee<sup>106</sup> en heeft daaruit veertien klachten geselecteerd om nader te bekijken.<sup>107</sup> In deze paragraaf wordt nader ingegaan op een viertal van deze veertien klachten, te weten op de klachten van klanten [U], [KK], [HH] en [T]. Deze klanten deden hun beklag over de

<sup>98</sup> Zie het verslag van het gesprek op 30 september 2014.

<sup>99</sup> Te weten de klachten van [EE], [FF] (het vervolg van de klacht in 2013), [GG], [T], [HH], [I] (het deel van de klacht die ziet op het incasseren van verschillende bedragen door FPB) en [U].

<sup>100</sup> Te weten de klachten van [JJ], [KK], [FF] (de klacht in 2012) en [LL].

<sup>101</sup> Te weten de klachten [MM] en [I] (het deel van de klacht dat ziet op de voorwaarden van een schadeverzekering).

<sup>102</sup> Zie het verslag van het gesprek met intakemedewerker [K] op de onderzoeksdag.

<sup>103</sup> Klachten [NN], [OO], [PP], [QQ], [RR], [SS], [TT], [UU], [VV], [WW], [XX] en [YY].

<sup>104</sup> Klacht [ZZ].

<sup>105</sup> Zie het verslag van het gesprek op 30 september 2014.

<sup>106</sup> Te weten de klachten van [JJ], [REDACTED], [REDACTED], [EE], [REDACTED], [REDACTED], [KK], [FF], [GG], [HH], [MM], [T], [II], [LL], [U], [REDACTED], [REDACTED].

<sup>107</sup> Te weten de klachtdossiers [JJ], [REDACTED], [EE], [KK], [FF], [GG], [HH], [MM] 1, [MM] 2, [T], [II] 1, [II] 2, [LL] en [U].

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 42 van 87

werkwijze van FPB en het in rekening brengen van een adviesfee, of vroegen FPB om uitleg over verschillende incasso's.

#### Klachtdossier [U]

[U] dient op 8 augustus 2013 per e-mail een klacht in bij FPB met de titel 'Onterechte nota voor diensten die niet geleverd moesten worden':

*"Beste medewerker,  
Vandaag hebben wij eindelijk een bevestiging ontvangen van documenten waarin wordt uitgelegd dat wij voor een pakket dienstverlening moeten betalen.  
Echter hebben wij expliciet aangegeven dat wij geen gebruik wilden maken van enige vorm van verzekering of aanvullende diensten bij het afsluiten van ons doorlopend krediet (dit staat ook vermeld op het contract van het doorlopend krediet).*

*Dat daarnaast vervolgens de belofte is gemaakt dat wij van elk document ook een exemplaar zouden krijgen, is vervolgens ook niet nagekomen aangezien wij alleen een exemplaar hebben gekregen van het contract voor het doorlopend krediet.  
Ook andere relevante informatie is ons niet toegekomen, doelende op de Dienstenwijzer en de verplichte Europese informatie omtrent leningen.*

*Dat er nu kosten worden doorberekend voor iets waar wij juist van hebben aangegeven dat wij deze niet wilden hebben is natuurlijk niet correct.  
Dat er een getekend document aan ten grondslag ligt is voor ons minder relevant, aangezien dit document voor ons onderdeel was van het contract dat moest worden getekend en er niet specifiek bij vermeld is dat dit een apart document was, met totaal andere voorwaarden.  
Ons is vermeld dat aan het afsluiten van dit doorlopend krediet kosten waren verbonden, waar wij na afloop hebben gezien dat bij de bemiddeling in consumptief krediet er een verbod is op het in rekening brengen van kosten bij de kredietnemer."*

Het klachtdossier bevat geen inhoudelijke afhandeling van de klacht. Op 12 augustus 2013 antwoordt [H] dat hij de klacht van [U] gaat voorleggen aan de directie en dat directielid de heer Muijselaar deze klacht behandelt, waarop [U] per e-mail laat weten dat de heer Muijselaar al contact met hen had opgenomen en dat het afgeschreven bedrag is teruggestort:

*"de heer Muijselaar had al contact met ons opgenomen omtrent het opzeggen van de diensten van SVAD, en de informatie die wij niet hadden ontvangen alsnog toe te sturen.  
Hij heeft bevestigd dat de opzegging is doorgekomen en ook het afgeschreven bedrag is ondertussen al gerestitueerd."*

#### Klachtdossier [KK]

Het klachtdossier van [KK] bevat alleen interne correspondentie en een uitgaand bericht van FPB naar de

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 43 van 87

gemachtigde van [KK]. De originele klacht is niet aangetroffen in het dossier. Op 23 december 2013 vraagt [H] aan [G] hoe hij de klacht van [KK] moet afhandelen:

“Hoi [REDACTED],

*Kennelijk is jouw aanbod van € 250,- afgewezen.*

*Wat doen we:*

*We zeggen we hebben advies gegeven over een ORV en daar rekenen we € 175,- voor en u krijgt terug € 575,-?*

*Geven we alles terug om er vanaf te zijn?*

*Zeggen we u krijgt niets terug. We hebben advies gegeven en mevrouw heeft een FLP gehad.*

*Wat is jouw mening?”*

Later in de middag op 23 december 2013 wordt vanuit de e-mailbox van [G] een reactie gestuurd naar de gemachtigde van [KK]:

*“Naar aanleiding van uw klacht heb ik gesproken met mijn medewerkers die betrokken waren bij het tot stand komen van de lening en het navolgende kan ik u laten weten.*

*De toelichting op de in rekening gebrachte € 750,-.*

*In overleg en op verzoek van [KK] hebben wij haar geadviseerd om bij het krediet een betaalbeschermer af te sluiten.*

*De verzekering is via onze bemiddeling tot stand gekomen bij [REDACTED].*

*De advieskosten hiervoor waren € 175,-.*

*Het restant van € 575,- was bestemd voor het inventariseren, samenstellen en opmaken van een Financieel Levensloop Plan dat mevrouw wilde hebben.*

*Dit boekwerk hebben wij haar toegestuurd en later telefonisch besproken.*

*Mevrouw is ervan op de hoogte dat het eventuele na- en reparatiewerk dat hier binnen 3 jaar uit voortvloeit, zonder advies- en bemiddelingskosten door ons wordt verzorgd.*

*U begrijpt dat wij verontwaardigd zijn over het beeld van wat nu over ons wordt geschetst.*

*FPB Financieel Adviseurs B.V. hecht aan een goede relatie met de klanten en daarin past deze zaak absoluut niet.*

*Alhoewel wij van oordeel zijn dat wij dit niet hoeven te doen maken wij toch vandaag de berekende kosten van € 750,- over naar de betaalrekening van [KK].*

*Wij verwachten dat hiermede de problemen zijn opgelost.”*

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 44 van 87

Klacht dossier [HH]

[HH] dient op 4 november 2013 een klacht in bij FPB over de vergoeding die hij betaald heeft voor zoals hij het zelf noemt 'bemiddelingskosten(advieskosten)' voor het afsluiten van een lening via FPB ongeveer een jaar eerder:

*"Beste FPB,*

*Ik heb ongeveer een jaar geleden mijn lening afgesloten bij FPB. Hier heb ik destijds 750 euro bemiddelingskosten(advieskosten) betaald wat af is gehouden van mijn totale leenbedrag.*

*Ik lees bij het AFM dat dit verboden is en wanneer dat zo is ik recht heb om een klacht in te dienen.*

*Bij deze wil ik dat. Met deze handelswijze ben ik in de maling genomen bij de afspraken en vind ik dat ik recht heb op terug gave van dit bedrag. Ik heb reeds mijn rechtsbijstand ingeschakeld die deze zaak gaat uitzoeken. Ik wil u vriendelijk verzoeken om hier dieper in te duiken en een terugkoppeling te geven.*

*Met vriendelijke groet,*

*[HH]"*

Op 5 november 2013 stuurt [H] een ontvangstbevestiging waarin hij meldt dat de heer Muijselaar het verantwoordelijke directielid is en dat er binnen twee weken een beslissing genomen wordt over de klacht.

Op 5 november geeft de heer Muijselaar per interne e-mail aan [H] zijn standpunt over deze klacht:

*"Deze mijnheer heeft 495 voldaan tbv ons betalingsbeschermer-honorarium en € 255 SVAD.*

*Tevens is de norm per 01-01-2013 van maximaal € 500, = ingegaan en zijn contract dateert uit december 2012.*

*Zeg maar dat we wel gevoel hebben bij zijn standpunt. Als je vandaag een jas koopt van € 750, = en over twee weken hangt diezelfde jas in de uitverkoop voor € 495, = is dat niet leuk.*

*Gezien de relatie etc etc stellen we voor 255 over te maken."*

Op 12 november 2013 stuurt [H] per e-mail aan [G] en de heer Muijselaar een tekstvoorstel met het verzoek aan [G] om vanuit de inbox van de heer Muijselaar te reageren op de klacht van [HH]. In deze mail, die op dezelfde datum vanuit de inbox van de heer Muijselaar is verzonden aan [HH], staat:

*"(...)*

*Wanneer ik kijk naar het tot stand komen van uw lening zijn wij van mening dat wij de kosten voor het verzekeringsadvies goed met u hebben doorgenomen. Helaas is dit bij u, niet zo over gekomen. Misschien is het wel veroorzaakt door de plaats waar het gesprek plaatsvond, omdat er daar veel geroezemoes was.*

*Om het op te lossen stel ik u het navolgende voor:*

*Wij betalen u de helft van de berekende kosten terug."*

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 45 van 87

Klachtdossier [T]

Op 2 augustus 2013 schrijft [T] een e-mail aan FPB omdat hij van mening is dat hij te veel heeft betaald voor een ‘verzekeringsadvies’. Ook wil hij de ‘betaalde onterechte kosten van €1000,-’ terug:

*“Na nog verschillende kredietverstrekkers te hebben gesproken is het mij duidelijk geworden dat u niet meer kosten mag bereken dan €500,- voor een verzekeringsadvies. Daarnaast blijkt dat we de zelfde lening kunnen ontvangen voor een lagere rente. U begrijpt dat wij door deze gang van zaken en gezien de hoogte van onze financiering en uw hoge advieskosten teleurgesteld zijn.*

*Hierbij verzoek ik u de betaalde onterechte kosten van €1000,- per omgaande terug te boeken (...)*”

De heer Muijselaar legt in een e-mail van 5 augustus 2013 aan [T] uit dat er verschillende kosten in rekening zijn gebracht:

*“Voor het adviseren en bemiddelen bij de betaalbeschermers hebben wij u een bedrag van EUR 495,- in rekening gebracht. De hoogte van dit bedrag blijft dus veilig onder de gangbare norm.*

*Daarnaast zie ik en dat is u wellicht even ontgaan, dat u ook diensten van SVAD heeft afgenomen. SVAD heeft voor u na een inventarisatie een Financieel Levensloop Plan - ook wel de Pensioen- en Inkomensscan genaamd -, uitgewerkt en samengesteld. Eind mei is u dat per post toegestuurd.”*

Op 15 augustus 2013 schrijft [T] een brief aan FPB waarin hij zegt zich misleid te voelen:

*“Ik heb nooit gevraagd om de diensten van SVAD, dit is me niet verteld. Wij voelen ons hierdoor behoorlijk misleid. U heeft hier € 999,- voor in rekening gebracht zonder dit met ons te overleggen. Het kan niet de bedoeling zijn dat een adviseur dat zonder ons medeweten in rekening kan brengen, terwijl we daar niet over gesproken hebben. We willen dit ook bij de instanties zoals klachteninstituut en toezichthouder gaan melden, het smaakt namelijk naar colportage, wat in combinatie met uw branche en de manier waarop jullie mensen thuis ‘inpakken’ ons een naar gevoel heeft gegeven. Ik verzoek u om de kosten die u in rekening heeft gebracht voor dat zogenaamde SVAD binnen 5 dagen terug te storten op onze rekening. U hoeft ons niet meer te benaderen om uitleg, die hadden wij graag van tevoren willen hebben en niet achter. (...)*”

Op 19 augustus 2013 bericht de heer Muijselaar per e-mail dat de ‘bijdrage aan het Financieel Levensloop Plan’ wordt teruggestort.

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 46 van 87

### 2.4.3. Klachten/e-mails digitale administratie FPB

De AFM heeft in de digitale administratie van FPB nog meerdere klachten van klanten aangetroffen, die niet waren opgenomen in het klachtregister van FPB. Zestien klanten doen hun beklag over onduidelijke of onterechte incasso's en onduidelijkheid over de adviesfee, per e-mail aan de klantenservice van FPB en in twee gevallen in een achtergelaten bericht op de telefoonservice van FPB. Deze klachten worden hier besproken.

De AFM tekent hierbij aan dat haar onderzoek noodgedwongen beperkt is geweest. E-mails van (ontevreden) klanten kwamen doorgaans terecht in de inbox van [O], die als administratief medewerkster onder meer verantwoordelijk was voor de afhandeling van e-mails aan de klantenservice van FPB. Zoals beschreven in paragraaf 1.2 is echter nu juist haar inbox door FPB definitief geschoond, daags na de onderzoeksdag en vlak voordat de AFM de gewenste kopie hiervan kreeg. Nu de AFM aldus niet heeft beschikt over de volledige digitale administratie wordt niet van alle genoemde digitale klachten duidelijk hoe FPB deze heeft afgehandeld. Bovendien zouden er in werkelijkheid meer klachten geweest kunnen zijn dan nu naar voren komt.

#### Klacht [RR]

Op 19 januari 2014 schrijft [RR] in een e-mail aan FPB dat er al geruime tijd vreemde bedragen van haar rekening afgeschreven worden, en dat zij daarvoor geen toestemming heeft gegeven:

*“Sinds 27-08-2012 t/m 06-01-2014 schrijven jullie vreemde bedragen van mijn rekening, soms 2x per maand en telkens onder andere namen. Ik heb geen advies van jullie gekregen en GEEN toestemming gegeven om dit van mijn rekening af te schrijven.*

*Dit staat ene keer ovv: basispakket 0162-498850 NAT.FACT. Maatschappij/ 9,90  
Dan weer Jaar KN FPB Financieel Adv. 0162-498/ 19,95  
En dan FPB Basisdienstbijdrage 0162-4 / 2,95*

*Er staan vaak andere omschrijving in en ik heb nergens voor aangemeld, en meerdere keren het bedrag gestorneerd.*

*GRAAG UITLEG WAAROM DEZE BEDRAGEN WORDEN AFGESCHREVEN VAN REK NR (...)  
IK heb geen advies gekregen van jullie?? (...)*

Deze e-mail wordt op 21 januari 2014 door [O] doorgestuurd aan [G] met daarbij de volgende tekst:

*“Kan jij even kijken wat we precies geïncasseerd hebben? Telefoonnr is niet meer in gebruik dus kan alleen per mail antwoorden. Heeft sinds 2009 een lening, met verz. koopsom. Moet ik dan proberen om één van die bedragen vast te houden? Want deze heeft natuurlijk nergens akkoord voor gegeven. (...)*

Op 21 januari 2014 reageert FPB per e-mail op de klacht van [RR]:

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 47 van 87

*“Onderstaande heb ik even nagekeken, en het klopt inderdaad helemaal wat u zegt. De bedragen die u noemt zijn mij bekend, en veel van onze klanten betalen deze ook. Echter zijn deze bedragen voor producten die wij pas zijn gaan aanbieden nadat u uw lening heeft afgesloten. Deze producten zijn dus niet aan u aangeboden, en deze bedragen hadden dan ook niet geïncasseerd moeten worden. (...)”*

#### Klacht [AAA]

Op 5 februari 2014 stuurt [AAA] de volgende e-mail aan de klantenservice van FPB:

*“Vraag: Al een paar keer wordt er verschillende bedragen van mijn rekeningnr (...) afgeschreven en deze heb ik elke keer laten terugstorten omdat ik nooit iets met u heb afgesproken, getekend of geleverd heb gekregen. Mijn dringende advies stop hiermee zo niet dan neem ik direct contact op met o.a. Tros Radar en zult u aan de schandpaal worden genageld.”*

#### Klacht [UU]

Op 31 december 2013 schrijft [UU] de volgende e-mail aan de klantenservice van FPB:

*“Hallo.  
Ik wil graag meer info waarom er geld automatisch wordt afgeschreven van m'n rekening 1 x 2,95 en nogmaals 23 x 2,95.  
Ik heb ooit via jullie hypotheek of lening aangevraagd maar geen gebruik van gemaakt..  
hoor graag hoe dit zit en wil anders de automatische incasso stopzetten..  
of weten hoe ik dit kan doen.  
Ik wil niet mijn bank opdracht geven om te blokkeren, wil netjes regelen..”*

#### Klacht [YY]

Op 17 januari 2014 laat [YY] een bericht achter op de telefoonservice van FPB waarin hij vraagt waarom er een jaarlijkse bijdrage van zijn rekening wordt afgeschreven. Hij zegt dat hij zich niet kan herinneren dat hij daar toestemming voor heeft gegeven.

#### Klacht [BBB]

Op 14 februari 2014 stuurt een gemachtigde namens [BBB] een e-mail aan de klantenservice van FPB:

*“Op donderdag 13-02-2014 is er telefonisch contact geweest met een van uw klantenservice medewerkers [O]. Tijdens dit gesprek is er de conclusie getrokken dat uw klant [BBB] ten onrechte vanaf 2009 er door u automatische incasso's zijn ingehouden voor diensten die hij niet heeft afgesloten.”*

De gemachtigde vervolgt dat het enige product dat [BBB] bij FPB heeft afgenomen een arbeidsongeschiktheidsverzekering is die hij heeft afgesloten voor zijn krediet bij [REDACTED]. Uit de bankafschriften blijkt dat er in de periode 20 december 2013 tot en met 10 januari 2014 twintig keer een bedrag van € 2,95 is afgeschreven, twintig keer een bedrag van € 9,90 en drie keer een bedrag van € 19,95.

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 48 van 87

Klacht [XX]

[XX] stuurt op 20 januari 2014 een e-mail aan de klantenservice van FPB met een vraag over diverse afschrijvingen van zijn bankrekening:

*“Wij hebben een zakelijke lening (...) tbv zakelijk auto en een privélening (...) tbv privé auto bij jullie lopen.*

*Ik kom op onze bankafschriften diverse afschrijvingen tegen die onregelmatig zijn.*

*Ik heb vorige week contact gehad met u en toen werd er gezegd dat € 2,95, en € 9,90 elke maand eenmalig afgeschreven zou moeten worden. Nu kunt u zien op onderstaande prints dat dit vele malen meer is per maand.*

*Kunt u dit uitzoeken en teveel betaalde rekeningen terug storten?*

*En zorgen dat dit in de toekomst niet meer gebeurt?”*

Klacht [WW]

[WW] laat op 20 januari 2014 een bericht achter op de telefoonservice van FPB met de vraag waarom er € 19,95 van zijn rekening is afgeschreven.

Klacht [TT]

[TT] laat een zelfde bericht achter op de FPB telefoonservice op 13 februari 2014. Zij wil van FPB weten waarom er € 19,95 is afgeschreven.

Klacht [NN]

Op 22 januari 2014 stuurt [NN] een e-mail aan de klantenservice van FPB:

*“Bij deze verzoek ik u met klem om onmiddellijk de volledige onrechtmatige afschrijving ongedaan te maken door het volgende bedrag terug te boeken:*

*Bedrag: EUR 19,95*

*Omschrijving: FPB Financieel Adv. Inzake Jaarbijdrage (...)*”

[O] legt in een e-mail uit aan [NN] dat dit bedrag jaarlijks in rekening wordt gebracht voor de overlijdensrisicoverzekering die hij heeft afgesloten. In het geval dat [NN] daar een beroep op moet doen dan helpt FPB hier bij, zo legt zij uit. Zij voegt hieraan toe dat het FPB spijt dat dit niet bekend is bij [NN].

Op 23 januari reageert [NN] als volgt:

*“Ik ben nooit benaderd voor deze zogenaamde bemiddelingsdienst, ik heb nooit opdracht gegeven voor dergelijke dienst en al überhaupt geen automatische incasso. Door de jaren heen heeft FPB meerdere malen geprobeerd automatisch bedragen af te schrijven zonder enige verklaring. Deze werden telkens na email klachten van mij weer teruggeboekt met excuses.”*



Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 49 van 87

[O] vraagt per interne e-mail aan [G] hoe zij deze klacht op moet lossen. De AFM heeft geen antwoord van FPB aan [NN] aangetroffen.

#### Klacht [CCC]

[O] geeft op 21 januari 2014 aan [CCC] eenzelfde soort uitleg als aan [NN], op de vraag waarom er € 19,95 is afgeschreven onder vermelding van 'jaarbijdrage'.

[CCC] bedankt [O] per e-mail op diezelfde dag voor haar antwoord; hij schrijft het normaal te vinden dat een bedrag per maand wordt betaald, maar dat er een bedrag van € 19,95 per jaar wordt afgeschreven vindt hij "schandalig en pure diefstal en alles onder het mom van mocht u aanspraak willen maken op deze verzekering."

[O] antwoordt:

*"U betaald inderdaad maandelijks een bedrag voor de verzekering. Dit bedrag betaalt u echter niet aan ons, maar aan de verzekeraar. (...)  
Omdat wij (FPB en dus niet de verzekeringsmaatschappij) als ervaring hebben dat onze klanten het vaak lastig vinden om alles te regelen met de verzekeraar in geval er aanspraak op zo'n verzekering gemaakt moet worden, hebben wij besloten onze klanten hierin bij te willen staan. Omdat wij geen provisie ontvangen op deze verzekeringen, maar toch deze dienstverlening willen kunnen blijven waarborgen hebben wij besloten hiervoor eens per jaar een bedrag van € 19,95 in rekening te brengen.  
Dit is dus voor de dienstverlening vanuit ons, en niet voor de verzekeraar waar u inderdaad al maandelijks aan betaald.  
Uiteraard staat tevredenheid van onze klanten voor ons voorop.  
Daarom heb ik even met mijn leidinggevende overlegd, en hebben wij besloten dit bedrag aan u terug te storten. (...)"*

#### Klacht [OO]

[OO] stuurt op 22 januari 2014 een e-mail aan FPB omdat er gedurende een aantal jaren geld van zijn rekening wordt afgeschreven terwijl hij naar eigen zeggen "geen verplichtingen met FPB of een bedrijf in de naam van FPB is aangegaan." Het gaat volgens [OO] "om minimaal een bedrag van 20 keer het bedrag van 2,95 euro, 10 keer een bedrag van 4,95 euro en 26 keer een bedrag van 9,90 euro. Dus een totaalbedrag van 365,90 euro. Dit is alleen al van de periode 05-09-2011 tot 20-01-2014."

#### Klacht [PP]

[PP] verzoekt FPB op 18 januari 2014 in een tweeregelige e-mail om 'alle afgeschreven 'fpb premies' terug te storten' op zijn bankrekening. "Ik ben niet akkoord met deze afschrijving en maak geen gebruik van uw dienstverlening.", aldus [PP] kort maar krachtig.

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 50 van 87

#### Klacht [SS]

[SS] heeft ook maar twee regels nodig in zijn e-mail van 12 februari 2014 aan de klantenservice van FPB: “Uw incasso van E.19,95 is door ons gestorneerd van onze [REDACTED] rekening (...). De incassering moet op een misverstand berusten, omdat wij geen financiële verplichtingen meer bij u hebben.”

#### Klacht [KK]

[KK] meldt op 6 februari 2014 eveneens bij FPB dat er een ‘jaarnota’ van € 19,95 is afgeschreven terwijl zij “geen lening meer heeft lopen”. Het consumptief krediet is volgens [KK] in 2007 afbetaald.

Op 7 februari 2014 bericht [O] [KK] per e-mail dat de incasso voor de jaarbijdrage ‘uit staat’ en dat het bedrag inderdaad niet geïncasseerd had mogen worden. Het bedrag zal zo snel mogelijk teruggestort worden.

#### Klacht [VV]

[VV] doet op 22 januari 2014 per e-mail aan FPB zijn beklag over verschillende incasso’s uit naam van FPB:

*“Ben oktober 2012 met jullie in zee gegaan en overgestapt met al mijn verzekeringen en een doorlopend krediet bij [REDACTED] omdat [REDACTED] toen bij ons thuis is geweest en ons een hele mooie korting heeft gegeven waar achteraf dus niks van waar bleek te zijn. En [REDACTED] werkt al niet meer bij jullie.*

*Ben er achter gekomen dat er een hoop geld is afgeboekt van mijn rekening. Onder verschillende namen en rekeningnummer van jullie. Dossierkosten, herberekeningen, enz enz. Heb 07-01-2014 al mijn verzekeringen overgezet naar een andere tussenpersoon en ook de lening is afgelost. Nu zag ik vandaag weer op mijn rekening dat jullie weer geld van mijn rekening hebben gehaald. En daar neem ik geen genoeg mee heb al jullie rekeningen nu geblokkeerd bij mijn bank en de laatste betaling teruggeboekt (...)”*

#### Klacht [QQ]

[QQ] verzoekt FPB op 21 januari 2014 om bewijs aan te leveren dat zij FPB gemachtigd heeft om € 19,95 van haar bankrekening te incasseren. Daarop schrijft [O] per interne e-mail aan [G]: “Nu wil mevrouw dat we aantonen dat we gemachtigd zijn om dit te incasseren, voor zover ik kan zien is dat niet het geval.”

#### **2.4.4. Telefonisch contact met klanten van FPB**

De AFM heeft na onderzoek van de vijftien klantdossiers met vijf consumenten<sup>108</sup> telefonisch contact opgenomen. Vier klanten hebben de AFM in deze gesprekken verteld dat de vergoeding die zij aan FPB hebben betaald diende voor het afsluiten van het consumptief krediet. Van drie van deze klanten licht de AFM hieronder de gesprekken, afgezet tegen de informatie uit de klantdossiers, toe.

<sup>108</sup> Te weten met klanten [R], [S], [X], [BB] en [CC].

Datum 25 november 2016

Ons kenmerk

Pagina 51 van 87

[BB]

Blijkens het klantdossier van [BB] is er door FPB op 27 september 2013 een doorlopend krediet voor hem afgesloten ter hoogte van bijna € 18.000,-. Daarvan was € 8.000,- bestemd voor de aanschaf van een nieuwe auto en is door de kredietaanbieder uitbetaald aan een autobedrijf. € 8.421,- was bestemd voor het inlossen van een bestaande lening en is uitbetaald aan een kredietaanbieder. € 1.475,- is uitbetaald aan [BB] zelf.

Het dossier bevat verder een bankafschrift met een betaling van € 500,- van [BB] aan FPB op 1 oktober 2013, onder vermelding van ‘verrekening conform uw nota’.

Zoals in paragraaf 2.2.2 aan de orde gesteld, is in de klantprofielen in de reeks ‘Doelstellingsvragen’ (de één (na laatste) vraag opgenomen die niet gaat over het consumptief krediet ‘sec’, maar vraagt of de klant advies wil over betalingsbeschermers die recht geven op een uitkering bij arbeidsongeschiktheid, werkloosheid of overlijden. In het klantprofiel van [BB] is als zijn antwoord op deze vraag opgetekend: “*Ja ik wil hier advies over. Als het niet te duur is zou ik het zonde vinden om hier geen gebruik van te maken. Geeft toch een beetje rust!*”. Onder het kopje “Betalingsbescherming” is aangevinkt ‘U wenst wel advies over de betalingsbeschermingsverzekering’. In het daaropvolgende onderdeel ‘L. Advies’ en ‘M. Opvolging van ons advies’ blijkt dat klant [BB] in afwijking van het kennelijk positieve advies van FPB over betalingsbeschermende verzekeringen, toch geen kredietbeschermer wil afsluiten. Voorts staat bij het onderdeel over honorarium: “*Het is u bekend dat ons honorarium inzake de advisering over en of de bemiddeling bij het tot stand komen van een betalingsbeschermingsverzekering (Arbeidsongeschiktheid- en/of werkloosheid- en/of Overlijdensrisicoverzekering) € 220,- bedraagt.*” In plaats van € 220,- stond in eerste instantie € 495,- ingevuld, maar dit is kennelijk handmatig doorgehaald en gewijzigd naar € 220,-. Het klantdossier bevat geen ondertekende offertes of polissen van betalingsbeschermers.

Zoals verder in paragraaf 2.2.2 aan de orde kwam bevat de reeks vragen onder het kopje ‘Kennis en Ervaring’ naast vragen over consumptief krediet als vreemde eend in de bijt nog de vraag wat de klant weet van zijn inkomenssituatie als hij met pensioen gaat. Hierop staat als antwoord van [BB] genoteerd: “*Wij bouwen allebei op. Ik weet niet exact wat de hoogte van het inkomen zal worden en of dit voldoende is om dan nog te voorzien in onze wensen.*”, en als reactie van de adviseur: “*Wij kunnen dit voor u bekijken! Aan de hand van uw gegevens en aangevuld met uw pensioenoverzicht kunnen wij een rapportage maken waaruit blijkt wat de gevolgen zullen zijn in verschillende situaties. Aan de hand van de rapportage kan bekeken worden of de hoogte van het inkomen afdoende is en kan worden bekeken of er wellicht reparaties nodig zijn om tot de gewenste situatie te komen.*”

In het dossier van [BB] is ook een ondertekende ‘nota SVAD’ te vinden: “*Het is u bekend dat ons honorarium voor het Financieel Levensloop Plan (uitwerken van een onafhankelijk rapport waarbij de volgende scenario’s worden verwerkt: inkomen bij overlijden van de eerste en eventueel tweede contractant voor 65 jaar, inkomen bij arbeidsongeschiktheid van de eerste en eventueel tweede contractant; inkomen bij werkloosheid, inkomen op pensioendatum, inkomen bij overlijden na 65<sup>ste</sup> en uitleg over de Algemene Nabestaandenwet, de Wet Werk en Inkomen naar arbeidsvermogen, de Werkloosheidswet en de Algemene Ouderdomswet) en uw deelname aan BudgetCare samen € 980,- is. Dit pakket geeft u recht op 50% korting op ons honorarium gedurende drie jaar.*” Het bedrag van € 980,- is kennelijk handmatig doorgehaald en gewijzigd naar € 280,-. Het klantdossier bevat een Financieel Levensloopplan, gedateerd 25 oktober 2013.

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk XXXXXXXXXX  
Pagina 52 van 87

Zowel het klantprofiel als de nota SVAD (beiden gedateerd 27 september 2013), waarin staat dat de klant akkoord gaat met een automatische afschrijving van diens bankrekening, zijn ondertekend door [BB].

In het telefoongesprek van 27 mei 2014 heeft de AFM [BB] gevraagd of hij advies wenste over betalingsbeschermers. [BB] antwoordt dat de adviseur thuis wel verzekeringsadvies ter sprake bracht, maar dat hij gelijk gezegd heeft dat hij daar helemaal geen interesse in had. Als de AFM vraagt of ook gesproken is over pensioen vertelt [BB] dat zijn pensioen goed geregeld was en hij daar nooit extra kosten voor zou maken. Omdat [BB] geen extra voorzieningen zou afsluiten voor zijn pensioen, hoeft hij er ook niks extra over te weten. Hieraan voegt [BB] nog toe dat *“als mensen over pensioen beginnen dan kap ik dat meteen af”*.

Verder heeft de AFM [BB] gevraagd of hij FPB heeft betaald en waar deze betaling voor was. [BB] antwoordt dat de betaling aan FPB was voor *‘de kosten die FPB heeft gemaakt’*, waaraan hij toevoegt dat het dan gaat om *‘de kredietkosten’*. [BB] zegt zeker te weten dat dit bedrag niet voor advies of pensioen was.

[BB] stuurt de AFM naar aanleiding van het telefoongesprek op 27 mei 2014 nog een e-mail:

*“Ik heb even naar mijn bankafschriften online gekeken en de volgende afschrijvingen hebben plaatsgevonden. Op 2/10 -500 Euro Verrekening conform uw nota, ik heb nog niet naar het contract gekeken om te zien wat het precies inhoudt. Wel is mij zeker bekend dat dit niet voor een verzekering of pensioen was”* (onderstreping AFM).

Daarbij meldt [BB]:

*“Op de volgende data zijn een aantal bedragen afgeschreven:*

<i>29-10-2013, FPB Basispakket, 0162-408630</i>	<i>2.95</i>
<i>29-10-2013 basispakket 0162-71200</i>	<i>9.90</i>
<i>31-10-2013 inzake jaarbijdrage</i>	<i>19.95</i>
<i>12-11-2013 basispakket 0162-408630</i>	<i>2.95</i>
<i>26-11-2013 basispakket 0162-408630</i>	<i>2.95</i>
<i>27-11-2013 conform afspraak</i>	<i>2.95</i>

*Na telefonisch contact is er op 01-11-2013 een bedrag van 19.95 en op 09-12-2013 2x8,85 euro teruggestort.”*

[CC]

Volgens het klantdossier van [CC] heeft FPB voor hem op 19 december 2013 een persoonlijke lening afgesloten ter hoogte van € 5.000,-. Een bedrag van € 3.900,- daarvan was bestemd voor de aanschaf van een nieuwe auto en is door de kredietaanbieder uitbetaald aan een autobedrijf. € 1.100,- daarvan is direct aan [CC] uitbetaald.

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 53 van 87

Het dossier bevat verder een bankafschrift met een betaling van € 975,- van [CC] aan FPB op 3 januari 2014, onder vermelding van ‘*gaarne specificatie zoals afgesproken*’ en een betaling van € 480,- van FPB aan [CC] op 21 januari 2014.

In het klantprofiel van [CC] is bij die ene vraag uit de reeks ‘Doelstellingsvragen’ of de klant advies wil over betalingsbeschermers als het antwoord van [CC] opgetekend: “*Ja graag omdat in deze tijden niemand zeker is van zijn werk. Ik wil ook niet dat ik of anderen in de betaalproblemen kan komen met deze lening.*” Daarna is de optie ‘U wenst wel advies over de betalingsbeschermingsverzekering’ aangevinkt. Voorts bevat het klantprofiel de bekende passage over honorarium: “*Het is u bekend dat ons honorarium inzake de advisering over en of de bemiddeling bij het tot stand komen van een betalingsbeschermingsverzekering (Arbeidsongeschiktheid- en/of werkloosheid- en/of Overlijdensrisicoverzekering) € 495,- bedraagt.*” In het klantdossier zijn de ondertekende offertes voor een ORV, een AOV en een WW aangetroffen.

Als antwoord van [CC] op de laatste vraag uit de reeks ‘Ervaringsvragen’ wat de klant weet van zijn inkomenssituatie als hij met pensioen gaat, is opgetekend: “*Mijnheer geeft aan wel pensioenopbouw te hebben maar heeft geen exact beeld van de huidige stand van zaken. Wil daar wel inzicht in krijgen en was dit al van plan.*”

Voorts bevat het dossier een ondertekende ‘nota SVAD’: “*Het is u bekend dat ons honorarium voor het Financieel Levensloop Plan (uitwerken van een onafhankelijk rapport waarbij de volgende scenario’s worden verwerkt: inkomen bij overlijden van de eerste en eventueel tweede contractant voor 65 jaar, inkomen bij arbeidsongeschiktheid van de eerste en eventueel tweede contractant; inkomen bij werkloosheid, inkomen op pensioendatum, inkomen bij overlijden na 65<sup>ste</sup> en uitleg over de Algemene Nabestaandenwet, de Wet Werk en Inkomen naar arbeidsvermogen, de Werkloosheidswet en de Algemene Ouderdomswet) en uw deelname aan BudgetCare samen € 480,- is. Dit pakket geeft u recht op 50% korting op ons honorarium gedurende drie jaar.*” Het klantdossier bevat een Financieel Levensloopplan, gedateerd 9 januari 2014.

Zowel het klantprofiel als de nota SVAD (beiden gedateerd 19 december 2013), waarop staat dat de klant akkoord gaat met een automatische afschrijving van diens bankrekening, bevatten een handtekening van [CC].

Op 26 mei 2014 heeft de AFM [CC] telefonisch gesproken en hem gevraagd of hij advies wilde over betalingsbeschermers. [CC] antwoordt dat de adviseur zelf over betalingsbeschermers begon maar dat hij hier niet zelf naar gevraagd heeft. Op de vraag of er ook gesproken is over pensioen antwoordt [CC] dat de adviseur thuis een uitleg gaf over het Financieel Levensloopplan. Volgens [CC] vroeg de adviseur niet of hij dit wilde hebben maar was het ‘*alsof het er bij hoorde*’. Zelf heeft [CC] niet gevraagd om meer uitleg over pensioen, zo stelt hij.

Verder heeft de AFM [CC] gevraagd of hij een betaling aan FPB heeft verricht en waar deze betaling voor was. [CC] antwoordt dat hij ongeveer € 950,- heeft betaald. Deze betaling was ‘*In principe voor het opmaken van de lening en het verzekeringsadvies. Het was all-in zeg maar en dat was nou eenmaal zo volgens de adviseur*’, aldus [CC]. Op de vraag waar de betaling van FPB aan [CC] voor was antwoordt hij dat hij het bedrag van € 950,- vrij hoog vond en navraag heeft gedaan bij de AFM. Vervolgens heeft [CC] FPB gebeld. De medewerkster aan de lijn

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 54 van 87

kon geen uitleg geven over de kosten en toen kreeg hij 'haar baas' aan de lijn. Toen [CC] vertelde dat hij navraag had gedaan bij de AFM, zei deze medewerker dat er een fout was gemaakt en dat de helft van het bedrag teruggestort zou worden.

[R]

Volgens het klantdossier van [R] is door FPB op 5 maart 2013 een doorlopend krediet afgesloten van € 9.000,-. Een bedrag van € 7.200,- was bestemd voor de aanschaf van een nieuwe auto en is door de kredietaanbieder uitbetaald aan een autobedrijf. € 1.800,- daarvan is direct aan [R] uitbetaald.

Het dossier bevat verder een bankafschrift met daarop vermeld een betaling van € 495,- van [R] aan FPB op 12 maart 2013, onder vermelding van 'verrekening conform uw nota'.

In het klantprofiel van [R] staat onder het onderwerp 'Doelstellingen' bij de vraag "Welk idee heeft u bij verzekeringen die recht geven op een uitkering bij arbeidsongeschiktheid, werkloosheid of overlijden?" als antwoord "Niet". In dit profiel is bij het onderwerp 'Risicobereidheid: Calamiteiten' nog de vraag opgenomen "In hoeverre wilt u aanvullende verzekeringen afsluiten voor het geval u arbeidsongeschikt raakt of werkloos wordt?" en als antwoord daarop genoteerd: "wil off". In de passage over het honorarium staat: 'Het is u bekend dat ons honorarium inzake de advisering over en of de bemiddeling bij het tot stand komen van een betalingsbeschermingsverzekering (Arbeitsongeschiktheid- en/of werkloosheid- en/of Overlijdensrisicoverzekering) € 249,- bedraagt.' Dit bedrag is – kennelijk – doorgestreept. Het klantdossier bevat geen ondertekende offertes of polissen van betalingsbeschermers.

Bij de bekende vraag uit het klantprofiel naar de inkomenssituatie bij pensioen is als antwoord van klant "n.b." genoteerd; als kennelijk gegeven 'aandachtspunt voor advies' van de adviesmedewerker van FPB is ingevuld "stukken opgevr."

Voorts bevat het dossier een ondertekende 'nota SVAD': "Het is u bekend dat ons honorarium voor het Financieel Levensloop Plan (uitwerken van een onafhankelijk rapport waarbij de volgende scenario's worden verwerkt: inkomen bij overlijden van de eerste en eventueel tweede contractant voor 65 jaar, inkomen bij arbeidsongeschiktheid van de eerste en eventueel tweede contractant; inkomen bij werkloosheid, inkomen op pensioendatum, inkomen bij overlijden na 65<sup>ste</sup> en uitleg over de Algemene Nabestaandenwet, de Wet Werk en Inkomen naar arbeidsvermogen, de Werkloosheidswet en de Algemene Ouderdomswet) en uw deelname aan BudgetCare samen € 495, - is. Dit pakket geeft u recht op 50% korting op ons honorarium gedurende drie jaar." Het klantdossier bevat een Financieel Levensloopplan, gedateerd 7 april 2013.

Zowel het klantprofiel als de nota SVAD (beiden gedateerd 6 maart 2013), waarop staat dat de klant akkoord gaat met een automatische afschrijving van diens bankrekening, bevatten een handtekening van [R].

Op 21 mei 2014 heeft de AFM telefonisch gesproken met [R]. De AFM heeft hem gevraagd of [R] advies wensten over betalingsbeschermers, waarop hij antwoordde dat zij daaraan geen behoefte hadden. Verder verklaart [R] dat "ik precies wist wat ik wilde en daarom is het gesprek alleen over een krediet gegaan."

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 55 van 87

Desgevraagd vertelt [R] de AFM dat hij ongeveer € 500,- aan FPB heeft betaald en dat deze betaling verricht is “voor de service van FPB en voor de lening, het product, dat hij bij hen afnam”.

[R] zegt tijdens het telefoongesprek met de AFM dat hij erg ontevreden is over een afspraak die hij gemaakt had met FPB om uitleg te krijgen over zijn pensioen. [R] had een ‘pensioenoverzicht’ opgestuurd gekregen van FPB. Toen hij dit doorlas wilde hij graag nog wat extra toelichting van FPB en hier is, maanden nadat het gesprek over het consumptief krediet had plaatsgevonden bij meneer thuis, een nieuw gesprek voor ingepland. Dit gesprek werd als een puur vrijblijvend gesprek aangeboden, aldus [R]. Vervolgens is de adviseur het gesprek vergeten en zou hij teruggebeld worden om een nieuw gesprek in te plannen. Tot op heden is hij niet teruggebeld, zo verklaart hij. Op de vraag of hij betaald heeft voor pensioen antwoordt [R]: “Voor het pensioengesprek heb ik totaal niet betaald. Ik kreeg het gewoon zo opgestuurd zonder enige voorafgaande informatie zeg maar”.

## 2.5. Tussenstand

In dit hoofdstuk heeft de AFM de werkwijze van FPB onder de loep genomen en de door FPB bij haar klanten geïncasseerde vergoedingen op een rij gezet. Daarover klagende klanten kwamen tot slot ook aan het woord.

In hoofdstuk 4 zal de AFM een uitgebreide analyse van deze feiten geven, waaruit de conclusie volgt dat FPB met haar werkwijze artikel 4:15, eerste lid, Wft, heeft overtreden en dat de heer Muijselaar aan deze overtreding feitelijk leiding heeft gegeven.

Eerst wordt echter in hoofdstuk 3 de door de heer Muijselaar gegeven zienswijze op de voorgenomen boete weergegeven.

## 3. Zienswijze de heer Muijselaar

In zijn op 24 mei 2016 gegeven schriftelijke en mondelinge zienswijze heeft de heer Muijselaar – zakelijk weergegeven – het volgende naar voren gebracht:

- **Geen sprake van overtreding van artikel 4:15, eerste lid, Wft**  
Primair geldt volgens de heer Muijselaar dat de AFM niet kan overgaan tot boeteoplegging, omdat niet kan worden gezegd dat de bedrijfsvoering van FPB zodanig was ingericht dat een beheerste en integere bedrijfsuitoefening niet was gewaarborgd. Daartoe voert de heer Muijselaar het volgende aan.

### AFM verwijt FPB in feite schending zorgplicht

Het eerste lid van artikel 4:15 Wft bevat een algemene norm – het inrichten van de bedrijfsvoering zodat een beheerste en integere bedrijfsuitoefening wordt gewaarborgd – die niet verder is uitgewerkt. Ingevolge het tweede lid zouden nadere regels kunnen zijn gesteld, echter gedurende de onderzoeksperiode waren geen nadere regels gesteld ten aanzien van hetgeen de AFM thans aan FPB verwijt. Voor de reikwijdte van de

verplichting van artikel 4:15, eerste lid, Wft is volgens de wetsgeschiedenis en rechtspraak wel van belang hetgeen bij of krachtens het tweede lid van dat artikel is bepaald. De AFM leest hier nu allerlei normen in die niet zijn terug te voeren op de bepaling.

De AFM verwijt FPB in het onderzoeksrapport dat zij als bemiddelaar in consumptief krediet, al dan niet via SVAD, naast de doorlopende provisie die zij van de aanbieders van consumptief krediet heeft ontvangen, allerlei vergoedingen van klanten heeft geïncasseerd onder de naam van een ander product of andere soort dienstverlening. Volgens de AFM had iedere (schijn van) vermenging tussen beide ondernemingen of vormen van dienstverlening en/of vergoedingen door FPB moeten worden voorkomen. De AFM concludeert dat de werkwijze van FPB heeft geleid tot een onzorgvuldige klantbehandeling omdat de dienstverlening die tegenover de genoemde vergoedingen zou staan, ongewenst en volgens de AFM zelfs soms onbekend was voor (een deel van) de consumptief kredietklanten.

In de kern verwijt de AFM FPB een schending van de zorgplicht jegens haar klanten, nu door de wijze waarop FPB haar bedrijfsvoering inrichtte consumenten volgens de AFM onzorgvuldig zijn behandeld. Een dergelijke norm kan echter niet worden teruggevonden in artikel 4:15 Wft. De uitleg die de AFM daaraan geeft betreft een eigen invulling van de AFM en is niet te herleiden tot enige nadere regel gesteld bij of krachtens het tweede lid van artikel 4:15 Wft. De opsomming in het tweede lid bevat geen zelfstandige normen waarop de AFM een boete kan baseren.

De bepaling in artikel 4:15 Wft gaat volgens de wetsgeschiedenis uit van een ‘*principle based*’ benadering, wat betekent dat de financiële onderneming zelf kan bepalen hoe deze de bedrijfsvoering inricht zolang een beheerste en integere bedrijfsuitoefening is gewaarborgd. Indien de AFM zich niet baseert op specifieke bij of krachtens de Wft gestelde bepalingen, verwordt artikel 4:15 lid 1 in combinatie met lid 2 tot een soort ‘algemene zorgplicht’ op grond waarvan de AFM al datgene kan aanpakken waarmee zij het niet eens is. Dat dit niet de bedoeling van de wetgever is geweest blijkt uit het feit dat per 1 januari 2014 een algemene zorgplicht voor financiële dienstverleners is geïntroduceerd in artikel 4:24a Wft. Nota bene dat de AFM met betrekking tot die algemene zorgplicht alleen kan handhaven als sprake is van een ‘evidente misstand’ en pas nadat zij eerst een niet nageleefde aanwijzing aan de financiële dienstverlener heeft gegeven. Van een dergelijke ‘evidente schending’ is *in casu* geen sprake, hetgeen onder meer blijkt uit het feit dat FPB haar activiteiten heeft laten beoordelen door het gespecialiseerde [M], die daarin geen overtreding van de bij of krachtens de Wft gestelde regels heeft gezien.

#### AFM gaat niet over niet-financiële diensten

Voorts betoogt de heer Muijselaar dat de Wft niet voorziet in bescherming van consumenten in die zin dat deze consument in staat moet worden gesteld een weloverwogen keuze te maken met betrekking tot niet-financiële diensten. De dienstverlening door SVAD, namelijk de verkoop van de offerteservice, loyaliteitsprogramma’s en Financieel Levensloop Plannen dienen dan ook buiten beschouwing te blijven. Deze producten of diensten maakten immers geen onderdeel uit van de financiële dienstverlening door FPB. De AFM lijkt zich er onvoldoende rekenschap van te geven dat haar bevoegdheden als toezichthouder zijn beperkt tot financiële diensten en wordt verzocht zich te beperken tot bevindingen die zien op de financiële diensten van FPB, die aldus binnen haar competentie vallen.



Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 57 van 87

#### Dienstverlening door SVAD moet buiten beschouwing blijven

Niet alleen maakten de offerteservice, loyaliteitsprogramma's en FLP's geen onderdeel uit van de financiële dienstverlening door FPB, het waren bovendien diensten die door SVAD werden aangeboden. Die diensten stonden los van de financiële dienstverlening door FPB, waardoor de AFM deze dienstverlening ten onrechte meeneemt in haar oordeel dat de inrichting van de bedrijfsvoering van FPB geen beheerste in integere bedrijfsuitoefening waarborgde. FPB en SVAD waren aparte juridische entiteiten met verschillende dienstverlening en een gescheiden financiële administratie, over welke structuur advies is ingewonnen bij [M].

#### Geen verkapte vergoedingen voor het krediet

Overtreding van artikel 4:15 Wft zou door de AFM concreter moeten worden onderbouwd, met de vaststelling van overtreding van specifieke – krachtens Wft gestelde – voorschriften. De heer Muijselaar meent dat artikel 4:74 Wft en artikel 4:17 Wft niet overtreden zijn. Met betrekking tot artikel 4:74 Wft is helemaal niet relevant of voor de consument een duidelijk onderscheid wordt gemaakt in de vergoedingen. Zelfs al zou een zeer beperkt aantal consumenten niet goed hebben begrepen dat de *fee* zag op andere producten dan het krediet, dan houdt dit geen verband met overtreding van artikel 4:74 Wft. Waar uit het dossier volgt dat werkzaamheden ook daadwerkelijk zijn verricht, kan niet gezegd worden dat het gaat om een verkapte vergoeding voor consumptief krediet. Je kunt je hoogstens afvragen of de vergoeding te hoog was. De AFM gaat ook helemaal niet over de behoefte van consumenten aan bepaalde diensten – zeker niet als het geen financiële diensten betreft.

#### Nota SVAD

De heer Muijselaar wijst ten bewijze van de transparante werkwijze van FPB op de nota SVAD, waarin klanten worden geïnformeerd over de afzonderlijke diensten van SVAD.

#### Dienstenwijzer

De heer Muijselaar verwijst naar de dienstenwijzer van FPB voor een overzicht voor klanten van de dienstverlening door FPB en de daaraan verbonden kosten.

#### Gewijzigde inzichten in de markt

De heer Muijselaar hecht eraan op te merken dat tijdens de onderzoeksperiode als gevolg van de inwerkingtreding van het provisieverbod per 1 januari 2013 voor betalingsbeschermers een *switch* gaande was van vergoedingen via provisie naar rechtstreekse vergoedingen. Ook FPB heeft haar bedrijfsmodel hierop moeten aanpassen, waarbij zij steeds de richtlijnen van [REDACTED] in acht heeft willen nemen, temeer nu de heer Muijselaar zeven jaar lang bestuurslid van die vereniging was.

#### Intentie FPB om aan regelgeving te voldoen, betrokkenheid [M]

De heer Muijselaar herkent niet het door de AFM in het onderzoeksrapport van FPB geschetste beeld als een onderneming die boven en ten koste van alles geld wil verdienen, het klantbelang niet op de eerste plaats zet en zich niets gelegen laat liggen aan de visie van de toezichthouder. Dit beeld behoeft volgens de heer Muijselaar bijstelling, waarbij van belang is dat de AFM van de correcte feiten uitgaat en waar relevant

nuanceringen aanbrengt.

Zo hebben, anders dan het onderzoeksrapport suggereert, ten aanzien van het grootste deel van de klanten géén storno's plaatsgevonden. Uit het aantal storneringen kan niet worden afgeleid dat de klanten van FPB geen behoefte hadden aan de producten. De AFM kan gelet op de zorgvuldigheid geen – voor FPB belastende – uitlatingen doen zonder daaraan een deugdelijk onderzoek ten grondslag te leggen. De AFM kan niet voorbijgaan aan de oorzaak van de storneringen dan wel niet geslaagde incasso's, die in het merendeel van de gevallen was dat er onvoldoende saldo was op de rekening van de klant. Daarnaast was in een aanzienlijk aantal gevallen sprake van een algemene incassoblokkade op de betreffende rekening, waardoor incasso niet mogelijk bleek.

De AFM stelt voorts dat uit het feit dat FPB geen incassobureau inschakelde bij niet-betaling volgt dat FPB wist dat de incasso's van deze vergoedingen (mogelijk) onrechtmatig waren. De heer Muijselaar verzet zich hier fel tegen en stelt dat het de eigen afweging van FPB was om hier al dan niet *cou lance* te betrachten. Het oordeel van de AFM in deze is ongefundeerd. De AFM wordt verzocht tendentieuze opmerkingen en vermoedens uit het onderzoeksrapport te verwijderen en zich te beperken tot de feiten. De heer Muijselaar voert nog als redenen om doorgaans geen incassobureau in te schakelen aan dat een incassotraject kostbaar is en weinig kans van slagen heeft, de inkomsten uit kredietbemiddeling moesten prevaleren boven de directe inkomstenstroom en FPB het om commerciële redenen belangrijk vond om in geval van een klacht de verstandhouding met de klant weer goed te krijgen; het kwijtschelden van een betaalde vergoeding was daartoe een middel.

De heer Muijselaar heeft zich in de onderzoeksperiode uit eigen beweging en op proactieve wijze ingespannen om een integere bedrijfsvoering en naleving van de relevante regelgeving te waarborgen en daartoe onder meer gespecialiseerd advies ingewonnen bij het gerenommeerde [M]. [M] heeft tijdens de onderzoeksperiode elke drie maanden een *audit* bij FPB uitgevoerd om de *compliance* te monitoren. Waar [M] verbeterpunten zag, heeft FPB die doorgevoerd. [M] was volledig op de hoogte van de nevendiensten van SVAD en heeft aangegeven dat deze niet vielen onder het financieel toezichtrecht nu geen sprake was van financiële diensten.

- **Boeteverlagende omstandigheden**

Voor het geval de AFM van mening zou blijven dat tot boeteoplegging moet worden overgegaan, vindt de heer Muijselaar dat het volgens artikel 1:81 Wft juncto artikel 10 Besluit bestuurlijke boetes financiële sector (Bbbfs) voor overtreding van artikel 4:15 lid 1 Wft geldende basisbedrag van € 500.000,- zeer substantieel moet worden gematigd. Hij licht dat als volgt toe.

Het onderzoek heeft reeds grote impact gehad op de heer Muijselaar. Ruim dertien maanden nadat de AFM in januari 2015 de concept rapportage naar de heer Muijselaar stuurde heeft zij pas een boetevoornemen gestuurd. Ruim een jaar lang was het dus voor de heer Muijselaar onzeker of de AFM vervolgstappen zou nemen zo ja, welke. De heer Muijselaar is contactpersoon geweest voor [M] en heeft zich er actief voor ingespannen dat FPB zich zou houden aan de relevante wet- en regelgeving. *Compliance* was ook een speerpunt voor de heer Muijselaar bij de invulling van zijn rol als bestuurder van [REDACTED]. De heer Muijselaar heeft een beperkte draagkracht, zoals volgt uit het ingevulde draagkrachtformulier, onderbouwd met stukken. De heer Muijselaar is niet langer actief in de financiële dienstverlening, onder meer door het onderhavige onderzoek van de AFM waarvan hij zeer is geschrokken. De heer Muijselaar kan er moeilijk mee leven dat ook indien er alles aan wordt gedaan om te handelen in overeenstemming met de relevante wet- en

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 59 van 87

regelgeving, de AFM nadien toch het verwijt kan maken dat sprake is geweest van een overtreding. Een eventueel aan de heer Muijselaar op te leggen boete moet in balans zijn met eerdere door de AFM aan (feitelijk leidinggevend van) bemiddelaars en adviseurs in consumptief krediet opgelegde boetes, die variëren van € 500,- tot € 96.000,-.

- **Publicatie**

Als de AFM tot boeteoplegging overgaat, zou publicatie van het boetebesluit in anonieme vorm moeten plaatsvinden. Bij volledige openbaarmaking van het boetebesluit zal de heer Muijselaar in onevenredige mate schade worden berokkend als bedoeld in artikel 1:97 lid 4 Wft. De openbaarmaking van het boetebesluit zal daarom in anonieme vorm moeten plaatsvinden in die zin dat de inhoud niet herleidbaar is tot de heer Muijselaar. Dit betekent dat in ieder geval de namen van FPB, Blokweg en de heer Muijselaar en andere tot hem te herleiden informatie moet worden geanonimiseerd.

Door een publicatie zal de heer Muijselaar hard worden geraakt. Een ieder is tegenwoordig actief op internet. Publicatie van een boete door de AFM zal ertoe leiden dat de privé-omgeving van de heer Muijselaar hiervan op de hoogte raakt en voorts de heer Muijselaar in zijn verdere professionele carrière onevenredig hinderen. Opneming van de boeteoplegging in *compliance databases* zal over een lange periode vergaande nadelen hebben en zelfs kunnen leiden tot opzegging van de cliëntrelatie door een bank of verzekeraar. Dit terwijl aan de andere kant geen enkel redelijk toezichtsbelang bestaat om de identiteit van de heer Muijselaar kenbaar te maken: ook zonder het openbaar maken van de identiteit van de heer Muijselaar wordt de markt geïnformeerd en gewaarschuwd. Uit jurisprudentie volgt dat de AFM zorgvuldig moet afwegen in hoeverre publicatie van de persoonlijke gegevens van een natuurlijk persoon onevenredig is en een redelijk toezichtsdoel dient. De heer Muijselaar is niet langer werkzaam in een gereguleerde sector. Normoverdracht en generale preventie kunnen middels geanonimiseerde publicatie worden bereikt.

#### 4. Beoordeling

De AFM is van oordeel dat FPB, thans Blokweg genaamd, in de periode van 1 maart 2013 tot en met 28 februari 2014 haar bedrijfsvoering niet zodanig heeft ingericht dat een beheerste en integere uitoefening van haar bedrijf was gewaarborgd. Daarmee heeft Blokweg artikel 4:15, eerste lid, Wft overtreden, aan welke overtreding de heer Muijselaar feitelijk leiding heeft gegeven. De AFM zal dat in dit hoofdstuk toelichten. In paragraaf 4.1 beschrijft de AFM daartoe eerst het uit de hierboven genoemde feiten ontstane beeld. In paragraaf 4.2 volgt de conclusie van de AFM dat FPB artikel 4:15, eerste lid, Wft, heeft overtreden, waarbij ook de door de heer Muijselaar gegeven zienswijze ter zake wordt betrokken. In paragraaf 4.3 komt het feitelijk leidinggeven aan de overtreding door de heer Muijselaar aan bod.

##### 4.1. Ontstane beeld

Uit de in hoofdstuk 2 beschreven feiten komt het volgende beeld naar voren.

### **Verdienmodel**

FPB bemiddelde bij de consumptief krediet-wensen van haar klanten en ontving bij geslaagde bemiddelingen doorlopende provisies van kredietaanbieders. Daarnaast bracht FPB haar klanten, al dan niet via SVAD, nog kosten in rekening voor een 'offerteservice', 'betalingsbeschermers', het 'FLP', het 'loyaliteitsprogramma' en 'dossierkosten' of 'jaarbijdragen', waaraan FPB – zoals naar voren kwam in paragraaf 2.3 – substantieel heeft verdiend.

De AFM heeft uit de onderzochte klantdossiers afgeleid dat de vergoeding voor 'kosten betalingsbeschermers' en de 'kosten voor het FLP' direct na uitbetaling van het krediet bij de klant werden geïncasseerd. De vergoedingen daarvoor werden met het krediet meegefinancierd.<sup>109</sup>

### **Klanten verontwaardigd over afschrijvingen**

De in paragraaf 2.4 besproken klachten laten zien dat de betreffende klanten de extra diensten van FPB in het geheel niet hadden willen afnemen en daarvoor dus ook niet hadden willen betalen. Uit de klachten, die zien op alle verschillende door FPB verkochte extra 'diensten', spreekt een grote verontwaardiging bij de klanten als zij erachter zijn gekomen dat FPB allerlei extra kosten van hun rekening heeft geïncasseerd waarom zij niet hadden gevraagd. Zij verzoeken FPB, de één nog feller dan de ander, het geld naar hen terug te storten.

Zo schrijft [U] dat hij geen gebruik wilde maken van enige vorm van verzekering of aanvullende diensten bij het afsluiten van het consumptief krediet. [T] heeft naar zijn zeggen nooit gevraagd om de diensten van SVAD en verzoek FPB "de betaalde onterechte kosten van €1000,- per omgaande terug te boeken". [HH] schrijft zich in de maling genomen te voelen door de handelswijze van FPB, waar hij naar zijn zeggen destijds 750 euro 'bemiddelingskosten (advieskosten)' heeft betaald, wat door FPB is af gehouden van zijn totale leenbedrag. De klant vindt dan ook dat hij recht heeft op teruggave van dit bedrag.

Let wel dat deze klanten ervan uit gaan te hebben betaald voor de dienstverlening van FPB inzake het door haar bemiddelde consumptieve krediet en dus kennelijk niet eens weten dat de bewuste kosten waren voor een FLP en/of advies over betalingsbeschermers. Datzelfde geldt voor de klanten die de AFM telefonisch gesproken heeft. [BB] blijkt ervan uit te gaan dat de betaling (toevoeging AFM: van € 500,-, door FPB aan deze klant in rekening gebracht voor een Financieel Levensloopplan en een advies over betalingsbeschermers) was voor 'de kosten die FPB heeft gemaakt', waaraan hij toevoegt dat het dan gaat om 'de kredietkosten'. [BB] zegt zeker te weten dat dit bedrag niet voor advies of pensioen was. [CC] verklaart over zijn betaling van 'ongeveer € 950,-' dat het was "in principe voor het opmaken van de lening en het verzekeringsadvies. Het was all-in zeg maar en dat was nou eenmaal zo volgens de adviseur".

Over de door FPB frequent afgeschreven relatief geringe bedragen van € 9,90, € 19,95 en € 2,95 wordt veel geklaagd. [RR] schrijft FPB dat er al geruime tijd 'vreemde bedragen' van haar rekening afgeschreven worden, "soms 2x per maand en telkens onder andere namen." Zij schrijft verder: "Ik heb geen advies van jullie gekregen en GEEN toestemming gegeven om dit van mijn rekening af te schrijven. (...) GRAAG UITLEG WAAROM DEZE

---

<sup>109</sup> Zie de tabel met onderzochte klantdossiers in bijlage 6 bij het onderzoeksrapport.

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 61 van 87

*BEDRAGEN WORDEN AFGESCHREVEN VAN REK NR.* [NN] verzoekt FPB “*met klem om onmiddellijk de volledige onrechtmatige afschrijving*” van € 19,95 door FPB ongedaan te maken. Klant [PP] laat in twee regels weten niet akkoord te zijn met eenzelfde afschrijving en geen gebruik te maken van de dienstverlening van FPB; hij verzoekt dan ook ‘alle afgeschreven fpb premies’ terug te storten op zijn bankrekening. [SS] heeft de € 19,95 zelf gestorneerd; de incassering moet volgens deze klant “*op een misverstand berusten, omdat wij geen financiële verplichtingen meer bij u hebben.*” [AAA] heeft ook zelf de verschillende door FPB van zijn rekening geïncasseerde bedragen laten terugstorten “*omdat ik nooit iets met u heb afgesproken, getekend of geleverd heb gekregen. Mijn dringende advies stop hiermee zo niet dan neem ik direct contact op met o.a. Tros Radar en zult u aan de schandpaal worden genageld.*” [CCC] vindt de afschrijving van € 19,95 per jaar “*schandelijk en pure diefstal en alles onder het mom van mocht u aanspraak willen maken op deze verzekering.*”

Let wel dat de AFM uit bestudering van alle feiten, waaronder de verklaring van FPB, weliswaar heeft opgemaakt dat de bedragen van € 9,90, € 19,95 en € 2,95 moeten worden gekwalificeerd als ‘dossierkosten’ of verband houden met de ‘offerteservice’ dan wel het ‘loyaliteitsprogramma’, maar dat de klanten ook met betrekking tot deze kleinere door FPB geïncasseerde bedragen onbekend zijn met enige daartegenover staande dienstverlening.

De klanten zijn verward en boos over de verschillende incasso’s van FPB en voelen zich in de maling genomen of ronduit bestolen. De AFM vindt deze gevoelens verklaarbaar en begrijpelijk, gelet op het volgende.

### **Doel klant is consumptief krediet**

Uitgangspunt is dat de klant bij FPB terecht komt voor een consumptief krediet. Vaak is dat op het moment dat zij, ‘verliefd op de auto’ voor de aanschaf waarvan zij dat krediet nodig hebben, nog vanuit de showroom door de met FPB samenwerkende autodealer telefonisch met FPB worden doorverbonden.

Het eensluidende doel van de klanten wordt bevestigd in het in paragraaf 2.2.2 weergegeven antwoord op de eerste vraag uit de reeks doelstellingsvragen uit de klantprofielen: doel van de klant bij het gesprek met de adviseur van FPB is ‘een consumptief krediet’ voor een nieuwe auto en soms nog wat dingen in huis, of het oversluiten van bestaande leningen.

### **Klant wordt totaalklant tegen wil en dank**

FPB heeft vervolgens van haar consumptief kredietklanten, zoals de heer Muijselaar verklaarde ‘acterend naar het nieuwe realisme een totaalklant’ gemaakt en hen – al met al forse – kosten in rekening gebracht voor een offerteservice, betalingsbeschermers, een Financieel Levensloopplan, het loyaliteitsprogramma en dossierkosten. Deze producten of diensten werden de klanten door FPB ‘verkoch’ bij de gelegenheid van de kredietbemiddeling. De heer Muijselaar heeft verklaard dat de adviseur in het adviesgesprek ook moest proberen het Financieel Levensloopplan aan de man te brengen, en dat de adviseur voorts vraagt of de klant wil besparen op andere producten. Zo lichtte de heer Muijselaar toe: “*Als je de klant dan toch aan de lijn hebt of ze zitten op kantoor dan biedt de adviseur ze gelijk het SVAD loyaliteitsprogramma van 9,90 euro per maand aan.*” De consumptief kredietwens van de klanten werd aldus gebruikt als ingang voor de verkoop van allerlei overige producten of diensten. Daarbij probeerde FPB het aanbod – in de woorden van de heer Muijselaar – ‘laagdrempelig’ te houden door de klanten voor te houden dat zij het Financieel Levensloopplan konden bekostigen door een duur flatscreen

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 62 van 87

te ‘alloceren’ ofwel verkopen. En de offerteservice werd extra toegankelijk gemaakt door erbij te (laten) vertellen dat als de klant binnen drie maanden geen voordeel zag van het programma, hij kosteloos zou kunnen opzeggen en de eerste drie maanden terugbetaald zou krijgen, aldus nog steeds de heer Muijselaar.

De heer Muijselaar heeft de bewuste diensten of producten bedacht – en daarover namens FPB juridisch advies ingewonnen bij [L] van [M]. [L] had wel opgemerkt dat het voor consumenten duidelijk moest zijn welke producten FPB aanbood; zoals de heer Muijselaar verklaarde: “*Het FLP mocht geen verrassing zijn. Vooral ook omdat men probeerde door middel van de financiering een totaalrelatie op te bouwen met de klant en daarbij de klant geprobeerd werd woorden in de mond te leggen om te sturen richting het FLP.*” Tijdens de zienswijze heeft de heer Muijselaar toegevoegd dat veel mensen niets weten over hun pensioen. Toen kwam hij op het idee daar wat mee te doen en heeft hij de vraag over pensioenopbouw opgenomen in de vragenlijst (toevoeging AFM: van de klantprofielen). [M] heeft daarover gezegd dat het kon, als het onderwerp – in de woorden van de heer Muijselaar – maar niet ‘als bliksem bij heldere hemel’ zou komen.

En dat is nu juist het punt: de AFM heeft geconstateerd dat klanten van FPB zich er niet van bewust waren dat zij door FPB een ‘totaalklant’ werden gemaakt. De incasso’s troffen hen dan ook wel degelijk als een – onaangename – verrassing ofwel als een donderslag bij heldere hemel. Het merendeel van de klanten heeft niet eens begrepen voor welke producten of diensten deze kosten überhaupt in rekening werden gebracht, of dacht simpelweg ‘kredietkosten’ te betalen. Deze situatie heeft FPB in de hand gewerkt door, goed wetende dat haar klanten bij haar kwamen voor het afsluiten van een consumptief krediet, bij de verkoop van de extra diensten of producten een ondoorzichtige werkwijze te hanteren. De AFM licht dit toe per extra door FPB aan de consument verkochte ‘dienst’.

## **Ondoorzichtige werkwijze**

### ***Offerteservice***

FPB had haar dienstverleningsproces met betrekking tot de ‘offerteservice’, zoals in paragraaf 2.2.1 en 2.3.1 beschreven, zo ingericht dat de consument die via één van haar websites een offerte voor een consumptief krediet wilde aanvragen door het plaatsen van een digitaal ‘vinkje’ eerst akkoord moest gaan met de algemene voorwaarden van FPB, elders op de websites te vinden. Achter het desbetreffende ‘vinkhokje’ staat: “*En voor wat betreft onze offerte service heeft u kennisgenomen van artikel 6.4*” – en in die voorwaarden staat weer dat FPB althans SVAD voor deze ‘offerteservice’ een bedrag van € 2,95 of € 3,90 per maand rekent die via een automatische incasso geïncasseerd werd totdat de consument de ‘service’ opzegt. Hier wordt dus de consument, die zijn kredietmogelijkheden wil inventariseren door het aanvraagformulier voor een offerte op te sturen en daarvoor het betreffende vinkje wel *moet* plaatsen, door FPB automatisch voor onbepaalde tijd gebonden aan een maandelijkse vergoeding voor een service waarom hij niet vraagt.

De AFM vindt deze werkwijze van FPB niet transparant richting de klant. Een gemiddelde consument in oriënterende fase zal niet snel aanleiding zien om de volledige algemene voorwaarden van FPB te lezen alvorens het verplichte vinkje voor de aanvraag van een offerte voor krediet te plaatsen. In ieder geval zal de gemiddelde consument er niet op bedacht zijn dat het aanvinken van het hokje direct kosten met zich brengt als hij of zij op dat

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 63 van 87

moment niet in aanmerking komt voor een consumptief kredietofferte. Dat geldt temeer nu de klant de offerte aanvraagt met een heel ander doel: hij wil alleen weten of hij eventueel in aanmerking komt voor een consumptief krediet om de auto te kopen die hij op het oog heeft. Zijn doel is niet het maandelijks of per kwartaal getoetst worden aan acceptatiecriteria van aanbieders van consumptief krediet.

Dat klanten niet bewust getekend hebben voor de incasso's van FPB ter zake van de 'offerteservice' wordt bevestigd in de in paragraaf 2.4.3 beschreven klachten van onder meer de heren [UU] en [AAA] over de frequente afschrijvingen door FPB van € 2,95: *"ooit via jullie hypotheek of lening aangevraagd maar geen gebruik van gemaakt"* en *"nooit iets met FPB heeft afgesproken, getekend of geleverd gekregen"*.

### **Financieel Levensloopplan**

Zoals bleek in paragraaf 2.3.3 heeft FPB volgens het productieoverzicht aan 588 van haar 1.407 consumptief krediet-klanten (onder wie dertien van de vijftien klanten wier dossier door de AFM is onderzocht) een vergoeding in rekening gebracht voor een Financieel Levensloopplan. De klanten die de AFM telefonisch gesproken heeft en aan wie ook kosten voor een Financieel Levensloopplan in rekening zijn gebracht vertellen, zoals in paragraaf 2.4.4 weergegeven, dat zij niet zelf hebben gevraagd om meer uitleg over pensioen en blijken in de veronderstelling dat zij FPB voor de kredietverlening – en niet voor enig pensioenplan – hebben betaald.

[BB] zou nooit extra voorzieningen afsluiten voor zijn pensioen en hoeft er daarom ook verder niets over te weten. Als mensen over pensioen beginnen dan 'kapt hij dat meteen af'. [BB] verklaart dat hij FPB heeft betaald voor *"de kosten die FPB heeft gemaakt"*, waaraan hij toevoegt dat het dan gaat om *"de kredietkosten"*. [BB] weet zeker dat dit bedrag niet voor advies of pensioen was, zoals hij de AFM bevestigt per e-mail.<sup>110</sup>

Volgens [CC] vroeg de adviseur, die bij hem thuis een uitleg gaf over het Financieel Levensloopplan, niet of hij dit wilde hebben maar was het *"alsof het er bij hoorde"*. Zelf heeft [CC] niet gevraagd om meer uitleg over pensioen. Volgens [CC] was zijn betaling van € 950,- aan FPB *"in principe voor het opmaken van de lening en het verzekeringsadvies. Het was all-in zeg maar en dat was nou eenmaal zo volgens de adviseur."*

[R] vertelt de AFM dat hij ongeveer € 500,- aan FPB heeft betaald en dat deze betaling verricht is *"voor de service van FPB en voor de lening, het product, dat hij bij hen afnam"*. Op de vraag of hij betaald heeft voor pensioen antwoordt [R]: *"Voor het pensioengesprek heb ik totaal niet betaald. Ik kreeg het gewoon zo opgestuurd zonder enige voorafgaande informatie zeg maar"*.

Kennelijk is deze klanten, die bij FPB waren gekomen voor een consumptief krediet en niet voor pensioenadvies, niet duidelijk geworden dat zij een Financieel Levensloopplan kochten. In dit verband zet de AFM nog eens uiteen welke informatie FPB haar klanten op dit punt heeft gegeven.

In een passage op de voorpagina van de websites van FPB wordt het Financieel Levensloopplan genoemd: *"Wij informeren u onder de noemer 'Alles onder een dak' over leningen, hypotheek, pensioenen via het Financieel*

<sup>110</sup> Zie de in paragraaf 2.4.4 geciteerde e-mail van [BB] aan de AFM d.d. 27 mei 2014.

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 64 van 87

Levensloop Plan, *autoverzekeringen en andere verzekeringen voor uw huis of uw leven.*” (onderstreping AFM). De AFM merkt op dat een klant door deze passage nog niet bedacht hoeft te zijn op een ongevraagde verkoop van een pensioenplan. Overigens zullen de klanten die via de autohandelaren bij FPB kwamen, en dat was het overgrote merendeel, de websites niet hebben bekeken.

Zoals besproken in paragraaf 2.2.2 wordt in de klantprofielen in een reeks vragen over kennis en ervaring met betrekking tot consumptief krediet op het laatst als vreemde eend in de bijt nog gevraagd wat de klant weet van zijn inkomenssituatie als hij met pensioen gaat. De AFM heeft uit de klantprofielen opgemaakt dat veel klanten aangeven hun pensioensituatie niet heel helder voor ogen te hebben, waarna de adviseur van FPB in vrijwel alle gevallen optekent dat FPB dit wel voor de klant kan uitzoeken. Zo ook in de – in paragraaf 2.4.4 weergegeven – klantprofielen van de heren [BB], [R] en [CC]. Daarin heeft de adviseur als antwoorden van de klanten op die ene vraag over pensioen opgeschreven: *“Wij bouwen allebei op. Ik weet niet exact wat de hoogte van het inkomen zal worden en of dit voldoende is om dan nog te voorzien in onze wensen.”* (klant [BB]), *“n.b.”* (klant [R]) en *“Mijnheer geeft aan wel pensioenopbouw te hebben maar heeft geen exact beeld van de huidige stand van zaken. Wil daar wel inzicht in krijgen en was dit al van plan.”* (klant [CC]). Als kennelijke reactie van FPB is door de adviseur genoteerd dat een rapportage kan worden gemaakt ofwel daartoe stukken worden opgevraagd.

De AFM constateert dat wat door de adviseur van FPB in de klantprofielen is opgetekend niet in lijn is met wat de klanten verklaren over de inhoud van het adviesgesprek: de verslagen antwoorden kunnen suggereren dat de klant een advies wenst, terwijl de klanten hebben verteld dat zij hierom niet hebben gevraagd. De AFM verklaart deze discrepantie behalve door het terloopse moment waarop het pensioenonderwerp besproken werd, door de manier waarop FPB het adviesgesprek voerde. De heer Muijselaar heeft op de onderzoeksdag verklaard dat, als in het gesprek met de adviseur het onderwerp pensioen aan de orde komt, de adviseur moet vragen of de klant iets wil weten over pensioen en of de klant pensioenbewust is. Als de klant aangeeft dit een belangrijk onderwerp te vinden dan probeert de adviseur volgens de heer Muijselaar het Financieel Levensloopplan aan de man te brengen. Deze verklaring van de heer Muijselaar volgend constateert de AFM dat het initiatief in deze – zoals ook de klanten vertellen – steeds van FPB uit ging, waarbij het de bedoeling was dat de adviseur het Financieel Levensloopplan verkocht. Verder heeft de heer Muijselaar verklaard dat het FLP geen verrassing mocht zijn, vooral ook *“omdat men probeerde door middel van de financiering een totaalrelatie op te bouwen met de klant en daarbij de klant geprobeerd werd woorden in de mond te leggen om te sturen richting het FLP.”* De door de adviseur genoteerde antwoorden van klanten op de pensioenvraag geven inderdaad blijk van sturing in de vraagstelling richting een wens van de klant om een pensioenplan bij FPB af te nemen. Bovendien lijken de antwoorden in die zin gekleurd weergegeven, waar het – vrij algemene – gebrek aan kennis van de klant over zijn pensioensituatie wordt gekoppeld aan een concrete wens daarin nu meer inzicht te willen krijgen. Dat laatste lijkt meer de wens van FPB dan van de klant te zijn geweest. En zelfs als de gegeven antwoorden getrouw zijn verslaggegeven door de adviseur, blijkt daaruit niet direct dat de klanten een – duur betaald – Financieel Levensloopplan wilden afnemen bij FPB.

Sommige klantdossiers bevatten tot slot de ‘nota SVAD’, met daarin de passage: *“Het is u bekend dat ons honorarium voor het Financieel Levensloop Plan (uitwerken van een onafhankelijk rapport waarbij de volgende scenario’s worden verwerkt: inkomen bij overlijden van de eerste en eventueel tweede contractant voor 65 jaar,*



Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 65 van 87

*inkomen bij arbeidsongeschiktheid van de eerste en eventueel tweede contractant; inkomen bij werkloosheid, inkomen op pensioendatum, inkomen bij overlijden na 65<sup>ste</sup> en uitleg over de Algemene Nabestaandenwet, de Wet Werk en Inkomen naar arbeidsvermogen, de Werkloosheidswet en de Algemene Ouderdomswet) en uw deelname aan BudgetCare samen (€ 480, - / € 495, - / € 980, -) is. Dit pakket geeft u recht op 50% korting op ons honorarium gedurende drie jaar.”, door de klanten ondertekend.*

Hoewel de klanten met ondertekening van de ‘nota SVAD’ aldus formeel hun toestemming hebben gegeven voor de incasso door FPB van (ook) het bedrag voor een Financieel Levensloopplan, lijkt het er niet op alsof (de adviseur van) FPB dit gegeven onder de nadrukkelijke aandacht van haar consumptief kredietklanten heeft gebracht. Integendeel heeft FPB het ondertekenen van de ‘nota SVAD’ gepresenteerd als een contractstuk voor het consumptief krediet, zoals volgt uit de – in paragraaf 2.4.2 weergegeven – klacht van [U]: *“Dat er een getekend document aan ten grondslag ligt is voor ons minder relevant, aangezien dit document voor ons onderdeel was van het contract dat moest worden getekend en er niet specifiek bij vermeld is dat dit een apart document was, met totaal andere voorwaarden”*. Ook deze klant blijkt in de veronderstelling te hebben betaald voor het consumptief krediet.

Dat over het Financieel Levensloopplan en vooral ook over de daaraan voor de klant verbonden kosten niet duidelijk is gesproken in het adviesgesprek volgt ook uit de – eveneens in paragraaf 2.4.2 weergegeven – klacht van [T]. Deze klant is in de veronderstelling dat hij te veel heeft betaald voor een advies over betalingsbeschermers, waarop FPB hem per e-mail corrigeert: *“Daarnaast zie ik en dat is u wellicht even ontgaan, dat u ook diensten van SVAD heeft afgenomen. SVAD heeft voor u na een inventarisatie een Financieel Levensloop Plan - ook wel de Pensioen- en Inkomensscan genaamd -, uitgewerkt en samengesteld. Eind mei is u dat per post toegestuurd.”* [T] reageert: *“Ik heb nooit gevraagd om de diensten van SVAD, dit is me niet verteld. “Wij voelen ons hierdoor behoorlijk misleid. U heeft hier € 999,- voor in rekening gebracht zonder dit met ons te overleggen. Het kan niet de bedoeling zijn dat een adviseur dat zonder ons medeweten in rekening kan brengen, terwijl we daar niet over gesproken hebben. We willen dit ook bij de instanties zoals klachteninstituut en toezichthouder gaan melden, het smaakt namelijk naar colportage, wat in combinatie met uw branche en de manier waarop jullie mensen thuis ‘inpakken’ ons een naar gevoel heeft gegeven. Ik verzoek u om de kosten die u in rekening heeft gebracht voor dat zogenaamde SVAD binnen 5 dagen terug te storten op onze rekening. U hoeft ons niet meer te benaderen om uitleg, die hadden wij graag van tevoren willen hebben en niet achter. (...)”*

De AFM concludeert dat FPB haar klanten een handtekening voor incasso van een fors bedrag voor een Financieel Levensloopplan heeft laten zetten, zonder dat zij deze klanten goed en wel heeft laten beseffen waarvoor zij tekenden. Hierbij speelt het uitgangspunt dat FPB goed wist dat haar klanten kwamen voor een consumptief krediet voor de aanschaf van een auto en dus ook dat hun focus daarop was gericht. In deze omstandigheid was temeer aangewezen dat FPB duidelijk was geweest over een daarnaast aangeboden product van geheel andere aard en de prijs daarvan, zodat haar klanten een weloverwogen keuze hadden kunnen maken over het al dan niet aanschaffen daarvan.

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 66 van 87

Volledigheidshalve wijst de AFM er nog op dat het FPB – gezien alle bovenbeschreven aan FPB gerichte klachten – niet kan zijn ontgaan dat het haar klanten niet helder was dat zij Financieel Levensloopplannen afnamen en dat zij daaraan ook geen behoefte hadden (gehad).

### **Betalingsbeschermers**

Zoals in paragraaf 2.4.4 besproken heeft de AFM de heren [BB], [CC] en [R] gevraagd of zij advies wilden over betalingsbeschermers. [BB] antwoordt dat de adviseur thuis wel verzekeringsadvies ter sprake bracht, maar dat hij gelijk gezegd heeft dat hij daar helemaal geen interesse in had. Volgens [CC] begon de adviseur zelf over betalingsbeschermers en heeft hij hier niet zelf naar gevraagd. [R] vertelt dat hij en [REDACTED] daaraan geen behoefte hadden; nu hij precies wist wat hij wilde is het gesprek alleen over een krediet gegaan.

Toch heeft FPB [BB] en [CC] advieskosten in rekening gebracht en [R] bovendien betalingsbeschermende verzekeringen verkocht.

Bestudering van de klantdossiers leert, zoals in paragraaf 2.4.4 aan de orde kwam, dat in het klantprofiel van [BB] als zijn antwoord op de – in de reeks doelstellingsvragen verstopte – vraag of de klant advies wil over betalingsbeschermers die recht geven op een uitkering bij arbeidsongeschiktheid, werkloosheid of overlijden is opgetekend: *“Ja ik wil hier advies over. Als het niet te duur is zou ik het zonde vinden om hier geen gebruik van te maken. Geeft toch een beetje rust!”*. In het daaropvolgende onderdeel ‘L. Advies’ en ‘M. Opvolging van ons advies’ blijkt dat klant [BB] in afwijking van het kennelijk gegeven positieve advies van FPB over betalingsbeschermende verzekeringen, toch geen kredietbeschermer wil afsluiten. Voorts staat bij het onderdeel over honorarium: *“Het is u bekend dat ons honorarium inzake de advisering over en of de bemiddeling bij het tot stand komen van een betalingsbeschermingsverzekering (Arbeidsongeschiktheid- en/of werkloosheid- en/of Overlijdensrisicoverzekering) € 220,- bedraagt.”*

Klant [BB] heeft door ondertekening van dit klantprofiel dus formeel toestemming gegeven voor incasso door FPB van de advieskosten voor betalingsbeschermers. Aan de AFM verklaart hij echter dat hij de adviseur die thuis dit onderwerp ter sprake bracht meteen heeft gezegd dat hij daarin geen interesse had. [BB] denkt ook nadien nog dat zijn betaling aan FPB was voor *‘de kosten die FPB heeft gemaakt’*, voor *‘de kredietkosten’*. Hij zegt zeker te weten dat dit bedrag niet voor advies (of pensioen) was, wat hij daarna nog eens per e-mail aan de AFM bevestigt; zie paragraaf 2.4.4.

In het klantprofiel van [R] staat onder het onderwerp ‘Doelstellingen’ bij de vraag *“Welk idee heeft u bij verzekeringen die recht geven op een uitkering bij arbeidsongeschiktheid, werkloosheid of overlijden?”* als antwoord *“Niet”*. In dit profiel is bij het onderwerp ‘Risicobereidheid: Calamiteiten’ nog de vraag opgenomen *“In hoeverre wilt u aanvullende verzekeringen afsluiten voor het geval u arbeidsongeschikt raakt of werkloos wordt?”* en als antwoord daarop genoteerd: *“wil off”*. In de passage over het honorarium staat: *“Het is u bekend dat ons honorarium inzake de advisering over en of de bemiddeling bij het tot stand komen van een betalingsbeschermingsverzekering (Arbeidsongeschiktheid- en/of werkloosheid- en/of Overlijdensrisicoverzekering) € 249,- bedraagt.”* Ook [R] heeft dus door een handtekening onder dit klantprofiel te zetten toestemming gegeven voor incasso door FPB van advieskosten voor betalingsbeschermende

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 67 van 87

verzekeringen, terwijl hij later aan de AFM verklaart dat zij daaraan geen behoefte hadden en dat hij precies wist wat hij wilde en dat daarom het gesprek alleen over een krediet is gegaan. Ook hij denkt nadien dat de ongeveer € 500,- die hij aan FPB heeft betaald is verricht ‘voor de service van FPB en voor de lening, het product’ dat hij bij FPB afnam.

In het klantprofiel van [CC] is bij die ene vraag uit de reeks ‘Doelstellingsvragen’ of de klant advies wil over betalingsbeschermers als het antwoord van [CC] opgetekend: “Ja graag omdat in deze tijden niemand zeker is van zijn werk. Ik wil ook niet dat ik of anderen in de betaalproblemen kan komen met deze lening.” Daarna is de optie “U wenst wel advies over de betalingsbeschermingsverzekering” aangevinkt. Voorts bevat het klantprofiel de bekende passage over honorarium: “Het is u bekend dat ons honorarium inzake de advisering over en of de bemiddeling bij het tot stand komen van een betalingsbeschermingsverzekering (Arbeidsongeschiktheid- en/of werkloosheid- en/of Overlijdensrisicoverzekering) € 495,- bedraagt.” [CC] heeft de AFM verteld dat de adviseur van FPB over betalingsbeschermers begon en dat hij hier niet zelf naar heeft gevraagd.

De AFM ziet aan de ene kant dat FPB van haar klanten goedkeuring heeft verkregen voor de incasso van advieskosten aangaande betalingsbeschermende bijverzekeringen door hen een handtekening te laten zetten onder de klantprofielen, met daarin opdrachten tot automatische incasso’s van onder meer deze kosten. In de profielen is ook als antwoord op een vraag over dit onderwerp opgetekend dat de klanten inderdaad dit advies wilden, of op zijn minst interesse toonden. Aan de andere kant verklaren de klanten dat zij geen behoefte hadden aan advies over betalingsbeschermers en dat zij dat ook hebben duidelijk gemaakt aan de adviseur van FPB, die dit onderwerp thuis ter sprake bracht. De klanten blijken zich niet bewust van het feit dat zij hebben betaald voor de dienstverlening van FPB inzake betalingsbeschermers, want zeggen zeker te weten voor het krediet en niet voor verzekeringen te hebben betaald.

De AFM constateert dus ook hier een duidelijke discrepantie tussen enerzijds de uit de klantprofielen blijkende wensen van de klanten en de door hen gegeven toestemming en anderzijds wat deze klanten zelf verklaren te hebben gewild en blijken te hebben begrepen.

Daarbij is nog van belang dat volgens de verklaring van adviesmedewerker [I] van FPB het adviesgesprek tijdens het 30 à 45 minuten durende telefoongesprek plaatsvindt en het huisbezoek daarna alleen dient ter ondertekening van de stukken, terwijl klanten [BB], [R] en [CC] de AFM hebben verteld dat zij telefonisch alleen een afspraak maakten voor een huisbezoek door FPB en dat het adviesgesprek vervolgens bij hen thuis plaatsvond. Ook hier is derhalve sprake van een discrepantie. Het is zeer de vraag of en in hoeverre de door de adviesmedewerker ingevulde klantprofielen nog door de klanten zijn nagelezen, temeer nu de heer Muijselaar, zoals in paragraaf 2.2 de revue passeerde, heeft verklaard dat zij ‘op locatie’ niet meer grondig werden doorgenomen.

Feit is in ieder geval dat de vraag uit de klantprofielen waarmee de interesse in advies over betalingsbeschermers wordt gepeild alleen al door de plaats ervan, als één-na-laatste vraag in een reeks doelstellingsvragen die puur over consumptief krediet gaan, niet veel nadruk krijgt. Zeker nu de klant bij FPB is gekomen voor het consumptieve krediet, zal hij met enig antwoord op deze extra vraag niet direct bedoeld hebben toestemming te geven voor de incasso van advieskosten op het punt van betalingsbeschermende bijverzekeringen. Verder geeft de formulering

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 68 van 87

van de antwoorden blijk van sturing in de vraagstelling. Klant [CC] wil, *an sich* begrijpelijkerwijs, niet dat hijzelf of anderen in de betaalproblemen kunnen komen met de lening. [BB] vindt het zonde om geen gebruik te maken van het verzekeringsadvies als dat niet te duur is, omdat het toch een beetje rust zou geven. Daargelaten of deze antwoorden een getrouwe weergave vormen van wat deze klanten – in een telefonisch adviesgesprek of thuis – gezegd hebben, volgt hieruit nog geen ondubbelzinnige wens om het betreffende advies daadwerkelijk af te nemen.

Al met al blijkt uit het geheel niet dat de adviseur van FPB bij haar consumptief kredietklanten werkelijk heeft geïnventariseerd of behoefte bestond aan betalingsbeschermende bijverzekeringen en daaraan voorafgaand advies. Daarbij lijkt ook niet duidelijk te zijn gemaakt dat reeds aan het ‘advies’ kosten verbonden waren. Dat is nadelig, zeker voor klanten als [BB] die – volgens zijn profiel in weerwil van het door FPB gegeven advies – uiteindelijk geen bijverzekeringen afsluit maar wel moet betalen voor een advies dienaangaande.

#### ***Loyaliteitsprogramma***

Voor de website-klanten was in de algemene passage op de websites te lezen: *“Via ons loyaliteitsprogramma is het mogelijk aanzienlijk te besparen op uw kosten van bijvoorbeeld telefoon, gas, boodschappen en vakantie.”* De websites bevatten geen verdere informatie over de inhoud van het ‘loyaliteitsprogramma’, noch de kosten die daaraan verbonden zijn. Deze informatie is evenmin terug te vinden in de dienstenwijzer of een ander document.

Door ondertekening van de nota SVAD met daarin de tekst *“Voor het deelnemen aan het loyaliteitsprogramma brengen wij u in rekening € 9,90 per maand per overeenkomst gedurende de tijd dat deze loopt. Wanneer u binnen drie maanden na afsluiten opzegt omdat u niet van de voordelen overtuigd bent restitueren wij de door u betaalde maandbijdragen”* gaan de klanten van FPB akkoord met de maandelijkse incasso voor het loyaliteitsprogramma.

De vele in paragraaf 2.4.3 weergegeven door de AFM in de digitale administratie van FPB aangetroffen klachten en vragen van klanten ([EE], [FF], [RR], [II], [U], [OO] en [BBB]) over de incasso’s van € 9,90 per maand laten zien dat klanten hiervoor desondanks geen toestemming hadden willen geven – en dat zij bovendien geen idee hebben waarop de incasso’s zien. De klanten menen dat er onterecht vergoedingen van € 9,90 van hun rekeningen worden geïncasseerd. Zo schrijft klant [RR] dat er al geruime tijd ‘vreemde bedragen’ van haar rekening worden afgeschreven, waarbij zij opmerkt: *“Ik heb geen advies van jullie gekregen en GEEN toestemming gegeven om dit van mijn rekening af te schrijven.”* En [OO], die twintig keer een bedrag van € 2,95, tien keer van € 4,95 en 26 keer van € 9,90 van zijn rekening zag worden afgeschreven, meent dat hij *“geen verplichtingen met FPB of een bedrijf in de naam van FPB is aangegaan”*.

#### ***Dossierkosten***

De in paragraaf 2.2.1.2 weergegeven dienstenwijzer van FPB bevat een tabel, waarin onder ‘dossierkosten’ is opgenomen:

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 69 van 87

*“€ 3,90 per maand per klant voor de basiskosten<sup>111</sup>;  
€ 4,00 per maand voor de eerste verzekering vermeerderd met € 0,50 voor elke volgende met een maximum van € 7,00 per maand;  
€ 19,95 per jaar via automatische incasso per persoon per certificaat voor de betalingsbeschermers zo lang de totale kosten beneden de € 495 blijven. Betaling via automatische incasso.”*

Over de inhoud van de tegenover de maandelijkse betaling van € 2,95 of € 3,90 staande diensten van FPB is niets te vinden in de documentatie. Van de in de dienstenwijzer voorts nog beschreven en ook door de heer Muijselaar genoemde ‘nazorg’, die de klanten zouden hebben ontvangen als tegenprestatie voor de betaalde jaarkosten van € 19,95, is de AFM niets gebleken.

De AFM heeft in de door haar onderzochte stukken geen nota en/of schriftelijke machtiging aangetroffen waarin klanten FPB toestemming geven voor het incasseren van een vergoeding voor dossierkosten. Zoals in paragraaf 2.4.3 bleek menen klagende klanten [RR], [SS], [KK], [VV], [QQ], [YY], [TT], [NN] ook dat zij geen toestemming voor deze – voor hen onbegrijpelijke – incasso’s hebben gegeven. Daarbij verkeert de ene klant nog in de veronderstelling dat een en ander op een ‘misverstand’ berust nu hij immers geen financiële verplichtingen meer heeft bij FPB (klant [SS]), terwijl de andere klant de jaarbijdrage reeds door FPB teruggestort zag na zich te hebben beklaagd over de ‘volledige onrechtmatige afschrijving’ (klant [NN]).

### **Tussenconclusie**

Klanten van FPB hebben bij het huisbezoek hun handtekening gezet onder niet alleen de contracten voor de gewenste consumptieve kredieten, maar ook onder de klantprofielen en/of nota’s SVAD en daarmee hun formele toestemming gegeven voor de incasso’s door FPB van het ‘honorarium’ voor het ‘FLP’, één of meer ‘betalingsbeschermers’, het ‘loyaliteitsprogramma’, ‘dossierkosten’ en/of de ‘jaarbijdrage’. Uit hun klachten en verklaringen blijkt echter dat deze klanten zich er niet van bewust waren dat zij naast het consumptief krediet al deze extra diensten van FPB afnamen, dat zij daaraan ook in het geheel geen behoefte hadden en dat zij dus de incasso’s als onrechtmatig hebben ervaren.

De AFM verklaart de onbekendheid van de klanten met de extra diensten van FPB en daaraan verbonden kosten door de manier waarop FPB deze producten aan de man bracht. Over het loyaliteitsprogramma, de offerteservice en dossierkosten is slechts minimale informatie op de website of in de documentatie van FPB terug te vinden. In de klantprofielen zijn twee losse vragen over betalingsbeschermers en pensioen ‘verstopt’ tussen de vragen over consumptief krediet. Uit de door de adviseur van FPB verslagen antwoorden van de klanten blijkt op zijn minst van enige sturing in de vraagstelling, wat wordt bevestigd door de verklaring van de heer Muijselaar over de verkoop van het ‘FLP’ door zijn adviseurs. Het is onwaarschijnlijk dat klanten hun klantprofielen, alleen al gezien het daarin vervatte grote aantal vragen en antwoorden, bij gelegenheid van het huisbezoek nog eens nauwgezet hebben nagelezen en gecontroleerd. Klanten verklaren dat de nota SVAD en te ondertekenen klantprofielen werden gepresenteerd als iets dat bij het consumptieve krediet hoorde – en hebben deze stukken ook naast het

---

<sup>111</sup> In de dienstenwijzer die FPB op 7 juni 2013 aan de AFM heeft overlegd wordt € 2,95 genoemd als basiskosten.

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 70 van 87

krediet-contract in één moeite door ondertekend. Zeker nu deze klanten, zoals blijkt uit hun antwoorden op de eerste vraag over doelstellingen in de klantprofielen, bij FPB waren gekomen voor een consumptief krediet concludeert de AFM dat FPB deze klanten onvoldoende duidelijk heeft gemaakt dat zij hen daarnaast nog andere diensten verkocht.

Klanten blijken zelfs achteraf nog in de veronderstelling dat de door hen betaalde bedragen 'kredietkosten' betroffen. FPB laat deze onduidelijkheid ook nadien bestaan, als zij – direct na uitbetaling van het krediet – bij de klant de – met het krediet meegefinancierde – bedragen voor betalingsbeschermers en 'FLP'-s incasseert met de betalingsomschrijvingen 'verrekening conform uw nota' en 'volgens afspraak'. Het moment van incasso alsook de gehanteerde betalingsomschrijvingen bevestigen aldus de indruk van de klant dat het gaat om vergoedingen voor de dienstverlening van FPB op het gebied van consumptief krediet, wat verklaart waarom klanten ook nadien nog in de veronderstelling verkeren te hebben betaald voor het consumptief krediet.

#### **FPB hanteerde *bewust* een voor klanten intransparante werkwijze**

De AFM leidt uit het feitencomplex af dat FPB ook *bewust* een voor haar klanten ondoorzichtige werkwijze hanteerde bij de 'verkoop' van alle overige diensten. Als immers voor klanten goed en wel duidelijk was geweest dat FPB hen naast de kredietbemiddeling voor veel geld bijvoorbeeld loyaliteitsprogramma's en 'FLP'-s verkocht, dan had menig klant daar waarschijnlijk van af gezien. Zulks geldt in ieder geval voor alle klanten wier klachten en verklaringen hierboven zijn besproken. De heer Muijselaar is zich hiervan ook zeer wel bewust, zoals blijkt uit zijn in paragraaf 2.3.4 weergegeven verklaring aan de AFM over het loyaliteitsprogramma: hij voelde niet veel voor het voorstel van de AFM om gebruik te maken van een *opt-in* regeling om klachten over onduidelijkheid te voorkomen, nu hij ervan uit gaat dat er veel klanten 'af zullen vallen' als hij de klant vraagt actief lid te blijven. Met andere woorden: klanten *wilden niet actief* dat product hebben, zoals de heer Muijselaar zich maar al te goed realiseerde.

Voor FPB stond dus duidelijk niet de behoefte van de klant, maar haar eigen geldelijke belang centraal. Deze conclusie vindt bevestiging in de feiten dat deze extra diensten (relatief) waardeloos waren en FPB niets inhoudelijks heeft gedaan met de serieuze klachten.

#### **Extra diensten (relatief) waardeloos**

De AFM is van oordeel dat de door FPB geleverde 'extra diensten' inhoudelijk weinig tot niets voorstelden, zeker in verhouding tot de daarvoor bij klanten geïncasseerde vergoedingen.

Het meest tekenend voor deze (relatieve of zelfs absolute) waardeloosheid is dat, let wel, géén van de 588 klanten die voor een Financieel Levensloopplan hadden 'afgenomen' (doorgaans voor een bedrag van bijna € 500,- of bijna € 1.000,-) gebruik heeft gemaakt van de daarmee gekochte korting op een pensioenadvies. Dit gegeven is primair te verklaren doordat – erg genoeg – de meeste klanten zich überhaupt niet realiseerden dat zij het Financieel Levensloopplan hadden afgenomen. Zij dachten te hebben betaald voor het krediet en bedachten dus niet dat zij voor het bedrag van doorgaans € 980,- of € 480,- een korting van 100 of 50% op een pensioenadvies hadden gekocht. Hadden zij dat wel geweten, dan is nog de vraag of zij dit pensioenadvies hadden gewenst. Was dat het geval geweest, moet worden opgemerkt dat de heer Muijselaar, naar eigen zeggen verantwoordelijk voor

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 71 van 87

het Financieel Levensloopplan en alles wat daar mee te maken heeft, de AFM tijdens de onderzoeksdag noch bij gelegenheid van de zienswijzezitting wist te vertellen hoe dit – aldus hypothetische – pensioenadvies eruit had gezien. Verwezen werd nog naar ‘levenman’ [F], die op zijn beurt heeft verwezen naar een samenwerkingsverband met ene [REDACTED] die in dat – dus steeds hypothetisch gebleven – geval een pensioenadvies zou geven; FPB had namelijk zelf geen pensioenadvies in huis. Nota bene dat wanneer een klant wél aansloeg op het Financieel Levensloopplan en aldus behoefte bleek te hebben aan nadere toelichting, FPB niet thuis gaf. [R] heeft de AFM in het – in paragraaf 2.4.4 weergegeven – telefoongesprek verteld dat hij erg ontevreden is over een afspraak die hij gemaakt had met FPB om uitleg te krijgen over zijn pensioen. Deze klant had een ‘pensioenoverzicht’ opgestuurd gekregen van FPB en wilde toen hij dit doorlas graag nog wat extra toelichting van FPB. Hiervoor is toen door FPB een nieuw gesprek ingepland, maanden nadat het gesprek over het consumptief krediet had plaatsgevonden bij deze klant thuis. Dit gesprek werd volgens [R] als een puur vrijblijvend gesprek aangeboden. Vervolgens is de adviseur echter de afspraak vergeten. [R] zou worden teruggebeld voor het inplannen van een nieuw gesprek, maar dat is niet gebeurd.

De AFM concludeert dat FPB er in het geheel niet van uit ging dat klanten zouden terugkomen voor het daadwerkelijke pensioenadvies en dat zij dat advies ook helemaal niet kon leveren. De verwijzing door FPB naar [REDACTED] die dat advies namens FPB had moeten kunnen geven beschouwt de AFM als gratis. In de praktijk van de – let wel – 588 klanten met een Financieel Levensloopplan is dit immers nooit gebeurd. Die ene klant die wél interesse toonde heeft evenmin een dergelijk heus pensioenadvies gekregen. FPB heeft dus met de (betaalde) dienstverlening die zij met het Financieel Levensloopplan zegt te hebben geboden praktisch niets geleverd.

De AFM stelt daartegenover dat, zoals tijdens de onderzoeksdag is waargenomen, het opmaken van een Financieel Levensloopplan FPB slechts 30 minuten kostte en dat dit hoofdzakelijk gebaseerd kon worden op de informatie die FPB al in haar bezit had vanuit het consumptief krediet traject met de klant. De enige aanvulling op deze gegevens was een UPO van de klant, echter wanneer dit overzicht door de klant niet werd aangeleverd genereerde en verstuurd FPB het Financieel Levensloopplan gewoon zónder die gegevens, zoals de heer Muijselaar en [J] hebben verklaard. De AFM constateert dat de vervaardiging van het Financieel Levensloopplan FPB dus nauwelijks meerwerk opleverde. Voor FPB waren de kosten ook verwaarloosbaar: zij betaalde € 3,95 tot € 6,95 per te genereren rapport via de website [www.finanscan.nl](http://www.finanscan.nl). De door de klanten van FPB voor dit rapport betaalde bedragen van doorgaans € 980,- of € 480,- zijn zo gezien buitensporig te noemen, voor een niet gewenst en niet reëel product. Dat de kosten voor de klant buiten proporties waren, is overigens door de heer Muijselaar ook niet betwist. Hij heeft zich beperkt tot het verweer dat de AFM niet bevoegd is om te oordelen over niet-financiële producten (‘Als FPB voor een ijsje honderd euro zou vragen kan de AFM dit wel een duur ijsje vinden, maar daar gaat zij niet over.’<sup>112</sup>).

Ook van het ‘loyaliteitsprogramma’ heeft het nut voor de klant zich wat de AFM betreft niet bewezen. In de ‘mailings’ die door FPB, kennelijk in het kader van dit programma, aan klanten zijn verstuurd wordt klanten korting geboden op een meerkamp, een antislipcursus en het tarief van een accountant voor het invullen van een belastingaangifte. In nieuwsbrieven, overigens niet kenbaar als te zijn verstuurd in verband met lidmaatschap van

<sup>112</sup> Zie het verslag van de zienswijzezitting.

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 72 van 87

het 'loyaliteitsprogramma', staat als aanbieding "*heel 2013 korting op uw vakantie bij Roompot, omdat u klant bij ons bent*". De AFM gelooft niet dat klanten voor deze aanbiedingen werkelijk maandelijks € 9,90 over hadden, nu op geen enkele manier blijkt dat zij beantwoorden aan enige behoefte van de grote groep (532 van de 1407) deelnemende klanten. |

De AFM constateert verder dat de vergoedingen die door FPB zijn geïncasseerd bij haar klanten onder vermelding van 'dossierkosten' behalve onbegrijpelijk volstrekt willekeurig waren. Bij sommige klanten werden de kosten méér dan eens per maand of jaar geïncasseerd. Bij andere klanten werden de jaarlijkse kosten in rekening gebracht terwijl er geen betalingsbeschermer was afgesloten. Bij weer andere klanten werden maandelijks kosten in rekening gebracht terwijl zij geen overeenkomst (meer) hadden met FPB. Het is de AFM niet gebleken wat FPB heeft gedaan aan volgens de heer Muijselaar tegenover de jaarbijdrage van € 19,95 staande 'beheer en nazorg'.

Ook de door FPB in rekening gebrachte kosten voor de betalingsbeschermers en het Financieel Levensloopplan variëren zonder enige duidelijke grondslag daartoe. De variatie lijkt in ieder geval geen gevolg van aangepaste dienstverlening, maar vooral afhankelijk van hoeveel de klant bereid is te betalen of te besteden heeft en, in het geval van de betalingsbeschermers, de mate waarin er 'nog ruimte is' voor het ophogen van de vergoeding binnen de door [REDACTED] in haar gedragscode gestelde maximale vergoeding voor advies- en bemiddelingskosten.

Opvallend is tot slot het gemak waarmee FPB bedragen weer aan haar klanten terugstort in reactie op een bepaald type klacht. Zo heeft [CC], zoals in paragraaf 2.4.4 aan de orde kwam, verklaard dat hij het bij hem geïncasseerde bedrag van € 950,- vrij hoog vond en toen daarover navraag heeft gedaan bij de AFM. Vervolgens heeft [CC] FPB gebeld. De medewerkster aan de lijn kon geen uitleg geven over de kosten en toen kreeg hij 'haar baas' aan de lijn. Toen [CC] vertelde dat hij navraag had gedaan bij de AFM, zei deze medewerker dat er een fout was gemaakt en dat de helft van het bedrag teruggestort zou worden. De AFM neemt aan dat FPB, zou zij haar eigen diensten de betaalde bedragen echt waard hebben gevonden, principieel niet zo snel zou zijn overgegaan tot het terugstorten daarvan.

Tot slot gaat de AFM nog in op het door Blokweg in de zienswijze aangevoerde stelling dat uit het aantal storneringen niet kan worden afgeleid dat haar klanten geen behoefte hadden aan de producten. De oorzaak van de storneringen was volgens Blokweg namelijk in het merendeel van de gevallen dat er onvoldoende saldo was op de rekening van de klant, of dat daarop een algemene incassoblokkade zat. Hiermee bevestigt Blokweg alleen dat haar klanten doorgaans weinig vermogend waren, terwijl geenszins de indruk wordt weggenomen dat de klanten geen behoefte aan de opgedrongen extra diensten hadden.

De AFM concludeert dat FPB geen reële kosten voor reële diensten bij haar klanten in rekening bracht. FPB incasseerde simpelweg onder de noemer van verschillende diensten zoveel mogelijk bij haar weinig vermogende klanten, en gaf zo nu en dan een klagende klant iets terug – zeker als in die klacht de AFM genoemd werd.

### **Geen inhoudelijke klachtenbehandeling**

Dit brengt de AFM bij een laatste waarneming: FPB deed niets inhoudelijks met de vaak zeer serieuze en duidelijke klachten van haar klanten. Terwijl toch zowel de aard als omvang van de door FPB ontvangen klachten



Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 73 van 87

aantoonden dat de werkwijze van FPB op zijn minst discutabel was, hebben de almaar binnenstromende klachten FPB geen reden gegeven zich te beraden over haar werkwijze. Integendeel is FPB onverstoort doorgegaan met haar incasso's van relatief kleine vergoedingen bij een groot aantal klanten, waaraan FPB veel verdiende. Bij aanhoudende of vervelende klachten stortte FPB gewoon weer bedragen terug, of deelde zij VVV-bonnen uit.

Blokweg heeft zich in haar zienswijze fel verzet tegen het idee van de AFM dat FPB geen incassobureau inschakelde bij niet-betaling, nu zij wist dat de incasso's van deze vergoedingen (mogelijk) onrechtmatig waren. Blokweg voert als redenen om doorgaans geen incassobureau in te schakelen aan dat een incassotraject kostbaar en weinig kansrijk is en FPB het om commerciële redenen belangrijk vond om bij een klacht de verstandhouding met de klant weer goed te krijgen; het kwijtschelden van een betaalde vergoeding was daartoe een middel.

De AFM wil wel geloven dat FPB belang hechtte aan een goede verstandhouding met de klant, maar heeft – gelet op het voorgaande – het sterke vermoeden dat FPB bij klachten ruimhartig tot terugbetaling overging om zich ervan te verzekeren dat zij haar – lucratieve maar niet integere – werkwijze ongestoord kon voorzetten. Een structurele oplossing van het aan de klachten ten grondslag liggende probleem zou daarentegen een fundamentele doch simpele aanpassing van de werkwijze van FPB hebben betekend, namelijk: duidelijker maken voor klanten welke diensten worden aangeboden en dat daaraan kosten zijn verbonden. Met zo'n eerlijke werkwijze zou echter het verdienmodel van FPB niet in stand blijven.

Waar in het klachtenmanagement van FPB zelf staat dat “*de directie zich na afhandeling van elke klacht zal beraden over de vraag of en zo ja welke mogelijkheden er zijn om herhaling van dit type klachten te voorkomen*”, constateert de AFM dat deze directie hierin schromelijk en structureel is tekortgeschoten. En dat moet, gelet op het voorgaande, eerder opzet dan nalatigheid zijn geweest.

### **Concluderend**

FPB heeft, door het hanteren van een ondoorzichtige werkwijze, bewust en moedwillig haar kredietklanten laten tekenen voor automatische incasso's van hun rekeningen van allerlei vergoedingen voor extra 'diensten', waarvan FPB kon begrijpen dat deze klanten daaraan weinig tot geen behoefte hadden en die ook overigens (relatief) waardeloos waren. Hiermee heeft FPB gehandeld in haar eigen geldelijke belang en met veronachtzaming van dat van haar klanten, die – zoals FPB wist – bij haar waren gekomen voor een consumptief krediet en weinig extra's te besteden hadden.

## **4.2. Overtreding van artikel 4:15, eerste lid, Wft door FPB**

### **Wettelijk kader en toelichting**

Artikel 4:15 Wft bepaalt in het eerste lid dat een financiële dienstverlener die niet het bedrijf van financiële instelling, bank of verzekeraar uitoefent (zoals FPB), de bedrijfsvoering zodanig inricht dat deze een beheerste en integere uitoefening van zijn bedrijf waarborgt.

Artikel 4:15 Wft is een 'open norm', die een '*principle based*' benadering vergt. Dat betekent, zoals in de wetsgeschiedenis toegelicht, dat het waarborgen van een beheerste en integere bedrijfsuitoefening primair de eigen

verantwoordelijkheid is van de financiële onderneming en in het belang van die onderneming zelf is. Een financiële dienstverlener zal zelf een analyse moeten maken van de risico's en haar bedrijfsvoering daarnaar inrichten. Ter toelichting geldt nog wel dat de bedrijfsvoering algemene aspecten, integriteitsaspecten, prudentiële aspecten en gedragsaspecten omvat. De prudentiële aspecten van de bedrijfsvoering zijn voor financiële dienstverleners niet relevant. De algemene en gedragsaspecten hebben betrekking op een beheerste bedrijfsuitoefening. De integriteitsaspecten zien – uiteraard – op een integere bedrijfsuitoefening.<sup>113</sup>

Volgens het tweede lid van artikel 4:15 Wft kunnen bij of krachtens algemene maatregel van bestuur regels worden gesteld met betrekking tot het eerste lid. Deze regels hebben betrekking op:

- a. integriteit, waaronder wordt verstaan:
  - 1°. het tegengaan van het begaan van strafbare feiten en andere wetsovertredingen door de financiële dienstverlener of zijn werknemers die het vertrouwen in de financiële dienstverlener of in de financiële markten kunnen schaden; en
  - 2°. het nemen van maatregelen met betrekking tot andere bij algemene maatregel van bestuur aan te wijzen onderwerpen die tot de integere uitoefening van het bedrijf van een financiële dienstverlener worden gerekend; en
- b. ordelijke en transparante financiële marktprocessen, zuivere verhoudingen tussen marktpartijen en zorgvuldige behandeling van cliënten en consumenten, waaronder wordt verstaan:
  - 1°. het waarborgen van de informatieverstrekking aan cliënten of consumenten; en
  - 2°. het waarborgen van de zorgvuldige behandeling van cliënten of consumenten.

Zoals ook blijkt uit de wetsgeschiedenis, moet de financiële onderneming binnen de kaders van de op grond van het tweede lid bij of krachtens algemene maatregel van bestuur te stellen regels bepalen welke maatregelen in de bedrijfsvoering moeten worden getroffen gelet op de risico's die de onderneming loopt.<sup>114</sup>

In het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo) zijn ter uitvoering van artikel 4:15, tweede lid, Wft voor financiële dienstverleners geen nadere regels gesteld ter inkleding van de meer algemene aspecten van de bedrijfsvoering. Dat was ook niet te verwachten, nu de wetsgeschiedenis dicteert: "*Aan financiële dienstverleners zullen anders dan voor de andere financiële ondernemingen op grond van het tweede lid in navolging van artikel 28 van de Wfd en het Bfd geen regels worden gesteld met betrekking tot de algemene aspecten van bedrijfsvoering.*"<sup>115</sup> De financiële dienstverleners zullen dus voor wat betreft de meer algemene aspecten van een bedrijfsvoering die een beheerste en integere uitoefening van het bedrijf waarborgen moeten varen op hun eigen juridische en morele kompas – en de toezichthouders met hen.

De wél in het BGfo ter uitvoering van het tweede lid van artikel 4:15 Wft gestelde regels zien niet op hetgeen de AFM aan Blokweg verwijt. Anders dan Blokweg meent, staat het feit dat zij geen nadere regels heeft overtreden niet in de weg aan een boete voor overtreding van artikel 4:15, eerste lid, Wft. Het eerste lid bevat de hoofdnorm en in het tweede lid staan met betrekking tot die norm de onderwerpen beschreven waarover nadere regels zouden

<sup>113</sup> *Kamerstukken II 2005/06, 29 708, nr. 19.*

<sup>114</sup> *Idem.*

<sup>115</sup> *Idem.*

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 75 van 87

*kunnen* worden gesteld. Voor zover deze nadere regels er niet zijn, betekent dat daarmee niet dat de opdracht om de bedrijfsvoering volgens het eerste lid in te richten vervalt. Die hoofdnorm blijft hoe dan ook op zichzelf gelden: de bedrijfsvoering moet zodanig worden ingericht dat deze een beheerste en integere uitoefening van het bedrijf van de financiële dienstverlener waarborgt.

Voor een nadere duiding van de hoofdnorm uit het eerste lid van artikel 4:15 Wft kan vanzelfsprekend wel naar het bepaalde in het tweede lid worden gekeken. In het tweede lid worden immers de onderwerpen genoemd die de wetgever kennelijk relevant heeft geacht voor de invulling van de norm uit het eerste lid. Daarom kan het hierin bepaalde ook zonder dat deze onderwerpen op *in casu* relevante punten een uitwerking in het BGfo hebben gekregen leidraad zijn voor de invulling van het begrip ‘beheerste en integere bedrijfsvoering’. Deze benadering is ook te ontleen aan de wetsgeschiedenis bij artikel 4:15 Wft, waarin tot slot is overwogen:

*“Naast het vereiste dat de inrichting van de bedrijfsvoering gericht moet zijn op integriteit, soliditeit en de zorgvuldige behandeling van cliënten en consumenten wordt van de financiële dienstverlener ingevolge diverse bepalingen in dit voorstel [4:11] ook vereist dat zij een beleid voert, maatregelen neemt of handelingen verricht gericht op integriteit en de zorgvuldige behandeling van cliënten en consumenten. De inrichting van de bedrijfsvoering op grond van onderhavig artikel is ondersteunend daaraan.”<sup>116</sup>*

In deze passage wordt een inrichting van de bedrijfsvoering volgens het eerste lid van artikel 4:15 Wft samengevat als te zijn gericht op integriteit, soliditeit en de zorgvuldige behandeling van cliënten en consumenten. Dit laatste onderdeel is kennelijk rechtstreeks ontleend aan het tweede lid van artikel 4:15, onder b sub 2, Wft, waarin het waarborgen van de zorgvuldige behandeling van cliënten of consumenten wordt voorgeschreven. Ook zonder dat hierover *in casu* relevante nadere regels zijn gesteld, vormt een zorgvuldige behandeling van cliënten en consumenten onderdeel van een inrichting van de bedrijfsvoering die een beheerste en integere bedrijfsuitoefening waarborgt, zoals bedoeld in het eerste lid van artikel 4:15 Wft.

#### **Overtreding artikel 4:15, eerste lid, Wft**

FPB heeft ter naleving van de ‘*principle based*’ norm uit artikel 4:15, eerste lid, Wft haar bedrijfsvoering naar eigen inzichten mogen inrichten, zolang maar een beheerste en integere uitoefening van haar bedrijf zou zijn gewaarborgd en relevante risico’s in deze zouden zijn gedekt.

Zoals de AFM in paragraaf 4.1 op basis van de in hoofdstuk 2 weergegeven feiten uitgebreid heeft geanalyseerd, is de werkwijze van FPB – ofwel de ‘inrichting van haar bedrijfsvoering’ – erop gericht geweest om bij haar consumptief kredietklanten allerlei vergoedingen te incasseren voor extra ‘producten’ of ‘diensten’: de ‘offerteservice’, (advies over) betalingsbeschermers, het ‘Financieel Levensloopplan’, het ‘loyaliteitsprogramma’, ‘dossierkosten’ en/of een ‘jaarbijdrage’. Klanten van FPB die de AFM aan het woord heeft gelaten blijken zich er evenwel niet van bewust te zijn geweest dat zij naast het consumptief krediet al deze extra diensten van FPB afnamen en daaraan ook in het geheel geen behoefte te hebben gehad. Zij hebben de incasso’s dan ook als

---

<sup>116</sup> Idem.

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 76 van 87

onrechtmatig of, in de woorden van een klant, als ‘pure diefstal’ ervaren. Sommige klanten blijken zelfs achteraf nog in de veronderstelling dat de door hen betaalde bedragen ‘kredietkosten’ betroffen.

Op dit punt is relevant dat de heer Muijselaar de bevoegdheid van de AFM om te handhaven ten aanzien van de ‘niet-financiële diensten van SVAD’ (de ‘offerteservice’, het ‘FLP’ en het ‘loyaliteitsprogramma’) heeft betwist. De AFM acht zich in dit geval uitdrukkelijk bevoegd – en gehouden – om deze aanvullende dienstverlening van FPB bij de beoordeling te betrekken, ook nu de betreffende producten of diensten op zichzelf beschouwd niet zijn gereguleerd onder de Wft. Doorslaggevend hiervoor is het feit dat de klanten naar FPB kwamen voor een consumptief krediet en FPB vervolgens haar vergunningplichtige bemiddelingsactiviteiten terzake volledig heeft verweven met de verkoop van andere producten of diensten. Alle overeenkomsten werden tegelijkertijd afgesloten en uit de vele verklaringen van klanten blijkt dat de verschillende aangeboden producten en diensten voor hen niet of nauwelijks te onderscheiden waren. Daarmee gaat het om de behandeling door FPB van haar consumptief kredietklanten en valt haar handelwijze onder de reikwijdte van artikel 4:15 Wft.

Hier past ook in te gaan op het verweer van de heer Muijselaar dat de dienstverlening door SVAD buiten beschouwing moet blijven, nu het gaat om diensten die werden aangeboden door een derde en daarmee los stonden van de financiële dienstverlening door FPB zelf. De constructie van FPB en SVAD als aparte juridische entiteiten heeft FPB opgezet in samenspraak met [M]. Waar de heer Muijselaar aanvoert dat de intentie om aan regelgeving te voldoen wordt bevestigd door deze inschakeling van [M], beschouwt de AFM de onderhavige constructie – integendeel en des te kwalijker – als te zijn bedacht ter ontduiking van de Wft en het toezicht daarop door de AFM. SVAD stond niet los van FPB. SVAD was zustervenootschap van FPB met dezelfde aandeelhouders en bestuurders, gevestigd op hetzelfde adres. Haar inkomsten kwamen ten goede aan [A] en daarmee aan de heren [D] en Muijselaar. Deze inkomsten waren uitsluitend afkomstig van bij FPB-klanten geïncasseerde vergoedingen; SVAD had geen eigen klantenbestand. Zoals de heer Muijselaar heeft verklaard zit het personeel geheel in FPB en is SVAD verder ‘leeg’. De producten of diensten ‘van SVAD’ stonden niet los van de financiële dienstverlening door FPB, alleen al omdat een dergelijk onderscheid door de consumptief kredietklanten van FPB niet is gemaakt.

En die onbekendheid van de klanten met de extra diensten van FPB (al dan niet onder de vlag van SVAD) en daaraan verbonden kosten was te wijten aan FPB zelf. Zij hanteerde een ondoorzichtige werkwijze, waarin over de bewuste extra diensten en bijbehorende incasso’s nét genoeg informatie was opgenomen om formele toestemming van klanten voor incasso’s te verkrijgen, maar te weinig om deze klanten te doen realiseren waarvoor zij tekenden. Uitgangspunt hierbij was dat de klanten bij FPB waren gekomen voor een consumptief krediet. Zij waren dus logischerwijs ook op het verkrijgen van dat krediet ingesteld en niet bedacht op de verkoop van daarvan geheel losstaande zaken. Onder die omstandigheid had FPB haar klanten goed duidelijk moeten maken dat extra diensten werden verkocht – en dat zij door ondertekening van de documenten ook goedkeuring voor incasso’s daaromtrent gaven. In plaats daarvan gebruikte FPB de kredietwens van haar klanten om – tussen de regels door met ‘laagdrempelige’ aanbiedingen – in één moeite door haar extra diensten aan de man te brengen. De verwijzing door de heer Muijselaar in zijn zienswijze naar de nota SVAD of dienstenwijzer verandert de zaak niet; FPB had haar klanten destijds expliciet moeten wijzen op de betekenis daarvan.

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 77 van 87

Waar [M] al een waardevol advies gaf heeft FPB dat niet nageleefd: volgens [M] kon een extra product als het ‘Financieel Levensloopplan’ worden aangeboden, mits de consument niet zou worden overvallen met een dergelijk product en de daarvoor gerekende vergoeding duidelijk zou zijn. De extra producten moesten niet als een verrassing komen, nu de klanten waren gekomen voor een consumptief krediet en het gevaar op de loer lag dat hen woorden in de mond gelegd werden. Precies dat laatste heeft FPB evenwel gedaan. De adviseur van FPB heeft in de klantprofielen bij de – goed verstopte – pensioenvraag antwoorden van klanten opgetekend waaruit zou moeten kunnen volgen dat deze klanten wel een Financieel Levensloopplan wilden afnemen. Dat was, zo blijkt uit hun verklaringen, niet het geval. Klanten waren in de veronderstelling dat zij voor het krediet hadden betaald, niet voor enig pensioenadvies.

Deze onwetendheid van de klanten vindt wel bevestiging in het feit dat – nota bene – géén van de 588 klanten die voor doorgaans € 980,- of € 480,- een Financieel Levensloopplan hadden ‘afgenomen’ gebruik heeft gemaakt van de daarmee gekochte korting op een pensioenadvies. Dat pensioenadvies is uiteindelijk dus nooit door FPB gegeven. De heer Muijselaar heeft als ontwerper van het Financieel Levensloopplan de AFM op de onderzoeksdag, noch op de zienswijzezitting weten te vertellen hoe dit – aldus hypothetisch gebleven – pensioenadvies eruit zou hebben gezien. De AFM heeft geconcludeerd dat FPB er ook helemaal niet van uit ging dat klanten voor het daadwerkelijke pensioenadvies zouden terugkomen. In het ene geval waarin dat wél gebeurde gaf zij niet thuis. Het vervaardigen van het Financieel Levensplan kostte FPB € 3,95 tot € 6,95 en nauwelijks meerwerk, terwijl de klant voor dit ongewenste product een zo gezien buitensporige bedrag betaalde. De AFM kwalificeert deze ‘verkoop’ door FPB van het Financieel Levensloopplan als niet meer of minder dan geldklopperij. Een geldklopperij bovendien ten koste van klanten die reeds onvoldoende financiële middelen hadden voor de aankoop van een auto en – uitsluitend – om die reden bij FPB aanklopten.

Typierend is voorts de houding van de heer Muijselaar, waar hij de AFM vertelde ervan uit te gaan dat er veel klanten ‘af zullen vallen’ als hij de klant zou vragen actief lid te blijven van de ‘offerteservice’, om welke reden hij niet voelde voor een door de AFM voorgestelde *opt-in* regeling waarmee zou worden zeker gesteld dat alleen klanten die het product werkelijk wilden dit bleven afnemen. FPB wist dus heel goed dat zij haar klanten in het ongewisse liet over de extra diensten en incasso’s en deed dat ook weloverwogen. Immers zo kon FPB de kosten blijven incasseren, ongeacht de werkelijke behoeften en wensen van haar klanten. Daarom deed FPB ook niets inhoudelijks met de regen aan serieuze klachten over de incasso’s. Een structurele oplossing van het aan de klachten ten grondslag liggende probleem was simpel doch fundamenteel geweest: duidelijker maken voor klanten welke diensten worden aangeboden en dat daaraan kosten zijn verbonden. Met zo’n integere werkwijze zou echter het verdienmodel van FPB niet in stand zijn gebleven. Klanten zouden immers de (relatief of absoluut) waardeloze diensten niet hebben willen afnemen. FPB heeft aldus bewust en moedwillig een bedrijfsvoering gehanteerd waarin haar eigen geldelijke belang centraal stond, maar dat van haar klanten werd veronachtzaamd.

Deze beschreven bedrijfsvoering van FPB was niet gericht op integriteit, soliditeit en de zorgvuldige behandeling van cliënten en consumenten. Die conclusie kan ook zonder onderliggende regelgeving worden getrokken. Het is helder dat het handelen van FPB niet in overeenstemming was met het principe van een beheerste en integere bedrijfsvoering. FPB mocht zelf weten *hoe* zij dit principe naleefde, maar kon dat in ieder geval niet zó doen.

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 78 van 87

FPB heeft niet gewaarborgd dat haar klanten weloverwogen extra diensten of producten aanschaffen waaraan zij behoefte hadden, maar integendeel ingespeeld op hun consumptief kredietbehoefte om van hen in één moeite door en zonder dat zij dat goed en wel beseften goedkeuring voor de extra incasso's voor (vrij) waardeloze diensten te verkrijgen. FPB heeft haar klanten dus moedwillig hoogst onzorgvuldig behandeld, ten gunste van haar eigen geldelijke gewin. Hiermee heeft zij de in artikel 4:15, eerste lid, Wft gestelde norm, zoals uitgewerkt in het tweede lid, onder b sub 2, geschonden.

De AFM heeft in paragraaf 8.3 van het onderzoeksrapport nog uitvoerig beschreven dat uit de geschreven procedures en controle op de dienstverlening van FPB niet blijkt dat FPB de risico's verbonden met de dienstverlening op het gebied van consumptief krediet en overige producten en diensten heeft onderkend. Dat wekt geen verbazing, nu FPB immers doelbewust en moedwillig de beschreven werkwijze heeft gevolgd. Daarin werd niet slechts het risico gelopen dat klanten onvolledig geïnformeerd beslissingen namen, maar daar gericht op aangestuurd. FPB heeft geen risico's gemitigeerd, maar integendeel doelbewust een werkwijze gehanteerd waarmee klanten allerlei extra bedragen afhandig werden gemaakt.

Anders dan de heer Muijselaar betoogt gaat het hier om iets veel ernstigers dan een zorgplichtschending, of een in dat kader 'evidente misstand'. Zoals hiervoor uiteengezet meent de AFM dat FPB hoogst onzorgvuldig met haar klanten is omgesprongen. FPB heeft niet alleen onvoldoende maatregelen getroffen om te voorkomen dat zich onregelmatigheden in haar bedrijf zouden voordoen. FPB heeft doelbewust een werkwijze gehanteerd waarin haar klanten zonder dat zij dat goed en wel door hadden tekenden voor (incasso's voor) diensten die zij niet wensten en daar veel geld aan verdiend. Dat is niet beheerst of integer. En dat moet worden bestraft als overtreding van het eerste lid van artikel 4:15 Wft, niet als een zorgplichtschending.

Verder merkt de AFM op dat de bedrijfsvoering van FPB niet, zoals het tweede lid van artikel 4:15 Wft onder a sub 1 voorschrijft, erop gericht was vertrouwen schadelende strafbare feiten of andere wetsovertredingen tegen te gaan. Integendeel zelfs.

De AFM zal zich niet wagen aan een strafrechtelijke kwalificatie van de zojuist benoemde geldklopperij. Dichter bij huis is artikel 4:74 Wft, op grond waarvan het FPB als bemiddelaar in consumptief krediet verboden is ter zake van het krediet een beloning of vergoeding, in welke vorm dan ook, te bedingen of te aanvaarden van dan wel in rekening te brengen aan een ander dan de aanbieder van het krediet onderscheidenlijk de bemiddelaar in krediet voor wie de onderbemiddelaar bemiddelt. De AFM heeft geconstateerd dat FPB als bemiddelaar in consumptief krediet gedurende de onderzoeksperiode, al dan niet via zustermaatschappij SVAD, naast de doorlopende provisie die zij van de aanbieders van consumptief krediet ontving allerlei andere vergoedingen van haar klanten incasseerde onder de naam van een ander product of soort dienstverlening.

Deze vergoedingen worden door FPB *in casu* gebracht als van het krediet losstaande zaken. Hiermee omzeilt FPB naar het oordeel van de AFM op zijn minst de verbodsbepaling van artikel 4:74 Wft, of tracht zij dat te doen. De klanten van FPB aan de andere kant, zich van geen Wft bewust, verkeerden in de veronderstelling dat de incasso's kredietkosten betroffen. De heer Muijselaar heeft in zijn zienswijze aangevoerd dat met betrekking tot artikel 4:74 Wft helemaal niet relevant is of voor de consument een duidelijk onderscheid wordt gemaakt in de vergoedingen

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 79 van 87

en dat de AFM ook helemaal niet gaat over de behoefte van consumenten aan bepaalde diensten. De AFM overweegt dat het bij de kwalificatie van feiten als bestanddelen uit de Wft gaat om de werkelijke situatie, en niet om de naam die door partijen aan het beestje wordt gegeven. In dat werkelijke kader is wel degelijk ook relevant hoe de klanten van FPB, die ten slotte de vergoedingen betaalden, deze vergoedingen (al dan niet) hebben gezien. Hoewel op zichzelf alleen de voor advies over betalingsbeschermers door FPB geïncasseerde vergoedingen kunnen gelden als te zijn geïnd ter zake van het krediet, kan zo bezien wellicht ook van de overige vergoedingen worden gezegd dat zij in een zodanig nauw verband daarmee staan dat zij worden geacht te dier zake te zijn geïnd. Wat hier ook van zij; de AFM constateert dat de bedrijfsvoering van FPB niet was gericht op het *tegengaan* van een wetsovertreding van artikel 4:74 Wft, eerder op het *omzeilen* daarvan.

FPB heeft aldus haar bedrijfsvoering nadrukkelijk niet gericht op integriteit, soliditeit en de zorgvuldige behandeling van cliënten en consumenten. Integendeel heeft zij een intrinsiek oneerlijke werkwijze gehanteerd die indruiste tegen het principe van een beheerste en integere bedrijfsvoering en waarmee zij haar klanten onzorgvuldig heeft behandeld.

Die werkwijze heeft FPB in ieder geval uitgeoefend vanaf 1 maart 2013, per welke datum de AFM uit bestudering van de klantdossiers de gevolgde werkwijze heeft afgeleid, tot en met de onderzoeksdag op 28 februari 2014. Pas na deze onderzoeksdag heeft FPB haar werkwijze op verzoek van de AFM aangepast. Zo is FPB per direct gestopt met de verkoop van de Financieel Levensloopplannen en heeft zij op aandringen van de AFM eind maart besloten om het 'loyaliteitsprogramma' voor klanten voortaan kosteloos voort te zetten.

De AFM concludeert dat FPB, thans Blokweg genaamd, gedurende de periode van 1 maart 2013 tot en met 28 februari 2014 haar bedrijfsvoering niet zodanig heeft ingericht dat een beheerste en integere uitoefening van het bedrijf was gewaarborgd. Daarmee heeft zij artikel 4:15, eerste lid, Wft overtreden.

#### Reactie resterend aspect zienswijze: gewijzigde inzichten in de markt

De heer Muijselaar heeft verder nog gewezen op gewijzigde inzichten in de markt als gevolg van de inwerkingtreding van het provisieverbod per 1 januari 2013. Voor betalingsbeschermers is er een *switch* gaande geweest van vergoedingen via provisie naar rechtstreekse vergoedingen en ook FPB heeft haar bedrijfsmodel hierop moeten aanpassen. Daarbij heeft zij steeds de richtlijnen van [REDACTED] in acht willen nemen, aldus de heer Muijselaar.

De AFM reageert hierop als volgt. De AFM verwijt FPB dat zij bij haar consumptief kredietklanten allerlei extra vergoedingen heeft geïncasseerd, onder meer onder de noemer van (advies over) betalingsbeschermers, zonder dat deze klanten begrepen en wilden dat dit gebeurde. De AFM heeft deze incasso's aangemerkt als te zijn verricht ter zake het krediet in de zin van artikel 4:74 Wft, of in ieder geval geconstateerd dat de klanten van FPB dit zo zagen. FPB heeft aldus op zijn minst het verbod uit artikel 4:74 Wft trachten te omzeilen. Met het moeten aanpassen aan gewijzigde inzichten in de markt door de inwerkingtreding van het provisieverbod heeft dit dus niets te maken.

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 80 van 87

Overigens merkt de AFM op dat juist de benadering van [REDACTED] richtlijnen door de heer Muijselaar namens FPB verre van integer was. Zoals in paragraaf 2.3.2 weergegeven heeft de heer Muijselaar uitgelegd dat ‘de eerste kosten die een klant maakt’ zijn voor advies en bemiddeling in betalingsbeschermers en € 245,- tot € 495,- bedragen. De jaarlijkse kosten van € 19,90 per polis zijn vervolgens afhankelijk van de initiële kosten voor advies en bemiddeling. Als rekenvoorbeeld geeft de heer Muijselaar dat als er € 395,- euro voor betalingsbeschermers in rekening is gebracht, er ‘nog ruimte is’ tot het maximale bedrag van € 500,- dat door [REDACTED] is gesteld. Het door [REDACTED] gestelde maximum wordt aldus door FPB gebruikt om klanten die voor betalingsbeschermers nog niet zoveel hadden betaald, dit keer onder de noemer ‘jaarbijdrage’ het volle maximale bedrag alsnog in rekening te brengen. FPB verrijkt zichzelf dus maximaal terwijl haar klanten er niet (dienovereenkomstig) beter van worden. De heer Muijselaar laat zo FPB eerder een voor de klanten nadelig gebruik van haar richtlijnen maken dan dat deze in de klant beschermende geest daarvan worden nageleefd.

Conclusie blijft dat FPB artikel 4:15, eerste lid, Wft heeft overtreden.

#### **4.3. Feitelijk leidinggeven aan overtreding FPB door de heer Muijselaar**

De AFM is van oordeel dat de heer Muijselaar in de periode van 1 maart 2013 tot en met 28 februari 2014 feitelijk leiding heeft gegeven aan de overtreding van artikel 4:15, eerste lid, Wft door FPB en zal dit oordeel hieronder toelichten.

In artikel 5:1, derde lid, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is artikel 51, tweede en derde lid, van het Wetboek van Strafrecht (WvSr) van overeenkomstige toepassing verklaard. Ingevolge artikel 51 WvSr kan behalve de rechtspersoon ook degene die feitelijk leiding heeft gegeven aan de verboden gedraging worden bestraft.

Volgens vaste jurisprudentie<sup>117</sup> is sprake van feitelijk leidinggeven aan een verboden gedraging door een rechtspersoon indien:

- i) een functionaris wist van de verboden of soortgelijke gedraging door de rechtspersoon, althans bewust de aanmerkelijke kans heeft aanvaard dat die verboden of soortgelijke gedraging zich zou voordoen;
- ii) hij bevoegd en redelijkerwijs gehouden was om die verboden gedraging te voorkomen en/of te beëindigen;
- iii) maar maatregelen daartoe achterwege heeft gelaten.

Aan deze criteria is naar het oordeel van de AFM voldaan, gelet op het volgende.

---

<sup>117</sup> Zoals bepaald in HR 16 december 1986, NJ 1987, nrs. 321/322 (Slavenburg II) en recentelijk herhaald en toegepast in CBB 17 juli 2015, ECLI:NL:CBB:2015:256; CBB 2 september 2015, ECLI:NL:CBB:2015:312; CBB 7 maart 2016, ECLI:NL:CBB:2016:54 en HR 26 april 2016, ECLI:NL:HR:2016:733.



Datum 25 november 2016

Ons kenmerk

Pagina 81 van 87

**i) De heer Muijselaar was op de hoogte van de werkwijze van FPB die een niet integere en beheerste bedrijfsvoering opleverde, sterker nog was hij daarvan de *auctor intellectualis***

Zoals in paragraaf 1.1 uiteengezet, was de heer Muijselaar in de periode van overtreding – via [C] en [A] – naast [D] 50% aandeelhouder en bestuurder van FPB en SVAD. In het AFM-register stond de heer Muijselaar gedurende deze periode als beleidsbepaler van FPB geregistreerd. Volgens het eigen overzicht van medewerkers en het handboek bedrijfsvoering van FPB was de heer Muijselaar directeur van FPB.

Als aandeelhouder, bestuurder, beleidsbepaler en directeur stond de heer Muijselaar aan de wieg van de werkwijze van FPB. Daarin werd, zoals in paragraaf 4.1 beschreven, de consumptief kredietklant een ‘totaalklant’ gemaakt, tegen wil en dank van deze klant zelf maar in het geldelijk belang van FPB. De heer Muijselaar had de ‘SVAD-producten’ Financieel Levensloopplan, offerteservice en loyaliteitsprogramma bedacht en stuurde het ondoorzichtige adviestraject aan waarin van de klant goedkeuring werd verkregen voor incasso’s voor deze veelal ongewenste en overigens vrij waardeloze producten.

In paragraaf 2.1 kwam aan bod dat de rollen bij FPB zo waren verdeeld dat [D] zich bezighield met alles wat ‘buiten’ gebeurde en het netwerk van autohandelaren onderhield, terwijl de heer Muijselaar zich richtte op wat er ‘binnen’ gebeurde ofwel de binnendienst en de klantcontacten onderhield. Deze rolverdeling was zo gegroeid sinds de heer Muijselaar een nader plan voor de verkoop van betalingsbeschermers had bedacht en daarin goed was gebleken. Daarna heeft de heer Muijselaar ook de andere ‘SVAD-producten’ ontworpen. Zo had de heer Muijselaar, blijkens het citaat in paragraaf 2.3.3, het Financieel Levensloopplan bedacht nadat hij dit bij een andere financieel dienstverlener had gezien.

De heer Muijselaar had vervolgens de regie over de ‘verkoop’ van de SVAD-producten. In paragraaf 2.2 is beschreven hoe dit naar zijn zeggen ging: het Financieel Levensloopplan moest door de adviseur aan de man worden gebracht door te vragen naar de pensioenbewustheid van de klant, waarna in een laagdrempelig aanbod moest worden geprobeerd de klant tot de aanschaf hiervan te bewegen. Zo werd de adviseur ook geïnstrueerd om de klanten de andere SVAD producten te verkopen, als die de klant – in de woorden van de heer Muijselaar – ‘dan toch aan de lijn had’. De heer Muijselaar heeft gesproken van een ‘machine’, die volgens hem als volgt werkt: FPB komt in contact met de klant vanwege een consumptief krediet, dan komt de klant op de adviesafdeling en wordt een afspraak gepland. De adviesafdeling peilt vervolgens interesse en akkoord voor het Financieel Levensloopplan, vult het klantprofiel in en vertelt over het loyaliteitsprogramma.

De heer Muijselaar heeft verklaard dat hij gedurende dit proces op kantoor aanwezig was voor overleg met of instructies aan de medewerkers op de werkvloer. Zoals verder nog in paragraaf 2.1 besproken was de heer Muijselaar ook de ‘marketingman’: hij bedacht de advertenties, ging over de website en ontwikkelde nieuwe ideeën voor FPB. Voorts hield de heer Muijselaar zich met de financiën bezig. In dat kader regelde hij de automatische incasso’s bij de klanten van de *fee* voor de extra producten, na uitbetaling van een contract. Bij een uitblijvende betaling nam de heer Muijselaar contact met de klanten op. Tot slot handelde de heer Muijselaar – samen met [H]– klachten van klanten af.

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 82 van 87

De heer Muijselaar heeft aldus de door de AFM als een niet integere en beheerste gekwalificeerde werkwijze van FPB ontworpen en is ook steeds betrokken geweest bij de uitvoering daarvan door de (advies)medewerkers van FPB. Hij ontving zelf de uit deze werkwijze voortvloeiende klachten en is aldus herhaaldelijk geconfronteerd met het ongenoegen van klanten, maar heeft toch niets gedaan om de werkwijze aan te passen en de oorzaak van de klachten weg te nemen. Integendeel heeft de heer Muijselaar doelbewust de gewraakte werkwijze voortgezet, in het geldelijke belang van FPB en hemzelf en tegen dat van de klanten in die, zoals de heer Muijselaar zelf meermaals heeft opgemerkt, niet heel bemiddeld waren.

**ii) De heer Muijselaar was bevoegd en redelijkerwijs gehouden om de verboden gedraging te voorkomen en/of beëindigen.**

De heer Muijselaar was gezien zijn positie als (middellijk) bestuurder en aandeelhouder van FPB en zijn rol als beleidsbepaler en directeur formeel gezien bevoegd om de gedragingen te voorkomen en/of beëindigen.

Belangrijker nog is dat de heer Muijselaar ook feitelijk bij machte was geweest om de gedraging te voorkomen en/of vervolgens te beëindigen. Hij had namelijk in zijn hiervoor onder i) beschreven positie de touwtjes in handen want kon de werkwijze bepalen of aanpassen en medewerkers naar zijn zin instrueren. De heer Muijselaar overzag voorts bij uitstek de gehele verboden gedraging: hij was ontwerper van de bewuste producten, regisseerde vervolgens de verkoop hiervan en handelde tot slot de klachten erover af. Gezien deze wetenschap was de heer Muijselaar ook gehouden geweest om anders te handelen dan wel in te grijpen.

**iii) De heer Muijselaar heeft maatregelen ter voorkoming en/of beëindiging van de verboden gedraging achterwege gelaten.**

In plaats daarvan heeft de heer Muijselaar de verboden gedraging zelf bewerkstelligd en – in weerwil van de niet mis te verstane klachten – onaangepast voortgezet. Het gesprek met de AFM op 30 mei 2013 heeft de heer Muijselaar kennelijk evenmin op andere gedachten gebracht; pas na de onderzoeksdag van 28 februari 2014 is een einde gekomen aan de niet beheerste en integere bedrijfsvoering van FPB.

Ten overvloede merkt de AFM op dat uit de feiten en omstandigheden kan worden afgeleid dat de heer Muijselaar ook helemaal geen maatregelen ter voorkoming of beëindiging heeft *willen* treffen. De bestaande werkwijze was immers door hem doordacht opgezet en hij realiseerde zich dat FPB met een eerlijke werkwijze niet zoveel geld zou kunnen verdienen, zoals de AFM in hoofdstuk 4 heeft geconcludeerd. Daarvan getuigt wel zijn zelfs op 20 maart 2014 nog bestaande weersin tegen de door de AFM voorgestelde *opt-in* regeling voor de offerteservice.

De AFM concludeert dat de heer Muijselaar is aan te merken als feitelijk leidinggever aan de overtreding van artikel 4:15, eerste lid, Wft door FPB in de periode van 1 maart 2013 tot en met 28 februari 2014.

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 83 van 87

## 5. Besluit

### 5.1. Besluit tot boeteoplegging

Op grond van het voorgaande heeft de AFM besloten om aan de heer Muijselaar een bestuurlijke boete op te leggen voor het feitelijk leiding geven aan overtreding door Blokweg van artikel 4:15, eerste lid, Wft in de periode van 1 maart 2013 tot en met 28 februari 2014.

### 5.2. Hoogte van de boete

#### **Wettelijk systeem: basisbedrag van € 500.000**

Overtreding van artikel 4:15, eerste lid, Wft, alsook het feitelijk leidinggeven daaraan via artikel 5:1, derde lid, Awb juncto artikel 51, tweede en derde lid, WvSr, valt op grond van artikel 1:81, eerste en tweede lid, Wft juncto artikel 10 Besluit bestuurlijke boetes financiële sector (Bbbfs) in boetecategorie 2 met een basisbedrag van € 500.000,-.

#### **Ernst en duur van de overtreding**

Ingevolge artikel 2, tweede lid, Bbbfs verlaagt of verhoogt de AFM dit basisbedrag met ten hoogste 50% indien de ernst of duur van de overtreding een dergelijke verlaging of verhoging rechtvaardigt.

De AFM heeft geconcludeerd dat FPB haar bedrijfsvoering nadrukkelijk niet heeft gericht op integriteit, soliditeit en de zorgvuldige behandeling van cliënten en consumenten, maar integendeel een intrinsiek oneerlijke werkwijze heeft gevolgd waarmee zij haar klanten onzorgvuldig heeft behandeld. Deze klanten, die bij FPB waren gekomen voor een consumptief krediet, zijn onder leiding van de heer Muijselaar tegen wil en dank ‘totaalklant’ van FPB gemaakt. Zij betaalden voor allerlei door de heer Muijselaar bedachte extra ‘producten’ of ‘diensten’ waaraan zij geen behoefte hadden en die ook inhoudelijk weinig tot niets voorstelden. Voor het ‘FLP’ incasseerde FPB in één keer een fors bedrag van doorgaans € 480,- of € 980,-, terwijl zij onder de noemers ‘loyaliteitsprogramma’, ‘offerteservice’ en ‘dossierkosten’ voor onbepaalde tijd maandelijks kleine bedragen van de rekeningen van klanten afschreef. Extra kwalijk is dat het ging hier om klanten die, zoals de heer Muijselaar zelf heeft benadrukt, weinig te besteden hadden. Wat FPB op deze wijze ten koste van haar klanten precies heeft verdiend is niet duidelijk, maar in ieder geval gaat het om substantiële inkomsten. Gebleken is bovendien dat de hieruit voortvloeiende winst goeddeels ten goede is gekomen aan de aandeelhouders van FPB, Muijselaar en [D], waarover hierna meer.

Het gaat hier dus niet om een slordige of onbeheerste, maar om een intrinsiek oneerlijke bedrijfsvoering waarmee FPB zich – onder leiding van de heer Muijselaar – met verschillende trucs op structurele wijze ten koste van haar minder draagkrachtige klanten heeft verrijkt.

Meer in het algemeen schaadt het gedrag van FPB – en het feitelijk leidinggeven aan deze gedraging – het vertrouwen in een integere financiële markt, althans kan dat vertrouwen door dergelijk gedrag worden geschaad. Consumenten die een financieel product als een consumptief krediet willen afnemen moeten erop kunnen

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 84 van 87

vertrouwen dat de financiële dienstverlener waartoe zij zich wenden hen bij die gelegenheid niet op slinkse wijze laat tekenen voor incasso's voor allerlei andere niet gewenste 'dienstverlening'.

De AFM beoordeelt de overtreding door FPB van artikel 4:15, eerste lid, Wft en het feitelijk leidinggeven daaraan door de heer Muijselaar derhalve als bovengemiddeld ernstig en verhoogt gelet hierop het basisbedrag met 25% tot € 625.000,-.

### **Verwijtbaarheid overtreder**

Ingevolge artikel 2, derde lid, Bbbfs verlaagt of verhoogt de AFM daarnaast het basisbedrag met ten hoogste 50% indien de verwijtbaarheid van de overtreder een dergelijke verlaging of verhoging rechtvaardigt.

De heer Muijselaar heeft de overtreding bewust en moedwillig begaan. Hij wist dat de klanten van FPB in het ongewisse werden gelaten en dat was ook zijn bedoeling. Was klanten immers duidelijk geweest dat FPB hen in het kielzog van de kredietbemiddeling voor veel geld extra 'producten' of 'diensten' liet afnemen, dan hadden zij daarvan waarschijnlijk afgezien. De heer Muijselaar is zich hiervan zeer wel bewust geweest, wat ook blijkt uit zijn afkeuring van de door de AFM voorgestelde *opt-in* regeling voor de offerteservice.

Voor FPB stond duidelijk niet de behoefte van de klant, maar haar eigen geldelijke belang centraal. Dat vindt bevestiging in de (relatieve) waardeloosheid van de extra diensten, bijvoorbeeld van het bijna € 500,- of € 1.000,- kostende Financieel Levensloopplan waarvan niemand uiteindelijk gebruik maakte. De heer Muijselaar heeft de bewuste producten bedacht en is dus hoofdeverantwoordelijk voor het ontwerp en de – magere – inhoud daarvan.

Ook het feit dat FPB haar bedrijfsvoering niet aanpaste naar aanleiding van de vele serieuze klachten die binnenkwamen over voor de klanten onbegrijpelijke incasso's, acht de AFM tekenend voor de moedwilligheid van de begane overtreding. De heer Muijselaar, als leidinggever eveneens beslisser over de klachtafhandeling, wordt dit in het bijzonder verweten.

De heer Muijselaar kan zich niet verschuilen achter het ingewonnen advies bij [M], waarvoor hij contactpersoon was. De manier waarop de heer Muijselaar de bedrijfsvoering van FPB in samenspraak met [M] heeft ingericht bewijst voor de AFM juist het doordachte karakter ervan. Constructies werden opgezet in een poging het toezicht van de AFM te frustreren, terwijl zinnige adviezen over duidelijkheid richting de klant in de wind werden geslagen. De AFM deelt dus niet de waarneming dat de heer Muijselaar zich, zoals in zijn zienswijze aangevoerd, er actief voor heeft ingespannen dat FPB zich zou houden aan de relevante wet- en regelgeving. Integendeel heeft de heer Muijselaar voor FPB bewust de grenzen van de wet opgezocht – en die vervolgens ver overschreden.

De zienswijze dat *compliance* een speerpunt voor de heer Muijselaar was bij de invulling van zijn rol als bestuurder van [REDACTED] wordt evenmin door de AFM gevolgd. Zoals hiervoor aan het slot van paragraaf 4.2 in reactie op de zienswijze over 'gewijzigde inzichten in de markt' opgemerkt, heeft de heer Muijselaar van [REDACTED] richtlijnen een verre van integer en voor de klanten nadelig gebruik gemaakt.

Datum 25 november 2016  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 85 van 87

Deze omstandigheden geven de AFM reden om de boete vanwege een sterke mate van verwijtbaarheid van de heer Muijselaar met 25% te verhogen, waarmee wordt uitgekomen op een boetebedrag van € 750.000,-.

#### **Algemene evenredigheidstoets/draagkracht**

Bij de bepaling van de hoogte van de boete die (tegelijkertijd met de onderhavige boete) aan Blokweg wordt opgelegd, houdt de AFM rekening met de betrekkelijk geringe omvang van de onderneming en verlaagt op die grond het bedrag tot € 100.000,-. Nu de heer Muijselaar de *auctor intellectualis* was achter de overtreding en de opbrengsten die zijn gegenereerd met de niet-integere handelwijze van FPB/SVAD uiteindelijk voor 50% aan de heer Muijselaar ten goede moeten zijn gekomen (zie hierna), acht de AFM het passend en evenredig om aan de heer Muijselaar in persoon een hogere boete op te leggen dan aan de onderneming, ten bedrage van € 150.000,-. De nog door de heer Muijselaar genoemde omstandigheden dat hij niet langer actief is in de financiële dienstverlening en dat de zaak reeds grote impact op hem zou hebben gehad, doen daar niet aan af.

De heer Muijselaar heeft zich beroepen op een beperkte draagkracht, die moet volgen uit het met stukken onderbouwde door hem ingevulde draagkrachtformulier. [REDACTED]

De AFM constateert dat de door de heer Muijselaar overgelegde stukken niet volledig zijn. Uit de jaarrekeningen van FPB blijkt dat de onderneming in 2014 een dividenduitkering van [REDACTED] (het resultaat van de winsten over 2013 en 2014, van [REDACTED] en [REDACTED]) heeft gedaan aan haar 100% aandeelhouder [A]. Zoals beschreven in paragraaf 1.1, was de heer Muijselaar tot 1 augustus 2014 via [C] 50% aandeelhouder en bestuurder van [A]. Hij moet dus van deze winstuitkering hebben geprofiteerd, of dat nu is geweest als grootaandeelhouder ten tijde van of als vervreemder van die aandelen vlak vóór deze substantiële winstuitkering. Ook moet de heer Muijselaar als 50% aandeelhouder van [A] hebben meegedeeld in de door SVAD (100% dochter van [A]) gegenereerde winsten, waarover niets blijkt uit de door de heer Muijselaar overgelegde stukken.

Per saldo komt de AFM tot de conclusie dat de heer Muijselaar een boete van € 150.000,- moet kunnen dragen.

#### **Slotsom**

De AFM stelt de boete aldus vast op een bedrag van € 150.000,-.

De heer Muijselaar dient het bedrag binnen zes weken over te maken op bankrekening [REDACTED] ten name van AFM te Amsterdam, onder vermelding van [REDACTED]. De heer Muijselaar ontvangt geen afzonderlijke factuur voor dit bedrag.

De boete moet worden betaald binnen zes weken na de datum van dit besluit.<sup>118</sup> Als de heer Muijselaar bezwaar maakt tegen dit besluit wordt de verplichting om de boete te betalen geschorst totdat op het bezwaar is beslist. Die

<sup>118</sup> Zie artikel 4:87, eerste lid, en de artikelen 3:40 en 3:41 van de Awb.

verplichting wordt ook geschorst als de heer Muijselaar na de bezwaarprocedure in beroep gaat, totdat op het beroep is beslist.<sup>119</sup> Over de periode dat de verplichting om de boete te betalen is geschorst, is de heer Muijselaar wel wettelijke rente verschuldigd.<sup>120</sup>

### 5.3. Nog geen beslissing over publicatie boetebesluit

Het publicatieregime van de Wft is per 11 augustus 2016 gewijzigd, hetgeen voor de onderhavige zaak het volgende betekent:

Ingevolge het eerste lid van artikel 1:97 Wft maakt de AFM het besluit tot boeteoplegging aan de heer Muijselaar voor het feitelijk leiding geven aan de overtreding door Blokweg van artikel 4:15, eerste lid, Wft openbaar zodra dit besluit onherroepelijk is geworden.

Het derde lid van artikel 1:97 Wft bepaalt dat de toezichthouder in afwijking van het eerste lid het boetebesluit zo spoedig mogelijk openbaar maakt, indien het een bestuurlijke boete betreft ter zake overtreding van, onder b, “*in bij algemene maatregel van bestuur te bepalen gevallen: een voorschrift dat op grond van artikel 1:81 is gerangschikt in de tweede categorie.*” Het Bbbfs (de hier bedoelde algemene maatregel van bestuur) is echter nog niet aangepast naar aanleiding van de wetwijziging. Dit zal gebeuren met de vaststelling van het Besluit uitvoering verordening marktmisbruik, dat thans ter consultatie voorligt.<sup>121</sup> In het concept van dit besluit staat artikel 4:15, eerste lid, Wft genoemd als één van de voorschriften van de tweede categorie ten aanzien waarvan het boetebesluit vroegtijdig dient te worden gepubliceerd.<sup>122</sup> Dit is in lijn met artikel 1:97, eerste lid, Wft zoals dat luidde tot 11 augustus 2016; ook toen was een boete wegens overtreding van artikel 4:15, eerste lid, Wft direct publiceerbaar. Door de huidige lacune in de gecombineerde wet- en regelgeving kan de AFM nu niet overgaan tot vroegtijdige publicatie van de boeteoplegging aan de heer Muijselaar, terwijl dit in het nieuwe regime wel, gelijk aan de oude situatie, de bedoeling is. Zo is op dit punt ook in de Memorie van Toelichting bij Wet implementatie verordening en richtlijn marktmisbruik overwogen:

*“(…) Bij algemene maatregel van bestuur kunnen nog andere voorschriften worden aangewezen, waarbij in geval van het opleggen van een boete het boetebesluit zo spoedig mogelijk openbaar wordt gemaakt. De op dit moment in artikel 1:97 van de Wft opgesomde artikelen zullen in elk geval worden aangewezen in het Besluit bestuurlijke boetes financiële sector. Om in aanmerking te komen voor versnelde openbaarmaking, moet het voorschrift wel zijn gerangschikt in boetecategorie 2. (...)”<sup>123</sup>*

De AFM heeft gelet op deze lacune in de wet- en regelgeving besloten om (nog) niet over te gaan tot openbaarmaking van het boetebesluit. Als het Bbbfs op de te verwachten wijze is aangepast (opname van artikel

<sup>119</sup> Zie artikel 1:85, eerste lid, Wft.

<sup>120</sup> Zie artikel 1:85, tweede lid, Wft.

<sup>121</sup> Besluit ter uitvoering van verordening (EU) nr. 596/2014 van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie van 16 april 2014 betreffende marktmisbruik (PbEU 2014, L 173) (Besluit uitvoering verordening marktmisbruik).

<sup>122</sup> Zie het concept van het aangepaste artikel 10 Bbbfs.

<sup>123</sup> Kamerstukken II, 2015-2016, 34 455, nr. 3 (MvT).

Datum 25 november 2016

Ons kenmerk

Pagina

87 van 87

4:15, eerste lid, Wft in de kolom 'Bijzondere termijn openbaarmaking'), zal de heer Muijselaar een nieuw voornemen tot publicatie ontvangen en in de gelegenheid worden gesteld zijn zienswijze op dit punt aan te vullen.

## 6. 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 te Amsterdam. Een bezwaarschrift kan ook worden ingediend per fax (faxnummer 020-797 3835), per e-mail (e-mailadres [bezwarenbox@afm.nl](mailto:bezwarenbox@afm.nl)) of met het bezwaarformulier op de website van de AFM ([www.afm.nl/bezwaar](http://www.afm.nl/bezwaar)). 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 wordt 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

