

Openbare versie

Goedkopehypotheek.nl V.O.F.

De vennoten

Henric de Cranestraat 70

8374 KR KUINRE

Datum	3 december 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	1 van 69
Kopie aan	mr. G.P. Roth
Telefoon	020 - 797 2457
E-mail	boetefunctionaris@afm.nl
Betreft	Besluit tot boeteoplegging

Geachte vennoten,

De Autoriteit Financiële Markten (**AFM**) heeft besloten aan Goedkopehypotheek.nl V.O.F. (**GH**) een bestuurlijke boete van € 200.000 op te leggen omdat GH in de periode van 7 februari 2015 tot 31 december 2017 geen adequaat beleid heeft gevoerd dat een integere uitoefening van haar bedrijf waarborgde. Dit is een overtreding van artikel 4:11, tweede lid, van de Wet op het financieel toezicht (**Wft**).

Hieronder wordt het besluit verder toegelicht. In hoofdstuk 1 vindt u de inleiding en in hoofdstuk 2 de weergave van de feiten die ten grondslag liggen aan het besluit. Hoofdstuk 3 geeft uw zienswijze weer en hoofdstuk 4 een beoordeling van de feiten, waarbij ook de reactie op uw zienswijze aan bod komt. Hoofdstuk 5 bevat het besluit en in hoofdstuk 6 staat hoe u bezwaar kunt maken.

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

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Feiten.....	4
2.1 Bedrijfsgegevens	4
2.2 Verloop van het proces	6
2.3 Feiten die aanleiding vormen voor het besluit	8
2.3.1 Beloningsbeleid van GH	8
2.3.2 Klachtenprocedure	20
2.3.3 Door GH ontvangen klachten en hun oorzaken volgens GH	22
2.3.4 Klachtenbehandeling in de praktijk	24
2.3.5 Kifid-procedures.....	39
3. Zienswijze GH	39
3.1 Zienswijze inzake het percentage variabele beloning.....	40
3.2 Zienswijze inzake behoorlijke administratie van klachten.....	41
3.3 Zienswijze inzake mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan het Kifid of de rechter	41
3.4 Zienswijze inzake afhandeling van klachten binnen een redelijke termijn.....	41
3.5 Zienswijze inzake zorgvuldige afdoening van klachten.....	41
3.6 Overige aspecten zienswijze	42
4. Beoordeling	42
4.1 Meer dan 20% variabele beloning	43
4.1.1 Wettelijk kader	43
4.1.2 Oordeel AFM.....	44
4.2 Variabele beloning voor minder dan 50% gebaseerd op niet-financiële criteria	47
4.2.1 Wettelijk kader	47
4.2.2 Oordeel AFM.....	47
4.3 Beloningsbeleid niet gericht op voorkomen van onzorgvuldige behandeling.....	48
4.3.1 Wettelijk kader	48
4.3.2 Oordeel AFM.....	49
4.4 Onzorgvuldige afhandeling klachten.....	50
4.4.1 Wettelijk kader	50
4.4.2 Oordeel AFM.....	51
4.4.3 Periode van overtreding	56
4.5 Niet informeren over mogelijkheid voorleggen klacht aan Kifid	59
4.5.1 Wettelijk kader	59
4.5.2 Oordeel AFM.....	59
4.5.3 Toelichting op de periode van overtreding	60
4.6 Overkoepelende overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft	60
4.7 Reactie op resterende aspecten zienswijze	61
4.8 Opportuniteit boeteoplegging	62
4.9 Conclusie	63

Datum 3 december 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 3 van 69

5.	Besluit.....	63
5.1	Besluit tot boeteoplegging.....	63
5.2	Hoogte van de boete.....	63
5.3	Openbaarmaking van de boete.....	66
5.3.1	Uitzonderingsmogelijkheden.....	66
5.3.2	Nadere publicatiemomenten.....	69
6.	Hoe kunt u bezwaar maken?.....	69

1. Inleiding

De overtreding kan als volgt worden samengevat: GH was tot 31 december 2017 actief als financiëledienstverlener met een vergunning van de AFM. Zij legde zich voornamelijk toe op het adviseren over en bemiddelen in hypothecair krediet. Op grond van artikel 4:11, tweede lid, Wft diende GH zorg te dragen voor een adequaat beleid dat een integere uitoefening van haar bedrijf waarborgde. Daartoe diende zij onder meer tegen te gaan dat zij of haar werknemers strafbare feiten of andere wetsovertredingen begingen die het vertrouwen in GH of in de financiële markten konden schaden.

GH heeft diverse bepalingen uit de Wft en het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (**BGfo**) stelselmatig en structureel overtreden. Het gaat hierbij om de wijze waarop zij haar medewerkers beloofde en de wijze waarop klachten van klanten werden behandeld.

De adviseurs ofwel buitendienstmedewerkers van GH waren voornamelijk freelancers. Deze werden per drie maanden ingehuurd op basis van een vast uurtarief, waarbij contractueel een minimum aantal in te huren uren werd vastgelegd dat volledig afhankelijk was van de omzet die de desbetreffende adviseur in de voorafgaande periode had behaald. Ook de overige beloningscomponenten van GH waren afhankelijk van door de adviseurs te behalen resultaten. Zodoende ontvingen de adviseurs van GH een volledig variabele beloning, die bovendien voornamelijk werd gebaseerd op financiële criteria. Mede door de grote financiële prikkel om een zo hoog mogelijke omzet te behalen, was het beloningsbeleid van GH er niet op gericht om tegen te gaan dat (potentiële) klanten onzorgvuldig werden behandeld. Gedurende de door de AFM onderzochte periode heeft GH diverse klachten ontvangen over haar dienstverlening. Bij de behandeling daarvan heeft zij echter geen blijk gegeven van een objectieve en zorgvuldige houding. Daarnaast was GH verplicht om de klager bij de afwijzing van een klacht uitdrukkelijk te wijzen op de mogelijkheid om de klacht aanhangig te maken bij het Klachteninstituut financiële dienstverlening (**Kifid**) of bij de burgerlijke rechter, maar zij deed dat in geen van de onderzochte dossiers. Het bovenstaande leidt tot de conclusie dat GH geen adequaat beleid heeft gevoerd dat een integere uitoefening van haar bedrijf waarborgde. De AFM heeft besloten om GH hiervoor een boete op te leggen van € 200.000.

2. Feiten

2.1 Bedrijfsgegevens

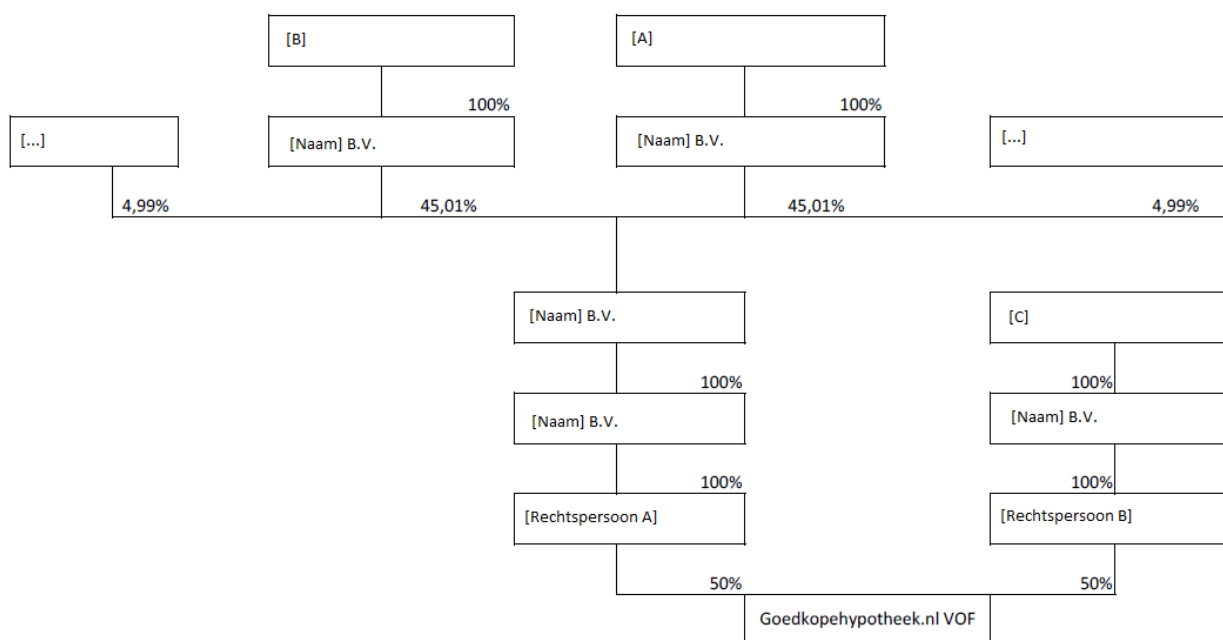
GH was voornamelijk actief op het gebied van adviseren over en bemiddelen in hypothecair krediet en beschikte daarvoor van 9 januari 2012 tot 31 december 2017 over een vergunning van de AFM (nummer 12040404).¹ Op verzoek van GH is voornoemde vergunning per 31 december 2017 door de AFM ingetrokken. GH is sinds 1 juli 2012 ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel (**KvK**) onder KvK-nummer 53059174. Zij maakte gebruik van de handelsnamen Gerust Leven, Goedkopehypotheek.nl en KredietKoop.

¹ GH beschikte daarnaast over een vergunning om te adviseren over en bemiddelen in betaalrekeningen; consumptief krediet; elektronisch geld; spaarrekeningen; inkomensverzekeringen; vermogen; schadeverzekeringen particulier en zakelijk; zorgverzekeringen; en voor advisering en orders doorgeven ten aanzien van deelnemingsrechten in een beleggingsinstelling.

De vennoten van GH zijn [rechtspersoon A] en [rechtspersoon B]. Over deze bedrijven en hun bestuurders en aandeelhouders is ten aanzien van de voor het besluit relevante periode in het Handelsregister van de KvK het volgende opgenomen:

[...]

Schematisch kan het bovenstaande als volgt worden weergegeven:²



Laatstelijk waren als beleidsbepalers van GH bij de AFM geregistreerd:

- [A];
- [B];
- [C].

² Dit schema is gebaseerd op een overzicht dat door GH is verstrekt in de reactie van 22 november 2016 op het informatieverzoek van de AFM van 7 november 2016 (tabblad A.34).

Datum	3 december 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	6 van 69

2.2 Verloop van het proces

Op 25 september 2013 en 12 november 2013 heeft op kantoor van de AFM een gesprek tussen de AFM en GH plaatsgevonden, waarin de AFM heeft gewezen op risico's in de bedrijfsvoering van GH – met name ten aanzien van het beloningsbeleid – die mogelijk konden leiden tot wetsovertredingen. Bij brief van 9 januari 2014 heeft de AFM een bevestiging aan GH verstuurd van hetgeen was besproken.

Op 7 november 2016 heeft de AFM een informatieverzoek verzonden aan GH.

Op 22 november 2016 heeft GH per e-mail gereageerd op de brief van de AFM van 7 november 2016 en de gevraagde informatie aan de AFM verstrekt.

Op 22 en 23 maart 2017 hebben toezichthouders van de AFM een vooraf aangekondigd onderzoek ter plaatse uitgevoerd ten kantore van GH. Bij aanvang van het onderzoek is aan GH een brief uitgereikt waarin de aanleiding en het doel van het onderzoek zijn toegelicht en de AFM heeft verzocht om toegang tot bepaalde te kopiëren bescheiden. Tijdens de uitvoering van het onderzoek ter plaatse heeft de AFM gesprekken gevoerd met – ieder afzonderlijk – [C], [B] en verschillende medewerkers van GH. Tevens zijn overeenkomstig de “*werkwijze AFM Inzien en Kopiëren van Digitale Gegevens*” (**Digitale Werkwijze**) digitale gegevens van GH veiliggesteld en gekopieerd (hierna: **Digitale Gegevens**). De AFM heeft aan GH de Digitale Werkwijze overhandigd.

Vanwege de omvang van de e-mailbox “*loket@goedkopehypotheek.nl*” (ruim 143 GB) was het niet mogelijk om deze ter plaatse te exporteren. In overleg met een medewerker van GH is de e-mailbox op het kantoor van de AFM geëxporteerd. Het downloaden van de e-mailbox “*loket@goedkopehypotheek.nl*” is gestart op 24 maart 2017 en de download is voltooid op 27 maart 2017.

Op 28 maart 2017 heeft de AFM GH per e-mail een overzicht van de gekopieerde Digitale Gegevens verstrekt en toegelicht hoe het proces van schoning van privé-correspondentie en geprivilegieerde correspondentie wordt uitgevoerd.

Omdat ten tijde van het onderzoek ter plaatse niet alle door de AFM verzochte informatie beschikbaar was, is afgesproken dat deze informatie door GH nagezonden zou worden. Bij brief van 3 april 2017 heeft de AFM GH verzocht de bedoelde informatie binnen tien werkdagen te verstrekken.

Bij e-mail van 18 april 2017 heeft GH de gevraagde informatie aan de AFM verstrekt.

Bij e-mail van 19 april 2017 heeft de AFM GH bericht dat, nu zij geen reactie op haar e-mail van 28 maart 2017 heeft ontvangen, zij aanneemt dat GH geen gebruik wenst te maken van de mogelijkheid tot schoning. Hierop heeft [B] bij e-mail van 20 april 2017 bevestigend gereageerd.

Datum	3 december 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	7 van 69

Op 15 mei 2017 heeft GH per e-mail aangegeven dat alle door de AFM ten tijde van het onderzoek ter plaatse geselecteerde klant dossiers zijn klaargezet in het door GH voor de AFM gecreëerde account in het CRM-systeem van GH ([systeem]). Middels een inlognaam en toegangscode kon de AFM toegang verkrijgen tot dit systeem.

Op 27 september 2017 heeft de AFM een e-mail van [C] ontvangen waarin hij reageert op een op www.amweb.nl gepubliceerd artikel met de titel [*titel*].³ In deze e-mail heeft [C] tevens aangegeven dat GH voornemens is om de vennootschap af te bouwen en te stoppen met haar bemiddelingsactiviteiten.

Op 14 december 2017 heeft de AFM telefonisch contact opgenomen met [B]. Tijdens dit gesprek is gebleken dat GH haar activiteiten per 1 januari 2018 volledig afgebouwd wilde hebben en haar vergunning op eigen verzoek wilde laten intrekken. Dezelfde dag heeft [C] dit voornemen per e-mail bevestigd.

Bij besluit van 2 januari 2018 heeft de AFM de vergunning van GH op diens verzoek per 31 december 2017 ingetrokken.

Op 11 juli 2018 heeft de AFM een concept onderzoeksrapport aan GH verzonden. De AFM heeft GH in de gelegenheid gesteld om hierop binnen vier weken te reageren.

Op 23 juli 2018 heeft GH per e-mail verzocht om uitstel van de reactietermijn. Op 24 juli 2018 heeft de AFM GH per e-mail tot 3 september 2018 uitstel verleend.

Op 3 september 2018 heeft de AFM per e-mail een reactie van GH ontvangen op het concept onderzoeksrapport.

Bij brief van 20 februari 2019 heeft de AFM GH geïnformeerd dat zij voornemens is aan haar een bestuurlijke boete op te leggen wegens overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft, en haar in de gelegenheid gesteld om haar zienswijze op dit voornemen te geven.

Bij e-mail van 1 maart 2019 heeft de gemachtigde van GH de AFM verzocht om inzage te geven in de op de zaak betrekking hebbende stukken, en om uitstel te verlenen voor het geven van een zienswijze. In deze e-mail heeft de gemachtigde van GH tevens aangekondigd dat GH zich in geval van een eventuele beboeting op het standpunt zal stellen dat ook (interne) op het dossier betrekking hebbende documenten, waaronder e-mails, behoren tot de op de zaak betrekking hebbende stukken die in beginsel in het procesdossier dienen te worden opgenomen.

Op 1 maart 2019 heeft de AFM het gevraagde uitstel verleend tot en met 5 april 2019.

Op 8 maart 2019 heeft de AFM de gemachtigde van GH geïnformeerd dat zij problemen heeft ondervonden met het maken van een digitale versie van het fysieke dossier en dat de verzending daardoor met een week zou

³ [http://www.amweb.nl/\[...\]](http://www.amweb.nl/[...]).

Datum	3 december 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	8 van 69

worden vertraagd. Tegelijkertijd heeft de AFM de termijn voor het geven van een zienswijze met een week verlengd.

Bij e-mail van 15 maart 2019 heeft de AFM, na hierover een vraag van de gemachtigde van GH te hebben ontvangen, aangegeven dat de digitale versie nog niet gereed was en dat, mocht de verzending van het dossier nog langer duren, in overleg een nieuwe datum voor de zienswijzezitting kon worden vastgesteld.

Bij e-mail van dezelfde dag heeft de gemachtigde van GH de AFM verzocht om interne communicatie en vastlegging over de aanlevering van het dossier beschikbaar te houden voor overlegging als op de zaak betrekking hebbende stukken.

Op 22 maart 2019 heeft de AFM het digitale dossier behorende bij het boetevoornemen op een versleutelde USB-stick aan de gemachtigde van GH doen toekomen.

Op 25 maart 2019 heeft de gemachtigde van GH de ontvangst van het digitale dossier bevestigd en verzocht om uitstel van de zienswijze. In overleg met de GH heeft de AFM de zienswijzezitting gepland op 23 april 2019.

Bij e-mail van 16 april 2019 heeft de AFM GH verzocht om de zienswijzezitting te verzetten. In overleg met GH is de zienswijzezitting vastgesteld op 21 mei 2019.

Op 21 mei 2019 heeft de gemachtigde van GH ten kantore van de AFM namens GH een mondelinge en schriftelijke zienswijze gegeven op het voornemen tot boeteoplegging.

2.3 Feiten die aanleiding vormen voor het besluit

2.3.1 Beloningsbeleid van GH

GH maakte voor haar hypotheekadviezen gebruik van buitendienstmedewerkers / adviseurs die op basis van een freelanceovereenkomst als zzp'er werkten.

Beloning gedurende de proefperiode

Nieuwe adviseurs werden ingehuurd voor een proefperiode van twee maanden. Uit de gesloten freelanceovereenkomsten blijkt dat zij gedurende deze periode voor 30 uur per maand werden ingehuurd tegen een vast uurtarief van € 50.⁴ Nieuwe adviseurs ontvingen zodoende de eerste twee maanden een standaard salaris van € 1.500 per maand plus een onkostenvergoeding, zo blijkt ook uit het document 'Adviseur bij Goedkopehypotheek.nl' ('Adviseur bij GH'). Na de proefperiode van twee maanden ging het door GH gehanteerde 'Beheerst beloningsbeleid' (zie hieronder) in.⁵

⁴ Zie bijvoorbeeld de artikelen 3 en 3.1 van de freelanceovereenkomsten bijgevoegd bij de reactie van GH van 22 november 2016 op het informatieverzoek van de AFM van 7 november 2016, tabblad A.1.3.1, tabblad A.1.4.3 en tabblad A.1.5.2.

⁵ Artikel 3.4 van de freelanceovereenkomsten en 'Adviseur bij GH'.

Datum 3 december 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 9 van 69

Beloningscomponenten volgens het document 'Beheerst beloningsbeleid'

GH heeft de AFM op diens verzoek een document verstrekt met de titel 'Beheerst beloningsbeleid' (**BBB**). Het BBB vermeldde als doel, te voorkomen dat medewerkers door de beloningen zouden worden geprikkeld tot onzorgvuldig behandelen van klanten en het niet nakomen van de zorgplicht. Het BBB noemt de volgende beloningscomponenten:

- een vaste maandelijkse beloning;
- een bonusregeling / variabel inkomen;
- een onkostenvergoeding; en
- een aandraagvergoeding.

Het BBB bepaalde dat buitendienstmedewerkers voor een minimum aantal uren werden ingehuurd en dat zij onder omstandigheden voor meer uren kunnen worden ingehuurd. Hierbij werd een vast uurtarief gehanteerd. Over deze manier van belonen stond in het BBB het volgende:

"Buitendienstmedewerkers werken op basis van een min-max contract, waarbij ze verzekerd zijn van een vaste beloning per maand en tevens door onze organisatie bij goed presteren en / of bij extra beschikbaarheid van werk meer uren ingehuurd kunnen worden."

Over de mogelijk extra in te huren uren werd het volgende vermeld:

"De uren dat een medewerker extra ingehuurd wordt (dus het aantal uur boven het afgesproken minimum aantal uren) zien wij als een variabele beloning, aangezien voornamelijk goed presterende medewerkers hiervoor in aanmerking zullen komen. We streven ernaar dat de beloning die van toepassing is op de extra uren die onder de variabele beloning vallen minus de te betalen onkosten, maximaal 20% van de jaarlijkse totale beloning betreft."

Het BBB beschreef verder dat 50% van de door de buitendienstmedewerkers gemaakte bedrijfsomzet in een centrale pot werd gestort, waaruit alle gezamenlijke kosten werden betaald. Onder deze gezamenlijke kosten vielen onder meer "*alle vaste en variabele beloningen ten aanzien van de buitendienstmedewerkers, softwarelicenties, telefonie, internet, dossierkosten bij externe partijen, etcetera.*" Indien 50% van de centrale pot niet voldoende was voor het uitkeren van de vaste beloningen en onkosten, dan werd dit volgens het BBB aangevuld door GH "*zodat alle buitendienstmedewerkers te allen tijde kunnen rekenen op de betaling van de vaste maandelijkse beloning.*" Wanneer juist sprake was van een restantsaldo na betaling van alle kosten uit de centrale pot, dan werd dat volgens het BBB per drie maanden als bonus naar rato en op basis van gestaffelde kwaliteitschecks uitgekeerd aan de buitendienstmedewerkers (**Bonusregeling op bedrijfsniveau**). Die uitkering werd als volgt toegelicht:

"Bedrag in de centrale pot / (gedeeld door) het aantal actieve buitendienstmedewerkers = bedrag beschikbaar per buitendienstmedewerker. Het beschikbare bedrag per buitendienstmedewerker wordt in de volgende verdeling uitgekeerd en heeft betrekking op de buitendienstmedewerker zelf en geldt tevens over de periode waarin de centrale pot is opgebouwd (3 maanden).

Datum 3 december 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 10 van 69

- 20% indien er minimaal 2 positieve reviews op beoordelingswebsites te vinden zijn.
- 20% indien er geen klachten zijn binnengekomen.
- 20% indien alle ingestuurde hypotheekaanvragen foutloos door al onze kwaliteitschecks gekomen zijn.
- 20% indien er is voldaan aan de omzetdoelstelling van gemiddeld 10.000 euro per maand.
- 20% indien er 2 leads uit eigen netwerk aangedragen zijn.

De bonus wordt niet uitgekeerd conform een ‘alles of niets’ doelstelling. Het restantsaldo wat overblijft in de centrale pot zal in de centrale pot blijven en worden meegenomen naar de volgende afrekening.”

De precieze wijze waarop de adviseurs van GH werden beloond blijkt nader uit de hierna te bespreken met GH gesloten freelanceovereenkomsten, het document ‘Adviseur bij Goedkopehypotheek.nl’, Excelbestanden waarin de salarissen van enkele adviseurs zijn berekend, interne e-mails en enkele salarisspecificaties.

Beloning volgens de freelanceovereenkomsten

GH heeft met de buitendienstmedewerkers freelanceovereenkomsten afgesloten met telkens een looptijd van drie maanden.⁶ In artikel 3 van deze overeenkomsten werd de te betalen vergoeding vastgesteld op € 50 per uur. Artikel 3.1 bepaalde hoeveel uren de adviseur in de komende drie maanden minimaal zou worden ingehuurd. Uit de door GH aan de AFM verstrekte overeenkomsten blijkt dat het aantal uren elk kwartaal daadwerkelijk opnieuw werd vastgesteld. GH heeft bijvoorbeeld in de periode van 1 april 2015 tot en met 31 december 2016 zeven freelanceovereenkomsten gesloten met [D], waarin het minimum aantal in te huren uren varieerde van 34,5 tot bijna het dubbele, namelijk 62,75 uur per maand.⁷ Een ander voorbeeld: in de acht freelanceovereenkomsten die GH in de periode van 1 januari 2015 tot en met 31 december 2016 heeft gesloten met [E], varieerde het minimum aantal in te huren uren van 28,42 tot 80,94.⁸

De freelanceovereenkomsten bepaalden ook dat de door de adviseur gemaakte onkosten op basis van declaratie konden worden vergoed (artikel 3.2) en dat de adviseur een eenmalige aandraagvergoeding ontving van € 200 per aangedragen klant uit zijn of haar netwerk (artikel 3.3). Artikel 3.4 bepaalde dat het eventuele restantsaldo uit de centrale pot na betaling van alle kosten conform het BBB als bonus kon worden uitgekeerd.

Beloningscomponenten volgens ‘Adviseur bij GH’

In het document ‘Adviseur bij GH’ werden de beloningscomponenten voor adviseurs verder uitgewerkt. Volgens dit document werd de beloning opgebouwd op basis van ‘basiskwartalen’, ‘dossiervergoedingen’, onkosten en vergoedingen voor *cross-sells*.

⁶ Zie bijlagen bij de reactie van 22 november 2016 van GH op het informatieverzoek van de AFM van 7 november 2016 (tabblad A.1).

⁷ Het gaat om de overeenkomsten Q4 2016 respectievelijk Q1 2016.

⁸ Het gaat om de overeenkomsten Q1 2016 respectievelijk Q1 2015.

Datum 3 december 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 11 van 69

Per kwartaal werd de nieuwe basis voor het volgende kwartaal opgebouwd ('het basiskwartaal'). Die basis werd uitgedrukt in een minimum aantal in te huren uren. De berekening van de minimaal in te huren uren werd gebaseerd op de omzet die de adviseur in de voorgaande drie maanden had behaald (**de gemiddelde omzet**). De omzet bestond uit het totaal van de bedragen die in de relevante periode in de met de klanten gesloten opdrachten tot dienstverlening ('**OTD's**') zijn afgesproken. Van deze gemiddelde omzet, zo blijkt uit 'Adviseur bij GH', werd in het volgende kwartaal maandelijks 25% aan de adviseur uitgekeerd. Op basis van dit bedrag (hierna: **Basisbedrag**, in documenten van GH ook wel aangeduid als 'Basis') werd het minimum aantal in te huren uren berekend. Hiertoe werd het Basisbedrag gedeeld door het uurtarief van € 50. In 'Adviseur bij GH' staat het volgende rekenvoorbeeld:

Voorbeeld:	omzet januari	€ 10.000,-
	omzet februari	€ 16.000,-
	omzet maart	€ 12.000,-
Totaal € 38.000,- betekent € 12.666,- per maand.		

Dit bedrag wordt 50/50 verdeeld tussen de adviseurspot en GH.nl (zie presentatie)

Voor de adviseur volgt hieruit een minimaal aantal in te huren uren voor het tweede kwartaal van: € 12.666,-
totaal = € 6.333,- voor de adviseurspot

Hiervan wordt 50% zijnde € 3.167 maandelijks uitgekeerd in kwartaal 2. Je wordt dus voor minimaal $3.167/50 = 63,33$ uur per maand ingehuurd.

Tijdens het tweede kwartaal wordt de nieuwe basis voor kwartaal 3 bepaald.

Het minimum aantal in te huren uren kon zodoende worden berekend op basis van de volgende formule (door GH in de zienswijze aangeduid als **de Urenformule**):

$$[\text{Omzet gedurende drie maanden} / 3 * 0,25] / [€ 50]$$

De omzet in de Urenformule betreft een netto omzet; hierop konden blijkens 'Adviseur bij GH' bepaalde bedragen in mindering worden gebracht. Dit werd als volgt toegelicht:

"Het kan voorkomen dat een zaak moet worden geannuleerd of vergoed aan de klant. Uiteraard proberen we dit te voorkomen! Als je een terugboeking hebt van € 2.500,- dan neemt de geboekte omzet met dit bedrag af. Dit heeft een negatieve invloed op de basis van het volgende kwartaal. Mocht de annulering toch nog later (deels) betaald worden dan wordt dit bedrag op moment van ontvangst bijgeteld bij de omzet."

Onder het kopje 'De dossiervergoedingen' vermeldde 'Adviseur bij GH' dat naast de basisbeloning per dossier zes uren werden vergoed à € 50, en nog eens vier extra uren in geval van een 'eigen netwerkklant'. Deze

vergoedingen konden volgens GH oplopen “tot een maximum van 20% van de afgesproken basisbeloning”. Per dossier werd hiervan een uur verrekend ten gunste van de afdeling Compliance. GH gaf hierbij in ‘Adviseur bij GH’ een rekenvoorbeeld waarbij het in het bovenstaande rekenvoorbeeld gehanteerde Basisbedrag als uitgangspunt werd genomen:

Voorbeeld:	
Basis in april	€ 3.167,-
6 nieuwe hypotheke	€ 1.800,- (betaald of CK aanwezig)
-/- 6 compliance	€ 300,- -/-
Totaal	€ 4.467,-

Het totaal van € 4.467 (het Basisbedrag plus de dossiervergoedingen) wordt verderop in het document aangeduid als ‘Betaling april’. Uit het rekenvoorbeeld blijkt voorts dat de beloning als gevolg van de dossiervergoedingen, na verrekening met de gemaakte onkosten, werd gemaximeerd op 20% van de basisbeloning van, in dat geval, € 3.167. Het rekenvoorbeeld vermeldt: “Per saldo dus $1800 - 1200 = 600$ euro aan extra uren = < 20% van 3.167.”

Verder staat onder het kopje ‘Cross-sells’ vermeld dat per cross-sell een vergoeding wordt betaald, te weten:

- Taxatie via Taxatiepunt: € 25;
- Notarisservice: € 25 per akte;
- Verzekeringen: € 50;
- Kredieten: € 5 per lead en bij doorgang van minstens 1 krediet per maand.

(Basis)beloning volgens Excelbestanden

In de Digitale Gegevens zijn Excelbestanden aangetroffen waarin het Basisbedrag van vier adviseurs is berekend voor Q2 2015. De berekeningen zien er als volgt uit:

Datum 3 december 2019

Ons kenmerk [...]

Pagina 13 van 69

Adviseur 1 (AFM-ID 219.242)		Adviseur 3 (AFM-ID 219.248)	
Nieuwe handel	€ 31.395,00	Nieuwe handel	€ 27.000,00
Extra Q4 2014	€ 1.450,00	Extra Q4	€ 2.750,00
Minus Q1 2015	- € 1.800,00	Minus Q1 2015	- € 5.250,00
<hr/>		<hr/>	
Stand	€ 31.045,00	[totaal]*	€ 24.500,00
Basis Q2	€ 2.587,08	Basis Q2	€ 2.041,67
Adviseur 2 (AFM-ID 219.239)		Adviseur 4 (AFM-ID 218.908)	
Nieuwe handel	€ 28.050,00	Nieuwe handel	€ 24.9050,00
Geen verrekeningen		Extra Q4 2014	€ 2.200,00
<hr/>		<hr/>	
Stand	€ 28.050,00	Minus Q1 2015	- € 7.000,00
Basis Q2	€ 2.337,50	Stand	€ 20.150,00
		Basis Q2	€ 1.670,17

* Onder het kopje 'stand' in de Excelsheet staat het bedrag € 10.900,00. Het is de AFM niet duidelijk waar dit bedrag op is gebaseerd.

In de Excelbestanden werd het bedrag 'Basis Q2' niet verder omgerekend naar een aantal uren. De wijze van berekening van het als 'Basis Q2' aangeduide bedrag (het Basisbedrag) kan worden weergegeven aan de hand van de volgende formule (hierna: **de Basisbedragformule**):

$$[\text{In Q1 2015 behaalde netto omzet ("stand")}] / 3 * 0,25$$

Op het eerste tabblad van de Excelbestanden worden de nota's van februari en maart voor de betreffende adviseur toegelicht. Hierin wordt telkens een totaalbedrag berekend op basis van het Basisbedrag in het eerste kwartaal, vermeerderd met de gemaakte onkosten en verminderd met de post 'Compliance'. Bij alle adviseurs geldt dat het Basisbedrag in de maanden februari en maart gelijk bleef, terwijl de bedragen onder 'Onkosten' en 'Compliance' per maand verschilden.

In de Excelbestanden zijn tevens kolommen opgenomen voor 'onkosten', 'OTD's jan/feb', 'OTD's mar', 'annuleringen' en 'cross-sells'.

Datum 3 december 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 14 van 69

(Basis)beloning volgens e-mail van 13 januari 2015⁹

Op 13 januari 2015 heeft [C] aan alle adviseurs een e-mail gestuurd met daarin een toelichting op de berekening van de te betalen beloning. Hierbij verwees hij naar de volgende formule:

Alle nieuwe handel (= bruto omzet) – alles wat is verrekend met GH (= teruggedraaide posten incl. incasso) = netto omzet / 3 maanden * 25%

Deze formule komt overeen met de Basisbedragformule die blijkt uit de hierboven genoemde Excelbestanden.

Onder het kopje ‘Berekening Basisbeloning’ rekende [C] de adviseurs voor dat, uitgaande van een omzet van € 30.000 en met GH verrekende handel van € 5.000, het Basisbedrag € 2.083,33 bedroeg. Ook hier vond geen terugrekening naar uren plaats. Over de verrekende handel schreef [C] verder:

“Let op! Indien de debiteur betaald in het komende kwartaal, dan wordt de omzet bij de volgende berekening er weer bij opgeteld.

Belangrijk in beide gevallen is dat de debiteur uiteindelijk wel gaat betalen, leg je klanten dit dus goed uit! Indien we dit goed op orde hebben, dan verwacht ik dat we het tweede kwartaal van 2015 extra hoge beloningen gaan krijgen, want:

Naast dat je de volle focus op nieuwe handel kunt hebben, zijn:

1. Verrekening dan grotendeels opgelost [...]
2. [...] de verrekende klanten al hebben getekend en deze tellen vol mee voor zowel de extra beloning als de basisbeloning voor het volgende kwartaal [...].”

Beloning volgens salarisspecificaties

Bij de reactie op het concept onderzoeksrapport heeft GH twee ‘specificaties’ gestuurd om aan te geven hoe het totaalsalaris van een adviseur maandelijks berekend werd. De specificaties zien er als volgt uit:

⁹ Zie AFM-ID 80.966.

Maximale uitbetaling:	Basis	€ 2.541,67
basis + 20% max		€ 3.050,00
onkosten		€ 510,94
Compliance		-€ 250,00
cross sells		€ 0,00
	TOTAAL	€ 3.310,94

Maximale uitbetaling	Basis	€ 4.625,00
basis + 20% max		€ 5.550,00
onkosten		€ 426,80
Compliance		-€ 400,00
cross sells		€ 0,00
	TOTAAL	€ 5.576,80

Targets en weekcores

Voor de adviseurs van GH gold een maandelijkse omzettaarget van € 10.000. Dit blijkt uit het BBB en uit de notulen van het MT-verslag van 26 mei 2016.¹⁰ [C] stuurde de adviseurs een wekelijkse e-mail met het onderwerp ‘Scores afgelopen week’ waarin de adviseurs werden gerangschikt op basis van de door hen die week behaalde omzet en de ‘winnaar van de week’ bekend werd gemaakt.¹¹

In deze e-mails benadrukte [C] stelselmatig de te halen targets en stuurde hij aan op het verhogen van de omzet. Een aantal passages uit deze e-mails is hieronder opgenomen:

“We zijn weer op de goede weg, deze week 30 OTD’s t.w.v. 61.640. wellicht dat we binnenkort weer aan het record van 43 kunnen gaan denken als alle nieuwe mensen ook op de rit zijn. Dat maakt voor deze maand een totaal van 162.000 euro. Helaas niet de extra bonus gehaald, echter dat is duidelijk te wijten aan de eerste 2 weken, maar overall 100% beter dan januari. Als we in maart op deze vaart door blijven zetten dan is de 200 K voor de extra bonus goed haalbaar, temeer ook omdat maart 5 maandagen telt (dus 1 rond extra).

Met 22 adviseurs lijkt mij 30 OTD’s per week minimaal haalbaar, betekent dus een potentieel in maart van $60\text{ K} * 5\text{ maandagen} = 300.000\text{ euro} = 100.000 / 2 = 50\text{ K} / 22 = 2272,72\text{ euro per persoon.}^{12}$

“Status bonuspot februari: 70 K

¹⁰ AFM-ID 8.388.

¹¹ Zie bijvoorbeeld de e-mails van 3 februari 2015, 13 februari 2015, 24 februari 2015, 1 juli 2015 en 10 september 2015.

¹² E-mail van 24 februari 2015, AFM-ID 83.152.

Datum 3 december 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 16 van 69

Ik hoop dat jullie als week weer zo veel mogelijk OTD's naar [F] kunnen sturen. Qua beheersing van alles is het vertrouwd en kunnen we weer vol gas.

Als iedereen de komende 2 weken nog minimaal 3 OTD's p.p. over de schutting kan gooien deze maand, dan is het volgende mogelijk:

$22 * 3 = 66 * 2000 = 132.000 \text{ euro} + 70 \text{ K} = 203.000 \text{ euro} = \text{Bonus van } 1000 \text{ euro p.p.}$
= absoluut haalbaar".¹³

"Mijn vriendelijke verzoek aan iedereen is of jullie nu de volle focus willen hebben op:

- Nieuwe OTD's (graag z.s.m. naar binnen schieten, ze worden pas gefactord op het moment dat [F] het advies naar de klant heeft gemaïld [...]).
- Crossell's, ik had deze maand vrijwel geen betalingen gehad op de crossell's, hier laten we echt een MEGA kans liggen. Met name taxaties, notaris en besparingsrapporten zijn toch redelijk makkelijk naar binnen te krijgen? Alleen het formulier laten tekenen en wij doen de rest. Met alle drie toch snel zo'n 500 euro per OTD extra!

Zoals jullie zien hebben we in Juli en Augustus niet goed gedraaid. Om deze toko goed lopende te houden willen ik jullie verzoeken de komende tijd echt op zoek naar handel.

- geef aan als je meer leads benodigd bent
- bespreek alle twijfelgevallen voor, Nee kennen we in principe niet
- hou je 'uw eigen [systeem] lijst schoon
- crossell zo veel mogelijk
- vragen? Direct bellen
- posten die dreigen vast te lopen, direct bellen
- streef naar de 6 nieuwe afspraken per week
- benzinegeld nodig? – gelijk bellen".¹⁴

Bonusregeling op bedrijfsniveau

In het BBB is beschreven dat een eventueel restantsaldo uit de adviseurspot, na uitkering van vaste beloningen en onkosten, als bonus naar rato en op basis van gestaffelde kwaliteitschecks aan de adviseurs kon worden uitgekeerd. In (een deel van) de periode tot 1 januari 2016 was het saldo van de adviseurspot te laag om de bedoelde bonussen uit te keren. In een e-mail van 10 september 2015 aan alle adviseurs schrijft [C]:

"Laten we er naar streven dat we voor 01-01-2016 kunnen beginnen met een neutrale adviseurspot, zodat we 01-01-2016 volgens het BBB ook daadwerkelijk winstuitkeringen kunnen gaan boeken naar jullie."¹⁵

In het 'Verslag MT vergadering GH 31-03-2016' is de volgende alinea opgenomen over de werking van de adviseurspot:

¹³ E-mail van 13 februari 2015, AFM-ID 82.626.

¹⁴ E-mail van 10 september 2015, AFM-ID 92.227.

¹⁵ E-mail van 10 september 2016, AFM-ID 92.227.

Datum 3 december 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 17 van 69

“De adviseurspot is per januari op 0 gezet. Verrekeningen uit het verleden hadden de pot zo belast dat deze zeer diep negatief stond. Nu de pot op 0 staat is het weer mogelijk om een positief resultaat per kwartaal te verkrijgen. Helaas zijn de omzetten in januari en februari minder dan was geprognoseerd. Maart laat weer een normale omzet zien en het zorgt in eerste het kwartaal voor een klein positief saldo.”¹⁶

Overige bonussen uit de adviseurspot

In de hierboven geciteerde e-mails van [C] wordt regelmatig verwezen naar een ‘extra bonus’. Begin 2015 ontvingen de adviseurs een e-mail met de volgende toelichting op de bonus:

“De omzet boven de 180.000 (feb) en 200.000 (mrt) wordt direct op 50/50 basis verdeeld onder de adviseurspot en het bedrijf. Het adviseursdeel wordt direct per persoon gelijkmatig verdeeld. Uitgaande van een target van 10.000 per maand, is er dus ook direct wat te verdelen. 19,5 FT adviseurs x 10.000 = extra bonus. [...] Als we per persoon de 10 a 12,5K per maand halen, is er sprake van de extra bonus naast het feit dat de reguliere bonuspot weer wordt gevuld.
[...]

Bijgaand een rekenvoorbeeld:

12K omzet per persoon (doel in februari is 180.000 / 19,5 = 9.250)
= 2.750 K extra / 2 = 1.375 extra bonus”¹⁷

In de e-mails van [C] werden op basis van een vergelijkbare systematiek bonussen van € 1.000¹⁸ en € 2.272,72¹⁹ per adviseur voor mogelijk gehouden.

Risicoanalyse BBB

GH heeft aan de AFM desgevraagd een risicoanalyse verstrekt die zij voorafgaand aan het opstellen van het BBB heeft verricht. In de risicoanalyse onderkende GH dat de buitendienst het grootste risico vormde op een onzorgvuldige klantbehandeling omdat de buitendienst volledig verantwoordelijk was voor het binnenhalen van voldoende omzet voor GH. In de risicoanalyse staat hierover onder meer het volgende:

“Het feit dat we een buitendienstmedewerker per kwartaal inhuren en gedeeltelijk op basis van de gemaakte omzet vaststellen, brengt een risico op een onzorgvuldige klantbehandeling met zich mee. We

¹⁶ AFM-ID 250.010.

¹⁷ ‘Kopie van Q1 2015’, bijlage bij de reactie van GH van 22 november 2016 op het informatieverzoek van de AFM van 7 november 2016.

¹⁸ E-mail van 13 februari 2015, AFM-ID 82.626.

¹⁹ E-mail van 24 februari 2015, AFM-ID 83.152.

zijn echter van mening dat de overige maatregelen die we treffen dit risico aanzienlijk en in voldoende mate verlagen.”

Onder de risicoverlagende maatregelen vielen volgens de risicoanalyse onder meer de omstandigheid dat per kwartaal afscheid genomen kon worden van een adviseur, waarbij vooral werd gekeken naar de klanttevredenheid en niet naar de behaalde omzet. Ook werd het hypotheekdossier na acceptatie door de klant overgedragen aan de binnendienst – waar enkel met vaste vergoedingen werd gewerkt – om de uniforme afhandeling en kwaliteit van de dossiers te waarborgen. Buitendienstmedewerkers doorliepen voorts een uitgebreide werkprocedure en dienden zich aan de door GH opgestelde gedragscode te committeren. De risicoanalyse benoemt verder dat een mogelijke variabele beloning aan buitendienstmedewerkers op 20% van de vaste beloning zou worden gemaximeerd en enkel zou worden toegepast na scherp uitgevoerde controles op de kwalitatieve prestaties van de betrokken adviseur.

Betalingsverplichtingen klanten op basis van de OTD's (overeenkomsten tot dienstverlening)

Bij haar reactie van 3 september 2018 op het concept onderzoeksrapport van de AFM heeft GH een aantal bijlagen gevoegd, waaronder vijf getekende OTD's. Hieruit blijkt dat de werkzaamheden van GH uiteenvielen in vijf stappen. Per stap werd een vast percentage van het afgesproken totaalbedrag bij de klant in rekening gebracht, volgens de volgende verdeling:

- Stap 1 Inventarisatie persoonlijke situatie en wensen – Onder andere de telefonische intake(s), de volledige inventarisatie van de persoonlijke situatie en wensen van de klant, het opstellen van het klantprofiel en overige inventarisatie- en advieswerkzaamheden aan de telefoon of bij de klant thuis.
20% van het totaalbedrag
- Stap 2 Hypotheekadvies (rapport) – Onder andere het uitwerken van de inventarisatie, het berekenen van de mogelijkheden van de klant, het uitwerken van het hypotheekadvies, het zoeken naar de juiste oplossingen op basis van het klantprofiel en het gemaakte hypotheekadvies, het uitwerken van meerdere oplossingen en het uitwerken van dit alles in een financieel rapport).
60% van het totaalbedrag
- Stap 3 Hypotheekaanvraag – Alle werkzaamheden waarmee de uiteindelijke hypotheekkeuze aangevraagd wordt bij de desbetreffende geldverstrekker.
5% van het totaalbedrag
- Stap 4 Hypotheekofferte – Alle werkzaamheden die betrekking hebben op de ontvangen hypotheekofferte, het administratief verwerken hiervan en het laten ondertekenen van de hypotheekofferte door de klant.
10% van het totaalbedrag
- Stap 5 Hypotheekbemiddeling – Alle werkzaamheden die betrekking hebben op de ontvangst en verwerking van getekende documenten, het verzamelen en doorsturen van ontbrekende documenten en het

Datum 3 december 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 19 van 69

onderhouden van alle contacten die belangrijk zijn voor het in orde maken van het volledige hypotheekdossier.
5% van het totaalbedrag

GH heeft de AFM vijf ondertekende OTD's verstrekt waaruit dezelfde verdeling blijkt:

	OTD_1 ²⁰	OTD_2 ²¹	OTD_3 ²²	OTD_4 ²³	OTD_5 ²⁴
Stap 1	€ 400	€ 200	€ 400	€ 550	€ 500
Stap 2	€ 12.000	€ 600	€ 12.000	€ 1650	€ 1.500
Stap 3	€ 100	€ 50	€ 100	€ 137,50	€ 125
Stap 4	€ 200	€ 100	€ 200	€ 275	€ 250
Stap 5	€ 100	€ 50	€ 100	€ 137,50	€ 125
ALL	€ 2.000	€ 1.000	€ 2.000	€ 2750	€ 2.500

Een zelfde verdeling blijkt uit de ondertekende OTD die GH heeft gehecht aan haar e-mail van 18 januari 2017 aan [klant 5].

[Rechtspersoon C] Compliance rapport

GH heeft door [rechtspersoon C] een onderzoek laten verrichten naar de opzet, het bestaan en de werking van een integere en beheerste bedrijfsvoering in het kader van de Wft (rapport met datum 3 februari 2016). Ten aanzien van het beloningsbeleid is in het rapport onder meer het volgende opgenomen:

“Betaalt u een variabele beloning aan uw medewerkers en overige natuurlijke personen die onder uw verantwoordelijkheid zich rechtstreeks bezighouden met het verlenen van financiële diensten?”

Antwoord: Ja, maximaal 20% van de vaste beloning

Score: 3²⁵

Bevinding: Noot auditor: Een salarisstrook van december en januari van [G] is ter inzage geweest tijdens de audit. Er zijn geen variabele componenten vermeld op de salarisstrook. Daarnaast zijn de freelance overeenkomst van de adviseurs toegevoegd aan het permanente dossier. De freelance adviseurs zijn in het bezit van een freelance overeenkomst met een vast uurtarief met een bonusregeling.

²⁰ Bijlage bij de reactie van GH van 3 september 2018 op het concept onderzoeksrapport van 11 juli 2018, tabblad B.89.

²¹ Bijlage bij de reactie van GH van 3 september 2018 op het concept onderzoeksrapport van 11 juli 2018, tabblad B.90.

²² Bijlage bij de reactie van GH van 3 september 2018 op het concept onderzoeksrapport van 11 juli 2018, tabblad B.91.

²³ Bijlage bij de reactie van GH van 3 september 2018 op het concept onderzoeksrapport van 11 juli 2018, tabblad B.92.

²⁴ Bijlage bij de reactie van GH van 3 september 2018 op het concept onderzoeksrapport van 11 juli 2018, tabblad B.93.

²⁵ De maximale score is 5. De score 3 wordt toegelicht als “Wft-niveau”.

Datum	3 december 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	20 van 69

De door u toegekende variabele beloning is (mogelijk) niet beperkt tot maximaal 20% van de vaste beloning op jaarbasis. U overtreedt hiermee artikel 1:121 Wft.”

En:

“Bestaan de criteria – op grond waarvan deze beloning wordt toegekend – voor tenminste 50% uit niet-financiële prestaties?

Antwoord: Ja

Score: 3

Bevinding: Noot auditor: de freelance overeenkomsten van adviseurs zijn in ons kantoordossier aanwezig en gebaseerd op een vast uurtarief met een bonusregeling. Auditee geeft daarbij aan dat hij controleert of de beloning niet boven de 20% van het totale inkomen uitkomt. In een deel van de dossier is dit onderbouwd met een excelbestand, waaruit de controle blijkt. [...]

Uw beloningsbeleid voldoet niet aan de norm dat de criteria, waarop de variabele beloning is gebaseerd, voor ten minste 50% uit niet-financiële doelen bestaat.”

2.3.2 Klachtenprocedure

Naar aanleiding van het informatieverzoek van de AFM van 7 november 2016 heeft GH haar klachtenprocedure (**Klachtenprocedure**) aan de AFM overgelegd. De Klachtenprocedure is vastgelegd in het document ‘Klachtenprocedure Goedkopehypotheek.nl’, het ‘Handboek Wft Procedures en beleid’ en een stroomschema.

Volgens de – aan de klanten van GH gerichte – ‘Klachtenprocedure Goedkopehypotheek.nl’ ontvingen klanten binnen een week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging per e-mail. In deze e-mail zou de klant in ieder geval worden geïnformeerd over degene bij wie de klacht in behandeling was en over de periode waarbinnen de klacht zou worden beoordeeld. Onder het kopje ‘Reactie op uw klacht’ stond dat de klant binnen vijftien werkdagen een inhoudelijke reactie op de klacht zou ontvangen, tenzij er eerder schriftelijk (per e-mail) en met redenen omkleed kenbaar was gemaakt dat er vertraging was ontstaan. Dergelijke vertraging kon onder meer het gevolg zijn van de complexiteit van het dossier. Het document vermeldt verder:

“Wij doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat u het niet eens bent met de afwikkeling. U heeft dan de mogelijkheid zich te wenden tot:

- Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
- De burgerlijke rechter”

En: “Binnen Goedkopehypotheek.nl is een aparte klachtencommissie die toeziet op de naleving van de klachtenprocedure.”

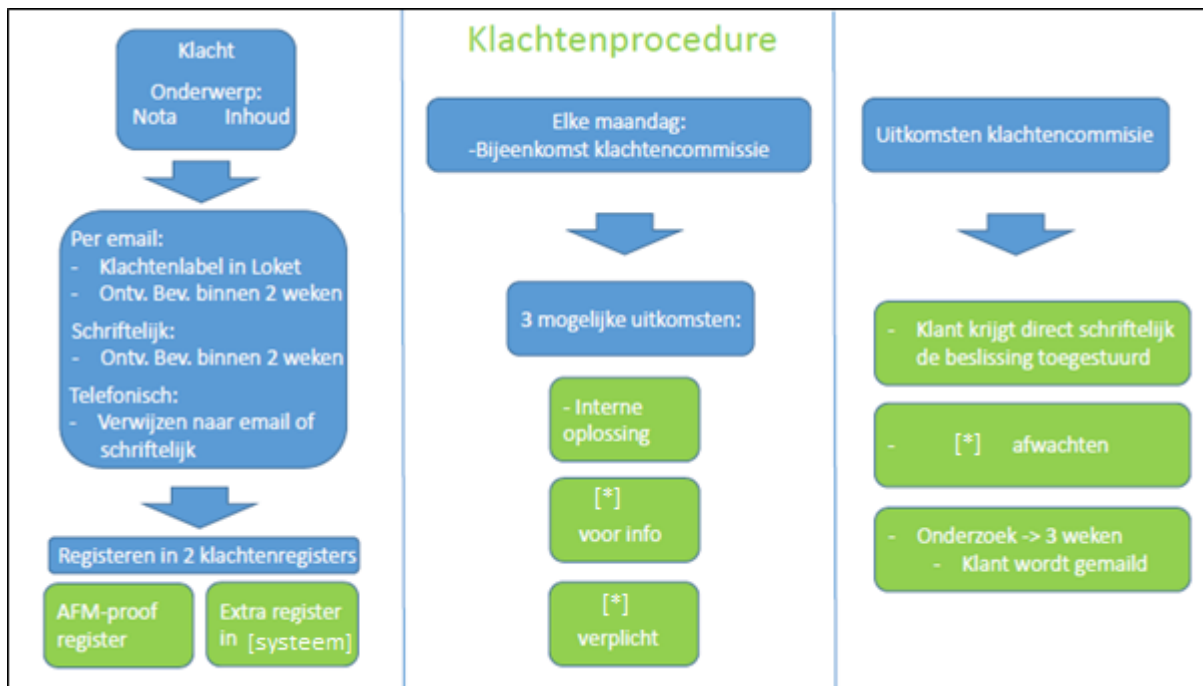
Datum	3 december 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	21 van 69

In het – voor intern gebruik bedoelde – 'Handboek Wft Procedures en beleid' van GH is over de klachtenbehandeling en -registratie het volgende opgenomen:

- “1. De vestigingsleider/directeur is verantwoordelijk voor het (aansturen van het) proces klachtenbehandeling. [...]
2. De vestigingsleider/directeur bepaalt hoe de interne klachtenprocedure verloopt:
 - a. de klacht wordt behandeld door vestigingsleider / directeur / adviseur;
 - b. een klacht wordt binnen 14 dagen afgehandeld (maximaal 8 weken);
 - c. de consument ontvangt binnen twee weken een bevestiging van de ontvangst van de klacht en wordt bericht over de termijn waarop de klacht wordt afgewikkeld;
 - d. als een klacht (gedeeltelijk) wordt afgewezen wordt de consument geïnformeerd over de mogelijkheden de klacht in te dienen bij het KiFiD (3 maanden) of de burgerlijke rechter, onder vermelding van de termijnen die hiervoor gelden.
3. De vestigingsleider/directeur zorgt ervoor dat de klachtenprocedure beschikbaar is voor alle medewerkers.
[...]
4. De vestigingsleider / directeur zorgt voor een goede uitvoering van bovenstaande procedure.”

GH heeft aan de AFM ook een stroomschema verstrekt waaruit blijkt hoe de interne klachtenprocedure werd ingekleed.²⁶ Het stroomschema ziet er als volgt uit:

²⁶ Bijlage bij de reactie van GH op het informatieverzoek van 7 november 2016.



* [beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar]

2.3.3 Door GH ontvangen klachten

In reactie op het informatieverzoek van de AFM van 7 november 2016 heeft GH aangegeven dat zij in dat jaar 81 klachten heeft ontvangen en dat zij op dat moment nog 25 lopende klachten had. GH heeft een Excel-bestand verstrekt met daarin opgenomen een overzicht van de klachten over de periode 2013 tot 2016 (**Klachtenoverzicht**). In reactie op het informatieverzoek van 7 november 2016 heeft GH over het Klachtenoverzicht het volgende aangegeven:

“Het volledige klachtenoverzicht is te vinden in de map ‘Klachtenoverzicht.xls’. Naast het Excelsheet gebruiken wij tevens ons CRM systeem om lopende klachten te monitoren en op de juiste tijden actie te ondernemen.”

Uit het Klachtenoverzicht valt ten aanzien van de door GH ontvangen klachten het volgende op te maken:

Jaar	Aantal klachten
2013	6
2014	48
2015	50
2016 (tot november)	82

Datum 3 december 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 23 van 69

De AFM heeft in de Digitale Gegevens diverse e-mails aangetroffen van klanten die hebben geklaagd over de dienstverlening van GH. De klachten zien onder andere op de kwaliteit van het advies, gebrekkige communicatie door GH, de in rekening gebrachte kosten, en de doorlooptijd. Enkele van deze klachten en de reacties(s) daarop door GH worden hierna onder paragraaf 2.3.4 weergegeven.

Ten aanzien van de oorzaak van de klachten heeft GH in haar reactie op het informatieverzoek van 7 november 2016 het volgende aangegeven:

“De meeste klachten komen naar onze mening door het feit dat wij niet conform het principe van no-cure-no-pay werken. Aangezien wij onze medewerkers ‘beheerst’ belonen, dienen wij ook beheerst om te gaan met het declareren van onze uren. We ontvangen met name klachten van klanten waarbij de bemiddeling uiteindelijk niet tot stand gekomen is. Een groot gedeelte van onze klanten koppelt het betalen van onze factuur aan het eindresultaat / het totstandkomen van de hypotheek.”

In de Digitale Gegevens heeft de AFM ook verschillende interne e-mails aangetroffen die betrekking hebben op de achtergrond van de door GH ontvangen klachten. Op 13 januari 2015 heeft een van de adviseurs bij GH een e-mail aan [C] gestuurd waarin hij zijn zorgen heeft geuit over, kort gezegd, de kwaliteit van dienstverlening door (enkele) adviseurs van GH. In deze e-mail schrijft hij onder meer:

“Als laatste wil ik nog mijn zorgen uitspreken over de adviseurs die er een potje van maken met betrekking tot het terugbellen van klanten en de vele klachten die ik hoor binnenkomen [...].”

Op 16 augustus 2016 stuurt [H], lid van de interne klachtencommissie, een e-mail met het onderwerp “Input voor MT: Communicatie en klacht”, die als volgt luidt:

“allen,

Ik ben nu al een tijdje aan de slag met de klachten. [...]

Waar de meeste dingen in fout gaan:

- inventarisatie adviseur: “beloftes” gedaan door de adviseur, berekende maandlasten / omzettingen die achteraf niet haalbaar zijn. Omzettingen met verrekeningen van polissen etc.

Vaak zijn er wel dingen mogelijk, toch worden om de OTD binnen te halen wel uitspraken gedaan, bewust of onbewust, die niet waar te maken zijn. Zorg er als adviseur voor dat je zeker bent van je zaak voor je een belofte of een toezegging doet. [...]

- Reacties op mails: soms blijven reacties van adviseurs helemaal uit, soms ‘klooit men er maar wat in om’, soms moet een klant een boel mails sturen voor er 1 reactie komt. [...] Verkeerde reacties, onvolledige reacties of zelfs het compleet uitblijven van reactie zijn bij klanten een grote bron van ergernis en dus ook een grote bron van klachten. [...]

[...]

Samengevat: het komt eigenlijk altijd neer op communicatie. Ik denk dat het goed is dat wij daar wat scherper op zijn. Ook dat wij adviseurs heel duidelijk maken wat de gevolgen zijn van verkeerde communicatie / onvolledige communicatie of zelfs helemaal geen communicatie. [...]

Datum	3 december 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	24 van 69

Afgelopen week, en ook voor mijn vakantie, heb ik meegeluisterd met [I] die afspraken probeert te maken voor Gerust Leven. Hij geeft aan dat hij van klanten terugkrijgt dat de adviseur niet te bereiken is, dat klant alles dubbel moet versturen naar adviseur en binnendienst (slechte interne communicatie), dat klant geen idee heeft wat er allemaal gaat gebeuren nadat hij een handtekening heeft gezet op de offerte of onder de OTD. Ook krijgt hij te horen dat de nota er al wel is binnen 2 weken maar dat de aanvraag vaak nog niet eens is gedaan. Mensen snappen dat niet: er is toch nog niets gebeurd in het dossier? En wel al een rekening sturen? Lekker makkelijk geld verdienen. Wat wel zorgelijk is, is dat [I] vooraan in het traject zit. Het is nog maar 2 weken aan de gang en dergelijk commentaar krijgt hij al terug van de klant. Het is echt niet elke klant die commentaar heeft. Toch: als er commentaar is dan gaat het om de genoemde zaken.”²⁷

[J], adviseur bij GH, reageert: *“goed verhaal [H], moeten we zeker oppakken”*.

Op 31 augustus 2016 stuurt [H] aan [C] een declaratie inzake de klachtenbehandeling met een specificatie van de door hem gemaakte uren. [C] reageert dat hij het niet eens is met de ingediende declaratie. Hiervoor geeft hij de volgende redenen:

- “-de administratie van de klachten is niet op orde (hierdoor moeten anderen hier veel tijd in stoppen om dit te corrigeren)
- conclusies zijn niet altijd betrouwbaar of feilloos, met name door een te negatieve eerste blik waardoor belangrijke punten worden gemist (hier moet ik nog te vaak bijspringen)
- de tijd die in discussies gaat zitten en hierbij ook het meerdere malen herhalen van de casus tegen verschillende mensen die niets met de zaak te maken hebben.
- zelfstandig maken van deals zonder mij hierin te kennen.

Daarnaast het in invloed op je werk als adviseur, neem bv het verhaal van het administratiekantoor, wat ons veel leads kan kosten.

De bedoeling was dat je dit naast je hypotheekadvies zou doen, hiervoor had je administratief hulp van [K] en nu van [G]. Na een goede start is dit traject echter beland in een administratieve chaos wat ook weer heeft geresulteerd in te late reacties naar verschillende partijen en lijkt het bijna nu wel of je hier full-time mee bezig bent.”

2.3.4 Klachtenbehandeling in de praktijk

De AFM heeft vijf klachten die GH heeft ontvangen steekproefsgewijs geselecteerd uit de Digitale Gegevens. De klachtenbehandeling in deze vijf dossiers wordt hieronder weergegeven. Het gaat om de klachten die zijn ingediend door:

- [klant 1];
- [klant 2];

²⁷ E-mail van 16 augustus 2016, AFM-ID 1075.483.

Datum 3 december 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 25 van 69

- [klant 3];
- [klant 4]; en
- [klant 5].

Het dossier [klant 1]

Bij e-mail van 7 januari 2015 bericht [G], medewerker Binnendienst bij GH, aan [L], adviseur bij GH, dat het dossier [klant 1] finaal is. Zij voegt hieraan toe:

“Klant is niet tevreden over het geheel.
Wil jij daarom vandaag nog met klant bellen.
Ik ontvang graag even een berichtje als jij klant gesproken hebt.”

Op 8 januari 2015 stuurt [G] een rappel en licht toe:

“Meneer is niet blij met de afrekening. Moet nu €1.000 meer aan eigen geld inbrengen bij notaris.
Tevens wil hij een financiële compensatie, over het geheel. Wil jij mij laten weten wanneer je klant hebt gesproken.”

Op 27 januari 2015 richt [G], nog steeds in het dossier [klant 1], het verzoek tot [C]:

“Hoi [C],
Wil jij klant bellen.
Hypotheek is al gepasseerd, echter wel met vertraging, maar zonder financiële nadelen. Klant heeft nota ook betaald. Echter wil hij hier compensatie van ontvangen.
Wil jij dit in overleg met [L] oppakken”.

Bij de zienswijze heeft GH de AFM een e-mail van 29 januari 2015 overhandigd waaruit blijkt dat [J] een reactie op de klacht heeft gestuurd aan [klant 1]. De reactie luidt als volgt:

“Geachte [klant 1],
Naar aanleiding van uw mail hebben we uw dossier gecontroleerd. Ook is er informatie ingewonnen bij [L]. Op basis van die gegevens zien we geen reden tot compensatie.
Volgens onze informatie is de hypotheek weliswaar met enige vertraging gepasseerd zonder boetes oid van de verkopende partij. Het lijkt er sterk op dat [L] zich volledig heeft gekweten van zijn, met u contractueel overeengekomen, inspanningsverplichting. In deze overeenkomst is ook vastgelegd dat wij niet aansprakelijk zijn voor eventueel verlopen voorbehouden in het koopcontract. Ondanks dat zijn de ontbindende voorwaarden op tijd verlengd.
Mocht onze informatie niet volledig zijn dan vernemen we dat graag van u.”

Tijdens de zienswijze heeft GH ook een e-mail van 28 maart 2015 verstrekt waarin [klant 1] [J] een nieuwe opzet voor een bouwdepot stuurt met de toevoeging: “*Graag z.s.m. regelen met bank*”.

Datum 3 december 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 26 van 69

Bij e-mail van 29 mei 2015 verzoekt [G] [C] om die dag [klant 1] te bellen, die heeft aangegeven de directeur te willen spreken. Zij licht dit verzoek nader toe:

“Betreft een oude post van [L]. Binnendienst heeft deze post alsnog gedraaid. Klant is uiteindelijk ook gepasseerd. Daarna heeft [klant 1] nog een aantal keren contact gehad met [J]”.

[C] stuurt op dezelfde dag een e-mail aan [klant 1]:

“Geachte [klant 1],
Ik kreeg door dat u mij wilde spreken. Aangezien ik hoorde dat u al verschillende mensen van onze organisatie hebt gesproken, wil ik u vragen mij schriftelijk toe te lichten waar uw exacte vraagstelling ligt. U kunt deze toelichting direct naar mij mailen.”

[klant 1] reageert, waarop de volgende e-mailwisseling plaatsvindt:

[klant 1]: “Ik wil graag terug gebelt worden”

[C]: “Beste [klant 1], Daar kan ik helaas niets mee, aangezien u wellicht van mij verwacht dat ik ook ergens inhoudelijk op iets moet reageren. Graag hoor ik dan van u waarop ik dat zou moeten doen.”

[klant 1]: “Nee hoor u hoeft niet te reageren”

[C]: “Prima, bij deze dan gedaan.”

[klant 1]: “Mijn vraag is of dat u mij wilt bellen”

[C]: “Daar heeft u bij deze mijn antwoord op gehad. U heeft al met meerdere mensen van onze organisatie gesproken, dat ik, die minder in uw dossier zit hier op dezelfde manier mee om zou gaan lijkt mij niet correct. Vandaar mijn verzoek om uw verhaal schriftelijk toe te lichten, dan kan ik er pas iets aan doen. Hopende u hiermee te hebben geïnformeerd en ik verneem graag schriftelijk van u.”

[klant 1]: “Snap ik. Maar ik wil u graag ook telefonisch melden”

[C]: “Geachte [klant 1], Aangezien dat traject tot dusver niet is gelukt, zie ik daar geen meerwaarde in. Ik verneem graag schriftelijk van u.”

[klant 1]: “Denk dat daar het probleem al is... jullie wil is wet. Klant kan praten als brugman. Een hele simpele vraag is al te veel. Maar ik zal zodra ik de tyd heb u wel een mail sturen”

[C]: “Prima, ik zie u mail verschijnen.”

Datum 3 december 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 27 van 69

Bij e-mail van 2 juni 2015 licht [klant 1] zijn klacht nader toe. De inhoud van de klacht is als volgt:

“Het begint bij de komst van [L] bij tweede gesprek moest hij weg ivm persoonlijke omstandigheden waardoor ik min of meer voor de keuze werd gezet of snel doorlezen en tekenen of map achterlaten en terug sturen. Omdat de laatste optie geen goede optie was ivm tijdsdruk was ik genoodzaakt om optie 1 te doen. Er werd door [L] voorgesteld om alles te tekenen zodat hij kon filteren wat nodig was en wat niet. Daardoor is o.a. een bankgarantie afgesloten die helemaal niet nodig was geweest.

(...)

Ook zijn er via de mail verschillende vragen door mij gesteld aan [L] waar niet eens op geantwoord werd en dus belangrijke informatie achtergebleven is. Tevens is mij een zeer verkeerd beeld geschetst over de hypotheek kwa eigen geld inbreng. Waardoor ik uiteindelijk plus minus €2000,- meer eigen geld moest inbrengen dan wat was besproken. Dat kwam ondermeer door kosten op papier laag te houden terwijl de werkelijke kosten veel hoger waren zoals notariskosten, beramen op plus minus €450,- .

(...)

Tevens is het contact vanuit jullie zijde zo traag dat er veel te veel tijd zat tussen vraag en antwoord. Bij het eerste of tweede gesprek toen het bouwdepot ter sprake is gekomen is mij verteld dat de bedragen voor het bouwdepot fictief zijn en niet zo nauw komen. Als er maar een opzet was zodat het aangevraagd kon worden. Daardoor heb ik 4 maanden achterstand opgelopen omdat het achteraf bleek dat het op de cent nauwkeurig moest zijn en voor welk doel dit was.

(...)

Tevens heb ik o.a. [L]/[G] er meerdere malen aan moeten herinneren dat er verlening bij de verkopende partij aan gevraagd moest worden.

(...)

Van [G] kreeg ik haar mobiele nummer zodat ik haar altijd kon bereiken en dat het contact direct werd. Helaas is gebleken dat ze nooit bereikbaar was op haar mobiele nummer. (...)

Ik zal zeker diverse punten momenteel in deze mail vergeten zijn te benoemen maar door jullie organisatie ben ik flink financieel onjuist voorgelicht zodat het leek dat het allemaal netjes en betaalbaar was maar bleek achteraf een wasse neus.(...)”

Bij e-mail van 8 juni 2015 wijst [C] de klacht af met de volgende toelichting:

“Bedankt voor uw mail, wij hebben dit grondig bestudeerd.

Ik wil u bedanken voor uw input en ik neem het mee in geval dit nodig blijkt te zijn. Inhoudelijk kan ik helaas verder weinig voor u betekenen en rond hiermee de klacht af.

Hopende u hiermee te hebben geïnformeerd.”

[klant 1] reageert, waarop de volgende e-mailwisseling plaatsvindt:

Datum 3 december 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 28 van 69

[klant 1]: “Dus als ik het goed begrijp ... dit is de normale gang van zaken bij ons en wij komen u niet tegemoet?”

[C]: “Beste [klant 1], Wij komen u niet tegemoet. Hopende u hiermee te hebben geïnformeerd.”

[klant 1]: “En dat is alles wat u te zeggen heeft? Ik kan je 1 ding zeggen. Ik laat mij niet oplichten en wij treffen elkaar zeer zeker nog.”

[C]: “Beste [klant 1], U bent niet opgelicht en als u met deze toon doorgaat, dan gaan wij kijken of wij onze uren bij u kunnen verhalen. Hopende u hiermee te hebben geïnformeerd.”

[klant 1]: “Komt goed haha wat denkt u nou?”

[C]: “Beste [klant 1], Ik beëindig hiermee de discussie en wens u veel plezier met uw nieuwe goedkope hypotheek. Hopende u hiermee te hebben geïnformeerd.”

[klant 1]: “Spreken elkaar ...nogmaals ik laat het hier niet bij zitten en nee ik ben niet blij met uw ‘goedkope is duurkoop hypotheek’.”

Het dossier [klant 2]

Op 4 augustus 2015 heeft [klant 2] per e-mail een klacht ingediend bij GH. [Klant 2] geeft aan in het adviesgesprek te hebben gevraagd of het oversluiten van haar hypotheek rendabel zou zijn. Volgens [klant 2] heeft de adviseur uitgerekend dat de boeterente € 983 zou bedragen. Deze boeterente blijkt echter tien keer zo hoog te zijn. [Klant 2] geeft aan, als gevolg van de rekenfout van de adviseur voor een bedrag van € 8.875,15 te zijn benadeeld. Bovendien verwijt [klant 2] GH dat deze fout in de vijf maanden waarin het dossier in behandeling is geweest, niet is opgemerkt.

De inhoud van deze klacht is op dat moment al bij GH bekend. Op 30 juli 2015 heeft GH hierover de volgende aantekening gemaakt:

“Boete [hypotheeknemer] klopt wel. Klant geeft aan, te hebben aangegeven in de gesprekken, dat rente nog bijna 11 jaar vast staat.

Mw heeft het advies gehad en daar staat overal een boete van 980,- in. Nu blijkt boete bijna 10.000,- Geld was nodig voor keuken, tuin en extra geld voor ‘leuke dingen’. Mw is het er niet mee eens en gaat deze boete niet accepteren.

Mw. begrijpt ook niet waarom [M] hier al 5 maanden mee bezig is.”²⁸

Op 4 augustus 2015, de dag waarop de klacht is ontvangen, stuurt GH een inhoudelijke reactie:

²⁸ E-mail van 11 januari 2017, AFM-ID 367.787.

Datum 3 december 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 29 van 69

“Geachte [klant 2],
Hierbij de bevestiging dat wij uw klacht in goede orde hebben ontvangen.
Om op uw klacht te reageren:
U geeft aan dat er een schade is ontstaan door een rekenfout van Goedkopehypotheek.nl
Wij betreuren dat er een rekenfout is gemaakt en begrijpen dat de gevolgen voor u zeer vervelend zijn.
U heeft minder geld besteedbaar dan in eerste instantie is doorgerekend.
Echter is er geen sprake van schade. Het oversluiten van uw hypotheek levert u een aanzienlijk rentevoordeel op. Weliswaar een lager voordeel dan vooraf was berekend, toch nog steeds aanzienlijk.”²⁹

GH rekent [klant 2] voor dat zij als gevolg van de lagere maandlasten na oversluiting van de hypotheek, over een periode van tien jaar een rentevoordeel van € 11.207 ontvangt. GH sluit af:

“Daarnaast geeft u aan dat u de nieuwe hypotheekakte wenst te passeren op de geplande datum. Wij leiden hieruit af dat de weergegeven en besproken voordelen voor u voldoende zijn om de nieuwe hypotheek te accepteren. Wij gaan er dan ook vanuit dat de nota zoals besproken en ondertekend voldaan zal worden bij het passeren van de hypotheek.”

[klant 2] reageert bij e-mail van 6 augustus 2015 als volgt:

“Wij hebben aangegeven dat woningverbetering en vergroting van de financiële reserves ons doel was. Het door u berekende rentevoordeel is nooit een doel van ons geweest. Het zal duidelijk zijn dat de WEL door ons gestelde doelen niet worden bereikt. Uw bemiddeling heeft overduidelijk NIET tot het gewenste resultaat geleid. En toch wilt u dat wij uw nota gewoon betalen?
In het gesprek dat ik direct na het ontvangen van de afrekeningsnota van de notaris met u heb gevoerd, heeft u zelf aangegeven dat een financiële compensatie op zijn plaats zou zijn. Dat is dan ook het minste dat wij van u verwachten.
Verder schrijft u in uw mail dat u ervan uitgaat dat de voordelen van de hypotheek voldoende zijn om de hypotheekakte te laten passeren. Deze conclusie is onjuist. Wij laten de hypotheek passeren omdat wij **GEEN ANDERE KEUZE** hebben. Indien wij de hypotheek niet door zouden laten gaan betekent dat, dat wij nog meer kosten zullen moeten maken die wij ons niet kunnen veroorloven. Bijv. dubbele notariskosten, dubbele kosten voor de tussenpersoon, etc. Bovendien zou er een nieuwe offerte aangevraagd moeten worden, met als resultaat een hoger rentepercentage.
[...]

De telefonische reactie van [M] op de gemaakte fout is zeer teleurstellend. Hij neemt geen enkele verantwoording voor zijn fout. Sterker nog: hij probeert ons de schuld in de schoenen te schuiven en heeft niet eens excuses aangeboden. Ook u, als bedrijf, neemt geen enkele verantwoording voor de grove fout die gemaakt is. Het enige dat WIJ fout gedaan hebben, is dat wij vertrouwen gesteld hebben in de expertise van [M]. Het is inmiddels overduidelijk dat wij dat niet hadden moeten doen. In het

²⁹ E-mail van 4 augustus 2015, AFM-ID 232.052.

Datum 3 december 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 30 van 69

eerste hypotheekgesprek heeft hij de zaken veel mooier voorgedaan dan ze achteraf bleken. Onze hypotheek was geen probleem en zou binnen een paar weken geregeld zijn. De realiteit was echter anders. Er deden zich allerlei problemen voor, we konden minder lenen dan was toegezegd en de afhandeling heeft bijna 5 maanden geduurd.

[...]

Wanneer wij juist geïnformeerd waren, zouden wij onze hypotheek NOOIT op deze manier overgesloten hebben. Nu gaan wij noodgedwongen akkoord met een nieuwe hypotheek die niet voldoet aan onze wensen en doelstellingen, hetgeen Goedkopehypotheek.nl pretendeert na te streven, zoals jullie adviesplan staat. [...].”³⁰

Op 17 augustus 2015 informeert [H] [G] over de inhoud van de reactie van [klant 2]. Over de toezegging voor een financiële compensatie schrijft hij:

“Ik kan mij niet herinneren dat ik dit heb aangegeven. Wellicht is het wel netjes om het te doen, maar dat zal [C] moeten bepalen. De OTD is 2750,-.”³¹

Op 4 september 2015 geeft GH een terugkoppeling aan [klant 2] en schrijft:

“Geachte [klant 2],
Zoals al eerder door ons aangegeven blijven wij bij ons standpunt.
U heeft nog steeds een groot voordeel ten opzichte van de oude hypotheek. U heeft geen schade geleden alleen iets minder voordeel gehad dan in eerste instantie voorgerekend is.
Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.”³²

Op 4 oktober 2016 vindt een hoorzitting bij het Kifid plaats.³³ Er wordt een vaststellingsovereenkomst opgesteld waarin wordt overeengekomen dat GH aan [klant 2] een bedrag van € 1.500 vergoedt tegen finale kwijting over en weer.³⁴

Het dossier [klant 3]

In het CRM systeem van GH wordt op 6 juli 2016 in het dossier van [klant 3] de volgende aantekening gemaakt: “Klant dient klacht in, annuleert opdracht”.³⁵ Op 17 augustus 2016 wordt vermeld: “Binnendienst neemt telefonisch contact op met klant, klant annuleert nogmaals telefonisch de opdracht. Binnendienst vraagt klant om ons dit schriftelijk te bevestigen.”

³⁰ E-mail van 6 augustus 2015, AFM-ID 108.1645.

³¹ E-mail van 17 augustus 2015, AFM-ID 106.1332.

³² E-mail van 4 september 2015, AFM-ID 348.556.

³³ Zie het document ‘Communicatie [klant 2] CRM’, bijlage bij de reactie van GH op het concept onderzoeksrapport van de AFM van 11 juli 2018 (tabblad B.59).

³⁴ E-mail van 5 oktober 2016, AFM-ID 15.566.

³⁵ Zie het document ‘Communicatie_[klant 3]_CRM’, bijlage bij de reactie van GH op het concept onderzoeksrapport van de AFM van 11 juli 2018 (tabblad B.58).

Datum	3 december 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	31 van 69

Bij e-mail van 29 augustus 2016 verzoekt GH [klant 3] opnieuw om de annulering te bevestigen. In reactie hierop stuurt [klant 3] op 30 augustus 2016 een e-mail waarin zij de annulering bevestigt en haar onvrede uit over de dienstverlening van GH. De klacht luidt als volgt:

“Het verkeerde advies zou aangepast worden dit is niet gebeurd, hier stonden veel fouten in vermeld. Heb hierover met de adviseur contact gehad en deze zou dit aanpassen dit is echter nooit gebeurd, heb hier zelf contact over gehad met diegene die dit advies op papier gezet had en die vond dat de adviseur dit met hem moest kort sluiten dit is helaas nooit gebeurd. Ieder contact dat ik met de binnen dienst gehad heb was een fiasco, jullie stellen alles uit tot de laatste minuut en als er dan nog iets niet klopt door een verkeerd advies is de deadline niet meer haalbaar. Heb contact met de hypotheekverstrekker gehad voor informatie, hierover hebben jullie me gebeld dat ik dit nooit meer mocht doen en dat als er iets was ik contact met jullie op moest nemen, helaas als ik met jullie contact opnam werden mijn vragen nooit beantwoord of er werden weer loze beloften gedaan die jullie wederom niet na kwamen daarom zat er voor mij niets anders op om met de betrokken instanties contact op te nemen om te weten hoe de zaken er voor stonden.”

Uit de e-mail blijkt dat [klant 3] in de laatste week voor het passeren een andere hypotheekverstrekker heeft benaderd omdat de aankoop van de woning anders niet meer zou kunnen plaatsvinden, nu de passeerdatum niet meer kon worden verlengd. In de e-mail staat:

“Jullie hebben vanaf mei deze zaak in behandeling gehad en de overdracht mocht zo spoedig mogelijk bij de notaris passeren met als laatste passeer datum 1 augustus 2016. Waarom kan een andere adviseur wel binnen 1 week alles geregeld hebben? [...] Betaal nu meer rente en heb ook € 800 meer moeten betalen voor de afwerking, maar alles is wel voor 1 augustus geregeld, als ik op jullie had moeten wachten was de deal al ruimschoots verlopen”.³⁶

Op 1 september 2016 bevestigt GH de ontvangst van de klacht en geeft aan naar verwachting binnen twee weken een reactie te zullen sturen. Op 21 september 2016 bericht GH [klant 3] dat de inhoudelijke reactie door vakantie van de behandelaars wordt uitgesteld, maar dat deze “*in de loop van volgende week*” zal volgen.

Op 5 oktober 2016 reageert GH als volgt op de klacht:

“Ik heb uw klacht met desbetreffende adviseur en binnendienst besproken. Na ons inziens heeft adviseur en binnendienst uw dossier voortvarend opgepakt. Geldverstrekker heeft in het traject om aanvullende stukken gevraagd waaronder de bevestiging dat de ontbindende voorwaarden waren verlopen en de echtscheidingsstukken. Wij hebben u daar een aantal keren per mail op geattendeerd. Tevens heeft binnendienst u hierover nog gebeld omdat zij geen reactie van u ontvingen.

³⁶ E-mail van 30 augustus 2016, AFM-ID 903.942.

Datum 3 december 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 32 van 69

Echter had u toen al besloten om een andere adviseur in de arm te nemen. Goedkopehypotheek.nl heeft conform opdracht tot dienstverlening de diensten geleverd. Helaas hebben wij uw dossier niet kunnen afronden omdat simpelweg de ontbrekende stukken door u niet zijn aangeleverd.

Ik wil u daarom vriendelijk, noch dringend, verzoeken om de openstaande nota per omme gaande te voldoen.”³⁷

Op 6 oktober 2016 dient [klant 3] een klacht in bij het Kifid. Op 19 december 2016 stuurt GH een e-mail aan het Kifid waaruit valt op te maken dat GH zal overgaan tot volledige creditering van de nota en dat daarmee de klacht is afgedaan.

Het dossier [klant 4]

Op 29 december 2016 dient [klant 4] een klacht in over de dienstverlening van GH en stelt zij GH tegelijkertijd aansprakelijk voor geleden schade. De klacht wordt als volgt toegelicht:

“Klacht

In juni 2015 is overeengekomen om onder andere – met betrekking tot mijn hypotheek – de rentevast periode per 1-12-2015 voor 10 jaar vast te zetten inclusief omzetting van het beleggingsdeel naar een bankspaarhypotheek.

- Tot op heden is het omzetten van het beleggingsdeel van mijn hypotheek naar een bankspaarhypotheek inclusief de fiscale overdracht niet gerealiseerd. Inmiddels is het december 2016!

Geen van de betrokken organisatie kan duidelijkheid geven waarom deze omzetting nog niet gerealiseerd is. In de contacten met uw organisatie ([N]) wordt steeds verwezen naar [rechtspersoon D] en deze verwijst op haar beurt weer terug naar uw organisatie. Ik heb een overeenkomst met uw organisatie gesloten en u zult begrijpen dat ik deze gang van zaken niet kan accepteren.

Toelichting

De relevante formulieren (fiscale omzettingsformulieren) zijn al meerdere mailen opgestuurd – met jullie tussenkomst – naar [rechtspersoon D] verstuurd. Niemand kan vertellen waarom deze omzetting niet wordt uitgevoerd. Het kan u op dit moment – ruim 1,5 jaar later! - niet meer baten door te verwijzen naar [rechtspersoon D].”³⁸

Op 2 januari 2016 bevestigt GH de ontvangst van de klacht en geeft aan, naar verwachting binnen 15 werkdagen een reactie te zullen sturen.

³⁷ Bijlage bij de zienswijze van GH van 21 mei 2019.

³⁸ Zie e-mail van 30 december 2016, AFM-ID 395.443.

Datum 3 december 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 33 van 69

Op 9 januari 2017 draagt GH het dossier over aan haar beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar [beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar].³⁹ Na navraag door GH op 12 januari 2017 bevestigt [beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar] op dezelfde dag aan GH dat het dossier in goede orde is ontvangen. Uit de administratie van GH blijkt dat [G] op 18 januari 2017 heeft gereageerd op een e-mail van [beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar] van 13 januari 2017.

Op 23 januari 2017 stuurt [klant 4] de volgende e-mail naar GH:

“Geachte [G],

Met verwijzing naar uw e-mail van 2 januari 2017 omtrent de behandeling van mijn klacht d.d. 29 december 2017, heb ik tot op heden nog geen reactie ontvangen. De termijn van 15 werkdagen is verstreken. Er is ook geen verzoek gekomen om meer informatie.

Ik verwijs kortheidshalve naar de oplossing die ik geboden heb in mijn klachtbrief, ter compensatie van het tekortschieten van uw organisatie, namelijk: terugstorten van het bedrag van € 1.750 door mij betaald voor niet c.q. niet goed uitgevoerde diensten. Let wel, gedurende 1,5 jaar is uw organisatie tekort geschoten in haar dienstverlening met alle schade en kosten als gevolg daarvan.

Graag verneem ik alsnog binnen 7 werkdagen na heden uw reactie.

Met vriendelijke groet,

[klant 4]”⁴⁰

In de administratie van GH staat op 24 januari 2017 de volgende aantekening: “*mail van klant ontvangen, doorgestuurd naar [beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar] omdat dossier daar in behandeling is*”.⁴¹ Op 25 januari 2017 wordt aangetekend dat GH de status van het dossier heeft opgevraagd bij [beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar]. De aantekening van 31 januari 2017 luidt:

“Mail van [beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar] ontvangen. Wij dienen het dossier zelf verder af te wikkelen. Schadebedrag valt onder het eigen risico. [...] In een ander dossier ([naam]) vragen ze eerst het schadebedrag daarvan op bij relatie waarna er een conclusie gegeven wordt. Daarom [medewerker van beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar] gemaïld of dit in dit dossier niet wordt gedaan.”

Op 2 februari 2017 stuurt [klant 4] e-mail naar GH:

³⁹ Zie het document ‘[klant 4] aantekeningen’, bijlage bij de reactie van GH op het concept onderzoeksrapport van de AFM van 11 juli 2018 (tabblad B.85).

⁴⁰ E-mail van 23 januari 2017, AFM-ID 982.944.

⁴¹ Zie het document ‘[klant 4] aantekeningen’, bijlage bij de reactie van GH op het concept onderzoeksrapport van de AFM van 11 juli 2018 (tabblad B.85).

Datum 3 december 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 34 van 69

“Tot op heden heb ik geen reactie mogen ontvangen op de inhoudelijke behandeling van mijn klacht d.d. 29 december 2016.

Mocht ik binnen 7 werkdagen na heden geen reactie ontvangen, dan zal ik rechtsbijstand inschakelen en de kwestie aanmelden bij het KiFiD.

Ik houd uw organisatie aansprakelijk voor alle schade en kosten als gevolg van jullie handelswijze.”⁴²

Op 7 februari 2017 stuurt [G] een e-mail aan [beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar] met een verzoek om een update. Op 8 februari 2017 maakt zij een aantekening waaruit blijkt dat zij heeft gebeld met [beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar], dat [beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar] het dossier zal oppakken en de klant zal berichten.

Op 8 februari 2017 ontvangt [klant 4] een e-mail van [beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar] waarin [beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar] aangeeft, te zullen optreden als beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van GH en de behandeling van het dossier (vooralsnog) te hebben overgenomen. In de e-mail staat verder dat GH aan [beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar] heeft laten weten dat hypotheeknemer [rechtspersoon D] heeft aangegeven alsnog voor de door de klant gewenste omzetting te gaan zorgen en dat zij verwacht dat dit begin maart 2017 is afgerond. Zodra de omzetting heeft plaatsgevonden, aldus [beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar], zal GH contact opnemen met [rechtspersoon D] over een compensatie van de bank omdat [beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar] en GH menen dat de vertraging door [rechtspersoon D] is veroorzaakt. [beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar] rondt af:

“Hoewel wij begrijpen dat een verdere vertraging u niet als muziek in de oren zal klinken, lijkt het ons toch goed af te wachten tot [rechtspersoon D] de omzetting (eindelijk) heeft gerealiseerd en zij een uitspraak hebben gedaan over een compensatie richting u. Vanzelfsprekend houdt verzekerde u op de hoogte van de verdere ontwikkelingen in het dossier.”⁴³

Op 7 maart 2017 stuurt [klant 4] een e-mail aan GH met de volgende tekst:

“... Er zijn diverse fouten gemaakt bij Goedkopehypotheek. Door deze fouten heb ik schade geleden. Gedurende 14 maanden kon ik het bedrag van € 121,- per maand niet storten in de bankspaarhypotheek. Hierdoor heb ik schade geleden van circa € 1.815,- (€ 122 x 15 maanden). Dit nog los van de rente die ik heb misgelopen door het tekortschieten van uw organisatie.

Op 2 januari 2017 is mij bevestigd dat ik binnen 15 werkdagen een reactie zou ontvangen op mijn klacht c.q. aansprakelijkstelling van Goedkopehypotheek. Tot op heden heb ik geen reactie ontvangen. Om te voorkomen dat deze kwestie bij het KiFiD wordt ingediend heb ik uw organisatie een schikkingsvoorstel

⁴² E-mail van 2 februari 2017, AFM-ID 982.944.

⁴³ E-mail van 8 februari 2017, AFM-ID 984.792; Bijlage bij de zienswijze van GH van 21 mei 2019.

Datum	3 december 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	35 van 69

gedaan. Ik verzoek u dan ook om binnen 14 dagen na heden het betaalde bedrag van € 1.750,- terug te storten op mijn bankrekeningnummer [...], ter finale beëindiging van dit geschil.

Mocht het bedrag niet binnen 14 dagen ontvangen zijn, dan zal ik de kwestie indienen bij het KIFiD en de volledige schadevergoeding vorderen.”⁴⁴

Op 8 maart 2017 bericht GH [klant 4] dat de gelden in de bankspaarrekening gestort zijn, en dat hiermee het dossier is afgerond. GH schrijft verder:

“Zoiest heb ik telefonisch contact opgenomen met [rechtspersoon D] inzake een eventuele compensatie richting u. Vandaag dien ik hier ook een schriftelijk verzoek voor in. De verwerkingstijd van dit verzoek duurt, volgens de medewerker, ongeveer 10 werkdagen.”⁴⁵

Op dezelfde dag stuurt [G] een e-mail aan [e-mailadres van rechtspersoon D] en verzoekt om compensatie in het dossier [klant 4]. In de e-mail staat:

“Ons inziens heeft Goedkopehypotheek.nl de werkzaamheden welke vermeld staan in onze opdracht tot dienstverlening uitgevoerd. Echter de daadwerkelijke omzetting en fiscaal geruisloze voortzetting, die de hypotheekafdeling van [rechtspersoon D] moet uitvoeren, is niet kordaat opgepakt.

Wij verzoeken u om relatie te compenseren voor:

- De reeds betaalde advieskosten van Goedkopehypotheek.nl € 1.750,00 (zie bijgevoegde nota)
- Relatie de misgelopen rente op de spaarrekening te compenseren.”⁴⁶

Op 12 maart 2017 bericht [klant 4] [G] als volgt:

“Dank voor uw bericht. Er is geen sprake van een ‘finaal akkoord’ op mijn klachtenbehandeling. [...] Ik zal niet betrokken worden in de situatie dat jullie (Goedkopehypotheek en [rechtspersoon D]) naar elkaar gaan wijzen. Nog los van feit dat zonder mijn toestemming namens mij een klacht wordt ingediend bij [rechtspersoon D].

Ik ben destijds een overeenkomst met Goedkopehypotheek aangegaan.

Goedkopehypotheek heeft fouten gemaakt en is tekortgeschoten in de dienstverlening. Vandaar dat ik jullie heb aangesproken door middel van mijn klachtbrief en aansprakelijkstelling.”⁴⁷

⁴⁴ E-mail van 7 maart 2017, AFM-ID 682.586.

⁴⁵ E-mail van 8 maart 2017, AFM-ID 683.754.

⁴⁶ E-mail van 8 maart 2017, AFM-ID 682.592.

⁴⁷ E-mail van 12 maart 2017, AFM-ID 683.754.

Datum	3 december 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	36 van 69

In de periode tussen 12 en 28 maart 2017 vindt wederom correspondentie plaats tussen GH, [rechtspersoon D] en [beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar]. Op 28 maart 2017 stuurt [rechtspersoon D] een e-mail aan GH met een voorstel voor de vergoeding van de advieskosten.

Uit de aantekeningen in het dossier [klant 4] blijkt dat [G] op 20 april 2017 per e-mail een voorstel heeft gedaan voor de oplossing van de klacht en dat [klant 4] hiermee op dezelfde dag akkoord is gegaan.

In de van GH ontvangen documenten bevindt zich ook een e-mail waaruit blijkt dat [klant 4] op enig moment heeft aangegeven dat het afgesproken bedrag van [rechtspersoon D] is ontvangen en dat de procedure bij het Kifid zal worden ingetrokken.

Het dossier [klant 5]

Bij e-mail van 29 december 2016, na hierover met GH te hebben gebeld, geeft [klant 5] aan, de opdracht tot dienstverlening bij GH te willen annuleren. In de e-mail staat onder meer:

“Daarnaast gaan wij zoals telefonisch aangegeven niet akkoord met de reeds naar ons toegestuurde nota, aangezien er door onze adviseur [O] op geen enkele manier voldaan is aan de inspanningsplicht en hij niet naar onze wensen en voorkeuren geluisterd heeft. Wij zijn vanaf het begin af aan (oriëntatiegesprek) al verkeerd geïnformeerd en vanaf daar is het helemaal mis gelopen. Wij betreuren dat het zo gelopen is, maar de verantwoordelijkheid van het onkundig handelen van de adviseur ligt volledig bij jullie. Daarom zien wij ook niet in waarom wij een nota zouden ontvangen.”

Op 2 januari 2017 reageert GH en verzoekt om de nota voor de al verrichte werkzaamheden (ter hoogte van € 2.256,25) te betalen. GH schrijft: *“Op 16 december heeft [rechtspersoon D] een hypotheekofferte uitgebracht. Om moverende redenen wenste u de hypotheekofferte van [rechtspersoon D] niet te ondertekenen. Conform opdracht tot dienstverlening zijn stap 1 tot en met 4 uitgevoerd.”*

[klant 5] reageert op dezelfde dag zowel telefonisch als schriftelijk. Samengevat licht zij de klacht als volgt toe:

- Tijdens het oriëntatiegesprek heeft [klant 5] haar wensen duidelijk toegelicht. Zij heeft destijds aangegeven, niet bij [rechtspersoon D] een nieuwe hypotheek te willen afsluiten vanwege negatieve ervaringen in het verleden.
- [klant 5] heeft ook aangegeven dat zij een studieschuld heeft van meer dan € 50.000. De adviseur heeft haar er echter van verzekerd dat het niet noodzakelijk was om deze studieschuld te vermelden. Op basis hiervan is de hypotheekofferte aangevraagd.
- In het door GH verzorgde rapport is ondanks de wensen van [klant 5] gekozen voor [rechtspersoon D]. Daarnaast bevatte het rapport veel fouten. Deze fouten zijn niet gecorrigeerd, en hoewel [klant 5] niet akkoord ging met [rechtspersoon D] als hypotheeknemer is ook dit punt niet gewijzigd.
- Gedurende het traject is, in tegenstelling tot hetgeen de adviseur had aangegeven, om een IB-aangifte gevraagd en zou dus de studieschuld aan het licht komen.
- [klant 5] vindt dat GH op een onheuse wijze probeert om voor de (volgens [klant 5] onbevredigend uitgevoerde) werkzaamheden te worden betaald. Zij heeft de papieren bewaard waaruit blijkt dat de

Datum 3 december 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 37 van 69

offerte veel fouten bevatte en dat er niet naar hen is geluisterd. Daarnaast beschikt [klant 5] over een geluidsopname waarin de adviseur duidelijk aangeeft dat hij de situatie bij het oriëntatiegesprek verkeerd heeft ingeschat.

[klant 5] concludeert: *“Wij zijn van plan om niks te betalen omdat vanaf het oriëntatiegesprek foutief is gehandeld en er valse beloften zijn gemaakt”*. En: *“Jullie hebben aangegeven hier nogmaals naar te kijken en er deze week op terug te komen”*.

Op 2 januari 2017 stuurt [H] de volgende e-mail aan [C]:

“Hoi [C],
ik heb dit dossier bestudeerd en ook met [O] gesproken.
Verhaal is: aanvraag is gedaan door [O] met de wetenschap dat klant een studieschuld heeft van 50k, een lening bij ouders van 60k en nog een lening bij ouders van 15k.
Dit is door [O] allemaal bewust weggelaten uit de aanvraag.

[O] wist ook dat klant liever niet naar [rechtspersoon D] ging omdat dan ook de studieschuld boven water kwam en de lening bij ouders. Beide zijn verzwegen bij de eerdere aanvraag.
Klant heeft heel bewust een spel gespeeld door "open kaart" te spelen met ons en [O].
Dit is ook de reden dat klant 2 keer bezwaar heeft gemaakt op het advies. Schijnheilig, maar wel open.
Gevolg is dat dit allemaal vast ligt en klant makkelijk kan aantonen dat wij niet juist gehandeld hebben.
Zowel bij de rechter als bij KiFiD moeten wij met de billen bloot. GH heeft hier niet gehandeld zoals het hoort, gewoon om maar een postje te kunnen sluiten...
Klant is gladder dan een paling in een emmer snot.

Mijn advies: afleggen, afboeken en niet meer over praten.
Desnoods klant nog een mail sturen dat wij vanwege vermoedelijk frauduleus handelen zijn aanvraag niet in behandeling kunnen nemen en hiermee de zaak hebben afgedaan.”

Op 11 januari 2017 stuurt [klant 5] een rappel aan GH en schrijft:

“Naar aanleiding van onze eerdere gesprekken zouden wij afgelopen maandag een update krijgen wat de stand van zaken was, wat betreft de nota. Telefonisch kregen wij toen te horen dat diezelfde dag (afgelopen maandag) ons dossier nog voorgelegd zou worden aan de directie, om met hun de situatie te bespreken. Wij zouden daar dezelfde dag nog een reactie terug over ontvangen.
Tot op heden hebben wij nog niks van jullie vernomen. Indien wij voor volgende week woensdag geen duidelijkheid van jullie hebben, zijn wij tot onze spijt genoodzaakt om vervolgstappen te ondernemen.
Met deze mail wil ik daarom ook nog benadrukken dat [O] degene is die onze aanvraag bij goedkopehypotheek.nl stop gezet heeft, wij hebben deze niet zelf geannuleerd. Ook heeft hij vanaf het oriëntatiegesprek grove fouten gemaakt, waar wij nu de dupe van zijn. Zoals eerder benoemd hebben wij hier alle bewijzen van. Wij gaan daarom niet akkoord met de nota die wij reeds ontvangen hebben.”

Datum	3 december 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	38 van 69

Op 18 januari 2017 reageert GH en geeft aan dat [klant 5] een opdracht tot dienstverlening heeft ondertekend bij GH en daarmee akkoord is gegaan met de facturering van de reeds gedane werkzaamheden. GH zal echter overgaan tot gedeeltelijke creditering van de nota, *“omdat uit onze administratie en de later toegezonden stukken blijkt dat er onjuistheden staan vermeld in het adviesrapport en de daaraan gekoppelde hypotheekaanvraag”*.

Naar aanleiding van telefonisch overleg stuurt [klant 5] op 25 januari 2017 een e-mail aan GH met een woordelijke weergave van het gesprek dat hij op een eerder moment met de adviseur heeft gevoerd. In de e-mail staat verder:

“... zoals u kunt opmaken had [O] de aanvraag al bij het oriëntatiegesprek moeten afwijzen en waren er geen kosten gemaakt.

Dit was zeker vermijdbaar. Bovendien heeft hij ons onnodig aan het lijntje gehouden en voor kostbare vertraging gezorgd. Wij zijn zeer teleurgesteld in de gang van zaken en zijn ons aan het beraden welke stappen we zullen nemen.

U begrijpt dat we niet gaan betalen voor onjuiste versterkte informatie en activiteiten die al bij voorbaat tot niets zouden leiden.

Omdat wij overwegen bevoegde autoriteiten in te schakelen verneem ik gaarne uw reactie binnen 1 week.”

Op verzoek van GH stuurt [klant 5] op 25 januari 2017 het bestand met het geciteerde geluidsfragment. Hieraan voegt [klant 5] toe dat zij een bevestiging wenst dat de nota volledig wordt gecrediteerd omdat al vanaf het oriëntatiegesprek onjuist is geadviseerd en [klant 5] vertraging en schade heeft opgelopen doordat zij onnodig lang aan het lijntje is gehouden. Als gevolg van de beëindiging van de bemiddeling door de adviseur, aldus [klant 5], heeft zij onverwacht veel administratieve rompslomp gehad en heeft zij vrij moeten maken om de deadline te halen. In de e-mail staat verder onder meer:

“Wij zijn ontzettend teleurgesteld in jullie manier van communiceren, kundigheid en bovenal jullie mentaliteit, om zo veel mogelijk werkzaamheden te verrichten zonder enig resultaat te boeken. Wij zijn serieus aan het overwegen, om alsnog een claim in te dienen tegen jullie handelswijze, tenzij jullie de kosten van fase 1 kwijtschelden en ons tegemoet komen met een schadevergoeding.”

En:

“Wij hebben sinds de beëindiging van de bemiddeling door goedkopehypotheek.nl, allebei 2 dagen vrij moeten nemen voor administratieve handelingen en hypotheek gerelateerde gesprekken, om opnieuw tot een advies te komen bij een andere hypotheekverstrekker. Verder hebben we veel tijd moeten steken in het mailcontact met jullie en jullie op de hoogte brengen van de gemaakte fouten.”

Datum 3 december 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 39 van 69

Op 30 januari 2017 stuurt een medewerker binnendienst van GH het geluidsfragment aan [C] en merkt hierbij onder meer op:

“Hij geeft nu in de bijbehorende mail ook aan dat hij geld van ons wil.
Lijkt een beetje op chantage.
Ik denk niet dat wij hier veel tegen kunnen doen.
[...]
Klant heeft hier alle troeven in handen om de vergunning te laten intrekken....”

Op 31 januari 2017 informeert GH [klant 5] dat, zoals telefonisch besproken, de opdracht tot adviseren en bemiddeling niet verder in behandeling wordt genomen en de nota volledig zal worden gecrediteerd.

[klant 5] reageert op dezelfde dag als volgt:

“Wij zijn niet zojuist telefonisch overeengekomen dat de opdracht tot adviseren en bemiddeling niet verder in behandeling genomen wordt. Dit is op 21 december 2016 [O] telefonisch stop gezet, aangezien jullie ons niet verder konden helpen.
Verder is wel telefonisch besproken dat de open staande nota door jullie kwijt gescholden wordt. Dus wij gaan akkoord met de “creditering van de nota” en met de door u voorgestelde wederzijdse finale kwijting, beide partijen zijn elkaar geen diensten of financiële verplichting verschuldigd.”

Ook op 31 januari 2017 informeert GH [klant 5] dat de gehele nota wordt gecrediteerd tegen finale kwijting en dat het dossier wordt gesloten.

2.3.5 Kifid-procedures

Op de website van het Kifid, www.kifid.nl onder het tabje ‘uitspraken’, valt op te maken dat in de periode juli 2015 tot september 2017 in totaal zestien klachten tegen GH bij het Kifid zijn ingediend waarbij het tot een uitspraak van het Kifid is gekomen. Dertien klachten zijn (gedeeltelijk) toegewezen en drie klachten zijn afgewezen. GH heeft in ieder geval één Kifid-uitspraak naast zich neergelegd en de klant is vervolgens een rechtszaak gestart. De rechtbank Overijssel heeft de klant in dit geval in het gelijk gesteld.⁴⁸ Met het Kifid was de rechtbank van oordeel dat GH tekort is geschoten in haar zorgplicht.

3. Zienswijze GH

GH heeft in haar zienswijze van 21 mei 2019 het volgende naar voren gebracht.

⁴⁸ Rb Overijssel 11 juli 2017, ECLI:NL:RBOVE:2017:3614.

3.1 Zienswijze inzake het percentage variabele beloning

De AFM is in haar onderzoeksrapport ten onrechte tot het oordeel gekomen dat GH een beloningsstructuur hanteerde die 100% variabel was. Anders dan de AFM meent, kwalificeert het basissalaris niet als variabele, maar als vaste beloning. De overige vergoedingen voor adviseurs werden, zoals de AFM in het onderzoeksrapport heeft onderkend, conform artikel 1:121, eerste lid, Wft gemaximeerd op 20% van het basissalaris.

GH hanteerde een formule om vast te stellen voor hoeveel arbeidsuren de betreffende adviseur in het komende kwartaal minimaal zou worden ingehuurd ('de Urenformule'). De Urenformule was gebaseerd op (een percentage van) de netto-omzet die de adviseur in het vorige kwartaal had behaald. Het basissalaris bestond uit het aantal in een kwartaal gewerkte uren vermenigvuldigd met het vaste uurtarief van € 50 per uur (de '**Basissalarisformule**'). De eerdere prestaties van de betreffende adviseur waren uitsluitend relevant voor het bepalen van het aantal arbeidsuren in een nieuw kwartaal, conform de Urenformule. Een arbeidsuur zelf is echter geen beloning, maar slechts een inspanning waarvoor een beloning wordt gegeven. Het basissalaris werd conform de Basissalarisformule berekend op basis van de gewerkte arbeidsuren, uitgaande van een vast uurtarief. Er was geen sprake van 'terugrekening' van een te betalen bedrag naar een aantal uren: het aantal uren moest eerst worden gemaakt, en daarop volgde maandelijks de betaling conform de Basissalarisformule.

De Urenformule valt te verklaren vanuit de gedachte dat de prestaties van de adviseur in het afgelopen kwartaal van invloed was op de werkvoorraad in het volgende kwartaal. Voor de berekening van de te werken uren werd namelijk aangesloten bij het aantal OTD's. Deze moesten nog worden uitgevoerd en betroffen dus 'onderhanden werk', waarvoor in het volgende kwartaal arbeidsuren van de betreffende adviseur nodig waren. Voor de Urenformule werden de gesloten OTD's uitgedrukt in de potentiële omzet (ofwel: bruto-omzet) die zij vertegenwoordigden, en vond een verrekening plaats indien de potentiële afspiegeling van omzet, en dus van benodigde arbeidsuren lager bleek. Dat kon bijvoorbeeld het gevolg zijn van een annulering van een OTD.

Uit het bovenstaande volgt dat alleen het aantal arbeidsuren dat een adviseur in een kwartaal zou worden ingeschakeld variabel was, niet de beloning per gewerkt uur. Dit betekent echter niet dat het basissalaris zelf moet worden gekwalificeerd als een variabele beloning. Dit werd immers berekend via de Basissalarisformule. Uit de parlementaire geschiedenis blijkt onder meer dat een beloning 'vast' is wanneer vooraf de formule wordt vastgelegd voor het bepalen van de hoogte van de beloning.⁴⁹ Daarnaast ziet de AFM blijkens haar website het vaste uurtarief, naast een vast maandsalaris, jaarlijks vakantiegeld en een vaste dertiende maand, zelf als een voorbeeld van een vaste vergoeding.⁵⁰

GH benadrukt dat adviseurs geen hoger basissalaris konden krijgen door meer omzet te behalen. Wel konden zij bewerkstelligen dat zij in het volgende kwartaal voor een hoger aantal uren zouden worden ingeschakeld – uren

⁴⁹ Kamerstukken II 2013/14, 33964, nr. 3.

⁵⁰ <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/veelgestelde-vragen/beloningsbeleid-algemeen/vast-variabel>, geraadpleegd op 26 maart 2019.

Datum	3 december 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	41 van 69

die moesten worden gewerkt en vervolgens werden uitbetaald. De AFM is daarom op onjuiste (en overigens tamelijk onduidelijke) gronden tot het oordeel gekomen dat de hoogte van het basissalaris slechts op basis van de omzet van de betreffende adviseur werd bepaald, en niet op basis van de gewerkte uren.

3.2 Zienswijze inzake behoorlijke administratie van klachten

Volgens GH is de AFM in haar onderzoeksrapport ten onrechte tot het oordeel gekomen dat GH niet beschikte over een behoorlijke administratie van klachten. Het klachtenoverzicht is neergelegd in een Excelsheet en het CRM-systeem van GH. GH vermoedt dat de AFM in de Excelsheet het tabblad 'Uitsplitsing per klacht' heeft gemist. Tevens is in het CRM-systeem heel veel informatie beschikbaar per klacht. GH heeft ter onderbouwing uittreksels uit het CRM-systeem overgelegd in de vijf door de AFM specifiek genoemde dossiers.

3.3 Zienswijze inzake mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan het Kifid of de rechter

De AFM meent ten onrechte dat klanten niet op de hoogte waren van de mogelijkheid naar het Kifid of de rechter te stappen. De klachtenprocedure van GH was zichtbaar op de website en verwees naar zowel het Kifid als de burgerlijke rechter. In de OTD verklaarde de klant daarnaast kennis te hebben genomen van het door de AFM gefaciliteerde 'Dienstverleningsdocument Hypotheekaanvraag' en het Dienstverleningsdocument / de Dienstenwijzer van GH, wat in sommige gevallen zelfs apart werd ondertekend. Ook hierin werden klanten gewezen op de mogelijkheid om zich te wenden tot het Kifid of de burgerlijke rechter. Verder werd met elke klager mondeling contact opgenomen en werd in dat contact ook op de gang naar het Kifid of de rechter gewezen.

3.4 Zienswijze inzake afhandeling van klachten binnen een redelijke termijn

GH betwist het oordeel in het onderzoeksrapport van de AFM, dat GH in drie van de door de AFM geanalyseerde klachten ([klant 1], [klant 3] en [klant 4]) niet binnen de door haar gestelde termijn van vijftien werkdagen een inhoudelijke reactie zou hebben gegeven. Ter onderbouwing heeft GH ten aanzien van deze dossiers nadere stukken overgelegd.

3.5 Zienswijze inzake zorgvuldige afdoening van klachten

GH stelt voorop dat de door de AFM ten aanzien van de klachtenbehandeling gepresenteerde feiten een zeer subjectief en onvolledig beeld laten zien. GH beschikt namelijk over veel meer schriftelijke communicatie dan waarop de AFM zich in haar onderzoeksrapport gericht heeft. De AFM heeft zich zodoende geen volledig beeld kunnen vormen van de manier waarop GH met haar klachten is omgegaan. De klachtenbehandeling vond daarnaast deels mondeling plaats: in veel gevallen werd eerst de betrokken adviseur gevraagd het probleem met de klant in een (telefoon)gesprek op te lossen. Dat een klacht uiteindelijk met een summiere schriftelijke reactie werd afgewezen, moet dus in het licht worden geplaatst van de uitgebreide communicatie die daaraan voorafging. Ook het feit dat niet altijd binnen drie weken na binnenkomst van de klacht schriftelijk werd

Datum	3 december 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	42 van 69

gereageerd, moet in dit licht worden gezien. Het kan zijn dat de adviseur al met de klant had gesproken en ze er tijdens dit gesprek niet uitkwamen.

Bij de behandeling van klachten beoordeelde GH in welke fase van het traject het mis ging en of GH dan wel de klant daarvoor verantwoordelijk was. Anders dan de AFM meent, gingen veel klachten over de bemiddelingsfase en niet over het afgegeven advies zelf, terwijl de betrokken klanten de gehele factuur (dus inclusief het advies) ter discussie stelden. GH is altijd transparant geweest over de beloning voor haar inspanningen: klanten tekenden ervoor dat GH zich zou inspannen om verschillende werkzaamheden (inventarisatie, adviesrapport, aanvraag, offerte en uiteindelijk bemiddeling) uit te voeren. Desondanks heeft GH in veel gevallen water bij de wijn gedaan door in haar ogen onverplicht bedragen te crediteren of de gang naar het Kifid of de rechter te stimuleren. Uiteindelijk zijn alle klachten inhoudelijk behandeld en opgelost.

3.6 Overige aspecten zienswijze

GH betwijfelt tot slot of de door de AFM in haar onderzoeksrapport gestelde overtredingen tezamen überhaupt kunnen leiden tot een schending van artikel 4:11, tweede lid, Wft.

4. Beoordeling

Op grond van artikel 4:11, tweede lid, Wft voert een financiële dienstverlener een adequaat beleid dat een integere uitoefening van zijn bedrijf waarborgt. Hieronder wordt onder meer verstaan dat wordt tegengegaan dat de financiële dienstverlener of zijn werknemers strafbare feiten of andere wetsovertredingen begaan die het vertrouwen in de financiële dienstverlener of in de financiële markten kunnen schaden. In haar onderzoeksrapport heeft de AFM onder meer geconstateerd dat GH in de periode van 7 februari 2015 tot 31 december 2017 heeft gehandeld in strijd met:

- artikel 1:121, eerste lid, Wft;
- artikel 1:119, tweede lid, (oud) Wft jo. artikel 1:118, derde lid, Wft;
- artikel 1:119, eerste lid, (oud) Wft; en
- artikel 4:17, eerste lid, aanhef en onder a, Wft jis. de artikelen 4:17, derde lid, Wft, 42 BGfo en 44 BGfo.⁵¹

In de paragrafen 4.1 tot en met 4.5 beoordeelt de AFM de bedoelde overtredingen mede in het licht van de door GH gegeven zienswijze. In paragraaf 4.6 beoordeelt de AFM de overkoepelende overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft. Voor zover in de voorafgaande paragrafen niet al op de zienswijze van GH is gereageerd, behandelt paragraaf 4.7 de resterende aspecten van de zienswijze. De opportuniteit van boeteoplegging wordt besproken in paragraaf 4.8. Afgesloten wordt met een conclusie (paragraaf 4.9).

⁵¹ In het onderzoeksrapport heeft de AFM ook overtredingen geconstateerd van de artikelen 41, eerste lid, en 43, eerste lid, Wft. De bevindingen ten aanzien van deze bepalingen worden in het onderhavige besluit niet (afzonderlijk) overgenomen. Zie nader paragraaf 4.7.

4.1 Meer dan 20% variabele beloning

4.1.1 Wettelijk kader

Sinds 7 februari 2015 is de Wet beloningsbeleid financiële ondernemingen (**Wbfo**) van kracht, die is neergelegd in Hoofdstuk 1.7 van de Wft. Artikel 1:121, eerste lid, Wft bepaalt dat de variabele beloning die een financiële onderneming met zetel in Nederland toekent aan een natuurlijk persoon werkzaam onder haar verantwoordelijkheid, ten hoogste 20% bedraagt van de vaste beloning van die persoon op jaarbasis. Deze bepaling heeft, zo blijkt uit de wetsgeschiedenis, onder meer tot doel om te voorkomen dat door de sturende werking van variabele beloningen belangen uit het oog worden verloren en een streven naar kortetermijnresultaten in de hand wordt gewerkt. Te denken valt aan de situatie waarbij zoveel mogelijk producten moeten worden verkocht ongeacht of deze passend zijn, waardoor het belang van de klant een ondergeschikte rol speelt.⁵²

De begrippen ‘variabele beloning’ en ‘vaste beloning’ worden in artikel 1:111 Wft als volgt gedefinieerd:

- *variabele beloning*: het deel van de totale beloning dat geen vaste beloning is;
- *vaste beloning*: het deel van de totale beloning dat bestaat uit onvoorwaardelijke financiële of niet-financiële voordelen zoals uitgewerkt in het beloningsbeleid van de onderneming of in overeenkomsten ten behoeve van het verrichten van werkzaamheden voor de onderneming.

In de wetsgeschiedenis wordt het begrip ‘vaste beloning’ als volgt toegelicht:

“Vaste beloningen zijn betalingen of voordelen die een gegarandeerd karakter hebben en waarvan de hoogte niet afhankelijk is van het bereiken van bepaalde doelen of prestaties (en daarmee onvoorwaardelijk zijn). Voor vaste beloningen wordt vooraf de formule vastgelegd voor het bepalen van de hoogte van de beloning. Vaste beloningen dienen de relevante werkervaring en organisatorische verantwoordelijkheid te weerspiegelen, zoals doorgaans uiteen is gezet in een functieomschrijving die deel uitmaakt van de arbeidsvoorwaarden.”⁵³

Als voorbeeld wordt gewezen op het vaste maandelijkse salaris, het jaarlijkse vakantiegeld en de vaste dertiende maand. Ook een vertrekvergoeding is doorgaans een vaste beloning, mits bij het bepalen van de uiteindelijke hoogte daarvan prestaties uit het verleden niet worden meegewogen.⁵⁴

Het begrip ‘variabele beloning’ wordt in de wetsgeschiedenis als volgt toegelicht:

“Variabele beloningen zijn doorgaans wel afhankelijk van doelen of prestaties. Vaak worden aan het begin van een prestatiejaar de te bereiken doelen of prestaties vooraf vastgesteld.”

⁵² Kamerstukken II 2013-2014, 33964, nr. 3, p. 6.

⁵³ Kamerstukken II 2013-2014, 33 964, nr. 3, p. 26.

⁵⁴ Kamerstukken II 2013-2014, 33 964, nr. 3, p. 26.

Voorts vermeldt de wetsgeschiedenis:

“[...] een beloning is altijd óf een variabele beloning óf een vaste beloning. Wanneer geen sprake is van een vaste beloning, dan is de beloning een variabele beloning.”

4.1.2 Oordeel AFM

De AFM stelt voorop dat het in artikel 1:121 Wft neergelegde bonusplafond onverkort gold voor de adviseurs (buitendienstmedewerkers) van GH. Dat zij werden ingeschakeld op basis van freelanceovereenkomsten doet hier niet aan af. Uit de wetsgeschiedenis bij artikel 1:121 Wft blijkt dat het begrip ‘natuurlijke personen werkzaam onder verantwoordelijkheid van de financiële onderneming’ een brede groep personen raakt, waaronder zowel personen in dienst van de onderneming via een regulier arbeidscontract als personen die werkzaamheden verrichten op basis van andere overeenkomsten. Hieronder vallen ook gedetacheerden.⁵⁵

Uit de onder paragraaf 2.3.1 weergegeven feiten kan worden opgemaakt dat de beloning die GH aan haar adviseurs betaalde, naast de gemaakte onkosten, in ieder geval bestond uit de volgende zes componenten:

- i. Een basissalaris
- ii. Een dossiervergoeding
- iii. Een aandraagvergoeding
- iv. Een vergoeding voor cross-sells
- v. Een bonusregeling op bedrijfsniveau
- vi. Overige bonussen uit de adviseurspot

De beloningscomponenten (ii) tot en met (vi) kwalificeren als variabele beloning, hetgeen door GH overigens ook niet is betwist. Deze beloningen hadden namelijk geen gegarandeerd karakter, maar waren volledig gebaseerd op de door de adviseurs behaalde prestaties. Het kon daarbij gaan om het aantal gesloten OTD's (de dossiervergoeding), het aantal uit eigen netwerk aangedragen klanten (de aandraagvergoeding), het aantal en type cross-sells (de vergoeding voor cross-sells), een combinatie van kwalitatieve en financiële criteria afhankelijk van de stand van de adviseurspot (de bonusregeling op bedrijfsniveau) of de door de adviseurs gezamenlijk behaalde omzet (de overige bonussen uit de adviseurspot). De beloningscomponenten hadden daarmee geen gegarandeerd karakter.

Anders dan GH meent, moet daarnaast ook het onder (i) bedoelde basissalaris als variabele beloning worden beschouwd. Dit licht de AFM als volgt toe.

Zoals blijkt uit de definiëring in artikel 1:111 Wft en de wetsgeschiedenis, is een beloning telkens variabel wanneer zij niet vast is. De vraag is daarom of het basissalaris dat GH hanteerde bestond uit onvoorwaardelijke financiële of niet-financiële voordelen die een gegarandeerd karakter hadden en waarvan de hoogte niet afhankelijk was van het bereiken van bepaalde doelen of prestaties. Hiervoor is relevant hoe de beloning van

⁵⁵ *Kamerstukken II 2013-2014, 33 964, nr. 3, p. 3.*

adviseurs werd berekend. Uit de hierboven in paragraaf 2.3.1 weergegeven feiten en de door GH gegeven zienswijze blijkt dat de berekening van de beloning kan worden weergegeven aan de hand van drie mogelijke formules:

De Basisbedragformule:

$$\text{Basisbedrag} = \text{omzet gedurende drie maanden} / 3 * 0,25$$

De Urenformule:

$$\text{Minimaal in te huren uren} = [\text{Omzet gedurende drie maanden} / 3 * 0,25] / [€ 50]$$

De Basissalarisformule:

$$\text{Basissalaris} = \frac{\text{De uitkomst van de Urenformule} * € 50}{\text{oftewel}} \\ [\text{Omzet gedurende drie maanden} / 3 * 0,25] / € 50 * € 50$$

De AFM stelt in de eerste plaats vast dat een beloning die wordt berekend op grond van de hierboven weergegeven Basisbedragformule geheel variabel is. Deze wordt namelijk uitsluitend gebaseerd op de in het voorafgaande kwartaal door de adviseur behaalde omzet. Hoe hoger de gemiddelde omzet, hoe hoger de beloning. Daarmee bestaat het op deze manier berekende Basisbedrag niet uit onvoorwaardelijke financiële of niet-financiële voordelen waarvan de hoogte onafhankelijk is van het bereiken van bepaalde doelen of prestaties, te weten de door de adviseur in het afgelopen kwartaal behaalde gemiddelde omzet.

GH heeft kennelijk van belang geacht dat, nu zij in beginsel uitging van de Basissalarisformule, de behaalde omzet slechts indirect invloed zou hebben op het te betalen salaris. De gemiddelde omzet bepaalde volgens GH slechts het minimum aantal in te huren uren, dat vervolgens werd vermenigvuldigd met het vaste uurtarief van € 50 om uit te komen op het basissalaris. Zodoende zouden de adviseurs niet worden beloond op basis van de behaalde omzet, maar op basis van een aantal in te huren uren waarvoor een vast uurtarief gold. Aldus zou sprake zijn van een vaste beloning. Een dergelijke gevolgtrekking valt echter niet te begrijpen. Het basissalaris werd gezien het bovenstaande immers berekend door drie stappen te doorlopen:

1. Vaststellen van het Basisbedrag op basis van de behaalde omzet;
2. Terugrekenen naar minimaal in te huren uren door dit bedrag te delen door € 50;
3. Omrekenen naar het basissalaris door de uitkomst te vermenigvuldigen met € 50.

Deze stappen maken inzichtelijk dat er geen verschil bestond tussen het Basisbedrag (dat zoals gezegd leidt tot een variabele beloning) en het conform de Basissalarisformule berekende basissalaris. De tussenstap van de in te huren uren had slechts tot gevolg dat het Basisbedrag werd gedeeld door en vervolgens vermenigvuldigd met € 50 – om weer uit te komen op hetzelfde bedrag.

Datum 3 december 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 46 van 69

De tussenstap van de Urenformule had kortom geen enkele toegevoegde waarde voor de wijze waarop de te ontvangen beloning tot stand kwam. Dit was ook klaarblijkelijk niet de bedoeling, nu in de documenten van GH als toelichting op de beloning inwisselbaar gebruik werd gemaakt van de Basisbedragformule (bijvoorbeeld in de e-mail van [C] van 13 januari 2015) en de Urenformule (bijvoorbeeld in 'Adviseur bij GH'). De tussenstap naar minimaal in te huren uren werd in de praktijk meestal ook niet gemaakt; voor de weergave van de beloning werd doorgaans gewerkt met het Basisbedrag.⁵⁶ In de e-mail van [C] van 13 januari 2015 staat het expliciet: "*Berekening basisbeloning: [...] = netto omzet / 3 maanden * 25%.*" Kenmerkend is ook dat de berekening of het door GH als variabel aangemerkte deel van de beloning het maximum van 20% overschreed, rechtstreeks werd gemaakt op basis van het (door de AFM als variabel aangemerkte) Basisbedrag.⁵⁷ Kennelijk meende GH aan artikel 1:121 Wft te voldoen door het – in haar ogen – variabele deel van de beloning te maximeren op 20% van het Basisbedrag. Hieruit blijkt dat GH het rechtstreeks op de behaalde omzet gebaseerde Basisbedrag in de praktijk ook zelf aanmerkte als de daadwerkelijk ontvangen beloning.

Dat de koppeling tussen omzet en salaris contractueel werd uitgedrukt in een minimum aantal in te huren uren betreft zodoende niet meer dan een papieren werkelijkheid. Op geen enkele wijze blijkt dat de berekening van GH er rekening mee hield of de conform de Urenformule in te huren uren ook daadwerkelijk waren gemaakt. Het tegendeel is eerder waar. Zo bleef het als 'Basis' aangeduide bedrag in de Excelbestanden met berekeningen van de salarissen van vier adviseurs in de maanden februari en maart telkens gelijk, terwijl er wel variaties bestonden in de gemaakte onkosten en de kosten ten behoeve van Compliance. Daarnaast werd, blijkens het document 'Adviseur bij GH', de omzet onder omstandigheden lager vastgesteld wanneer bijvoorbeeld een zaak moest worden teruggeboekt. Dit, terwijl de adviseur de uren vermoedelijk al wel had gemaakt. Pas wanneer de klant op een later moment alsnog betaalde, werd die betaling alsnog in het daaropvolgende kwartaal in de Urenberekening meegenomen. Ten slotte bevestigt ook de omstandigheid dat GH de – door haar als variabel aangemerkte – dossiervergoedingen uitdrukte in een aantal uren zonder dat hier daadwerkelijk gewerkte uren tegenover stonden de conclusie dat tussen de gewerkte uren en de vergoede uren geen daadwerkelijk verband bestond. Dat een hogere omzet in het ene kwartaal een hogere *workload* en dus meer werkuren in het volgende kwartaal tot gevolg zou hebben, zoals GH betoogt, acht de AFM tegen deze achtergrond niet aannemelijk en overigens ook niet relevant.

Nu er in de praktijk geen verschil bestond tussen het minimum aantal in te huren uren en het aantal uren waarvoor de adviseur werd betaald, kan niet anders worden geconcludeerd dan dat de door de adviseurs behaalde gemiddelde omzet de hoogte van hun beloning bepaalde, waardoor die beloning volledig variabel was. De hoogte van de beloning was immers geheel afhankelijk van het bereiken van bepaalde doelen of prestaties. Daaraan doet niet af dat in een formule werd vastgelegd *op welke wijze* het behalen van deze doelen of prestaties (in de vorm van omzet) de beloning beïnvloedde. Doorslaggevend is dat de beloning een resultante is van een afgesproken prestatie, in dit geval de behaalde omzet. Om dezelfde reden is niet relevant, anders dan

⁵⁶ Zie bijvoorbeeld het rekenvoorbeeld in 'Adviseur bij GH', de berekening in de Excelbestanden, het rekenvoorbeeld in de e-mail van [C] van 13 januari 2015 en de door GH verstrekte salarisspecificaties.

⁵⁷ Zie 'Adviseur bij GH' en de door GH verstrekte salarisspecificaties.

Datum 3 december 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 47 van 69

GH betoogt, dat de door GH gehanteerde Basissalarisformule een element bevatte (het vaste uurtarief) dat door de AFM in algemene zin is benoemd als voorbeeld van een vaste beloning. De door GH ontwikkelde berekeningswijze maakt dus niet dat de op omzet gebaseerde beloning 'vast' wordt. De wetgever heeft ook juist geen ruimte voor dergelijke constructies willen bieden.⁵⁸

Geen van de in artikel 1:121, tweede tot en met zevende lid, Wft en artikel 1:122 en 1:23 Wft bedoelde uitzonderingen op het bepaalde in artikel 1:121, eerste lid, Wft is van toepassing.

De AFM concludeert daarom dat GH, door haar adviseurs een volledig variabele beloning toe te kennen, heeft gehandeld in strijd met artikel 1:121, eerste lid, Wft. GH heeft in ieder geval vanaf 1 januari 2015 adviseurs op deze wijze beloond⁵⁹ en heeft per 31 december 2017 haar vergunning ingeleverd. Gelet hierop stelt de AFM de periode van overtreding vast van 7 februari 2015 (de inwerkingtreding van de Wbfo) tot 31 december 2017.

4.2 Variabele beloning voor minder dan 50% gebaseerd op niet-financiële criteria

4.2.1 Wettelijk kader

Artikel 1:118, derde lid, Wft bepaalt dat bij de beoordeling van de prestaties waarop de variabele beloning wordt gebaseerd, waaronder de prestaties van een natuurlijk persoon werkzaam onder zijn verantwoordelijkheid, het bedrijfsonderdeel en de onderneming, zowel financiële als niet-financiële criteria worden gehanteerd. De variabele beloning dient voor ten minste 50% te worden gebaseerd op niet-financiële criteria. Als voorbeelden van niet-financiële criteria noemt de wetgever de mate waarin de volgende doelen zijn bereikt: strategische doelen, klanttevredenheid, het naleven van beleid ten aanzien van risicobeheersing, compliance met interne en externe regels, leiderschap, managementvaardigheden, samenwerken met andere personen en bedrijfsonderdelen, creativiteit, motivatie, duurzaamheid en maatschappelijk bewust handelen.⁶⁰

Artikel 1:119, tweede lid (oud)⁶¹, Wft verklaart artikel 1:118, derde lid, Wft van overeenkomstige toepassing op financiële ondernemingen waarop artikel 4:15 Wft van toepassing is. Hiermee worden bedoeld financiële dienstverleners die niet het bedrijf van financiële instelling, bank of verzekeraar uitoefenen.

4.2.2 Oordeel AFM

De AFM heeft hierboven vastgesteld dat de volledige door GH aan haar adviseurs verstrekte vergoeding kwalificeert als variabele beloning (paragraaf 4.1.2). Om aan artikel 1:118, derde lid, Wft te kunnen voldoen, diende dus meer dan 50% van de totale door de adviseurs ontvangen beloning te worden berekend op basis van niet-financiële criteria. Onder paragraaf 4.1.2 heeft de AFM zes beloningscomponenten van GH geïdentificeerd:

⁵⁸ Kamerstukken II 2013-2014, 33 964, nr. 3, p. 3. Vgl. art. 1:116, eerste lid, Wft.

⁵⁹ Zie bijvoorbeeld de overeenkomst gesloten tussen GH en [E] met ingangsdatum 01-01-2015.

⁶⁰ Kamerstukken II 2013-2014, 33 964, nr. 3, p. 32.

⁶¹ Met ingang van 1 januari 2019 is deze bepaling in het derde lid van artikel 1:119 Wft opgenomen. *Stb.* 2018, 408.

- i. Een basissalaris
- ii. Een dossiervergoeding
- iii. Een aandraagvergoeding
- iv. Een vergoeding voor cross-sells
- v. Een bonusregeling op bedrijfsniveau
- vi. Overige bonussen uit de adviseurspot

Ten aanzien van het basissalaris stelt de AFM vast dat de berekening hiervan volledig werd gebaseerd op financiële criteria, te weten de in het afgelopen kwartaal gemiddeld door de adviseur behaalde omzet. Zoals hierboven beschreven, beoogde GH de (overige) in haar ogen variabele beloningscomponenten te maximeren op 20% van het basissalaris. Voor zover inderdaad de grens van 20% van het basissalaris niet werd overschreden, kan alleen al op die grond worden vastgesteld dat de berekening van de beloning voor meer dan 50% (namelijk minimaal 80%) werd gebaseerd op financiële criteria.

Uit de door GH verstrekte salarisspecificaties blijkt dat (na verrekening van de gemaakte onkosten en de kosten voor Compliance) het basisbedrag rond de 80% van de totale uit te keren geldsom bedroeg.⁶²

In ieder geval ook de dossiervergoeding, de vergoeding voor cross-sells en de overige bonussen uit de adviseurspot werden bovendien berekend op basis van financiële criteria, namelijk ofwel de behaalde omzet in een maand of een kwartaal, ofwel de verkoop van een bepaald product. Geen van de onderdelen van deze beloningen weerspiegelden de werkervaring of de organisatorische verantwoordelijkheden van de adviseurs. Hoewel de bonusregeling op bedrijfsniveau volgens het BBB deels op basis van kwalitatieve criteria kon worden uitgekeerd, viel deze beloning in het niet bij de overige, wel op financiële criteria gebaseerde, beloningen. Overigens is gebleken dat in ieder geval gedurende een deel van de onderzochte periode het saldo in de adviseurspot onvoldoende was om daadwerkelijk tot uitkering van de bonus op bedrijfsniveau over te gaan.

Gelet op het bovenstaande concludeert de AFM dat GH in de periode van 7 februari 2015 tot 31 december 2017⁶³ heeft gehandeld in strijd met artikel 1:119, tweede lid, (oud) Wft jo. artikel 1:118, derde lid, Wft.

4.3 Beloningsbeleid niet gericht op voorkomen van onzorgvuldige behandeling

4.3.1 Wettelijk kader

Op grond van de laatste zin van artikel 1:119, eerste lid, (oud)⁶⁴ Wft is het beloningsbeleid van een financiële onderneming waarop artikel 4:14 of 4:15 Wft van toepassing zijn, erop gericht te voorkomen dat consumenten,

⁶² Het Basisbedrag vormde in het ene geval 82,9% (€ 4.625 / € 5.578,80) en in het andere geval 76,8% (€ 2.541,67 / € 3.310,94) van het totale bedrag, zijnde een opsomming van het Basissalaris, de beloning die GH als variabel aanmerkte en verrekeningen van onkosten en kosten voor Compliance.

⁶³ Zie paragraaf 4.1.2 voor een toelichting op de periode van overtreding.

⁶⁴ Per 13 januari 2019 bepaalt artikel 1:119, eerste lid, laatste zin, Wft dat het beloningsbeleid erop is gericht te voorkomen dat consumenten, cliënten, deelnemers, pensioendeelnemers of pensioengerechtigden onzorgvuldig worden behandeld. *Stb.* 2018, 515.

cliënten of deelnemers onzorgvuldig worden behandeld. Artikel 4:15, eerste lid, Wft is van toepassing op financiële dienstverleners die niet het bedrijf van financiële instelling, bank of verzekeraar uitoefenen.

4.3.2 Oordeel AFM

Zoals hierboven in de paragrafen 4.1.2 en 4.2.2 is toegelicht, was de beloning van de adviseurs bij GH nagenoeg volledig gebaseerd op de door de individuele adviseur behaalde omzet als gevolg van tussen de klant en de adviseur aangegane betalingsverplichtingen. Aldus ging van het beloningsbeleid een sterke prikkel uit om een zo hoog mogelijke omzet te halen, door het afsluiten van OTD's en het maken van cross-sells.

Uit de door GH gemaakte risicoanalyse blijkt dat men zich binnen GH ervan bewust was dat het gebruik van een variabele beloning op basis van niet-kwalitatieve criteria ten koste kan gaan van het klantbelang. GH onderkende echter ten onrechte niet dat nagenoeg haar hele beloningsstructuur moest worden aangemerkt als variabel en niet-kwalitatief. Zodoende hield het beloningsbeleid noodzakelijkerwijs onvoldoende rekening met prikkels die konden leiden tot onzorgvuldige behandeling van (potentiële) klanten van GH.

Het beloningsbeleid bevatte andersom nauwelijks financiële prikkels om passende adviezen in het belang van de klant te geven. De kwaliteit van dienstverlening kon volgens van het BBB weliswaar aanleiding geven tot de uitbetaling van een bonus, zijnde een vooraf vastgesteld percentage van de adviseurspot. Dit is op zichzelf echter al een zeer beperkte maatregel en deze bonus is in ieder geval gedurende een periode sowieso niet uitgekeerd omdat het saldo van de pot op negatief stond. In de door GH gemaakte risicoanalyse wordt onder meer ook gewezen op de mogelijkheid om op het punt van klanttevredenheid slecht presterende adviseurs te ontslaan, en op de positieve prikkel die zou uitgaan van de aandraagvergoeding. Dat het contract van adviseurs die klanten onzorgvuldig behandelden niet werd verlengd, heeft de AFM niet kunnen vaststellen. Hoe dan ook kan een dergelijke beheersmaatregel niet tot de conclusie leiden dat het beloningsbeleid is gericht op het voorkomen van een onzorgvuldige behandeling van cliënten, nu de maatregel niet ziet op de wijze van belonen.

De risicoanalyse wijst daarnaast op de mogelijkheid om een aandraagvergoeding te ontvangen voor 'eigen netwerk' klanten. GH heeft kennelijk gemeend dat hiermee het risico op een onzorgvuldige klantbehandeling werd beperkt omdat de adviseurs zouden worden gestimuleerd zoveel mogelijk via mond-tot-mondreclame aan hun omzet te komen en daarmee een prikkel zouden ervaren om te zorgen voor een goede kwaliteit van dienstverlening. De prikkel die mogelijk van een dergelijke aandraagvergoeding (van € 200 per klant) uitgaat, weegt naar het oordeel van de AFM echter niet op tegen de omstandigheid dat het gros van de beloning was gebaseerd op de door die adviseur behaalde omzet. Dit geldt temeer nu de mogelijkheid dat een advies niet leidde tot bemiddeling of anderszins niet aan verwachtingen voldeed, slechts zeer beperkt invloed had op het basissalaris.

Zoals blijkt uit de in paragraaf 2.3.1 weergegeven OTD's, was de klant na de afronding van het adviesrapport (tweede van de vijf stappen) reeds verplicht tot betaling van 80% van het totale overeengekomen bedrag. Omdat het advies het grootste deel van de vergoeding in de OTD besloeg en adviseurs dus beperkt geraakt werden in hun salaris wanneer het deel 'bemiddelen' van de OTD werd gecrediteerd, was er voor hen geen prikkel om passend advies te geven of klanten op voorhand te waarschuwen wanneer hun (financiële) situatie het

Datum	3 december 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	50 van 69

bemiddelen in een hypotheek lastig zou maken. Adviseurs verdienen daarom ook aan OTD's van klanten met een onhaalbare financieringsaanvraag.

Het bovenstaande vindt bevestiging in de e-mail van [H] van 16 augustus 2016. In deze e-mail beschrijft hij waar het bij de door GH ontvangen klachten vooral 'fout' gaat. Daarbij noemt hij onder meer:

"inventarisatie adviseur: "beloftes" gedaan door de adviseur, berekende maandlasten / omzettingen die achteraf niet haalbaar zijn. Omzettingen met verrekeningen van polissen etc. Vaak zijn er wel dingen mogelijk, toch worden om de OTD binnen te halen wel uitspraken gedaan, bewust of onbewust, die niet waar te maken zijn. Zorg er als adviseur voor dat je zeker bent van je zaak voor je een belofte of een toezegging doet."

Dezelfde problematiek blijkt ook uit de klacht van [klant 5] van 29 december 2016, die erop neerkomt dat klanten al vanaf het oriëntatiegesprek verkeerd zijn geïnformeerd en dat onvoldoende naar hun wensen en voorkeuren is geluisterd, zodat de ontvangen hypotheekofferte niet overeenkomt met de door hen expliciet geuite behoefte. Desondanks heeft GH in haar reactie van 2 januari 2017 benadrukt dat de nota ter hoogte van € 2.256,25 dient te worden betaald. Immers: "*Conform opdracht tot dienstverlening zijn stap 1 tot en met 4 uitgevoerd.*"

De perverse prikkel die van het beloningsbeleid van GH uitging werd versterkt door de feitelijke gang van zaken. In het bijzonder ontvingen adviseurs regelmatig e-mails van [C] waarin zij werden aangemoedigd om zo veel mogelijk OTD's te sluiten. Als extra stimulans zou vanaf een bepaalde omzet een 'extra bonus' worden uitgekeerd, waarbij bedragen van € 1.000 en € 2.272,72 per adviseur haalbaar werden geacht.⁶⁵ Daarnaast werd wekelijks een lijst rond gestuurd waarin de adviseurs werden gerangschikt op basis van de door hen behaalde omzet en een 'winnaar van de week' werd aangekondigd.

Op grond van het bovenstaande concludeert de AFM dat het beloningsbeleid van GH in de periode van 7 februari 2015 tot 31 december 2017⁶⁶ in strijd met artikel 1:119, eerste lid, Wft er niet op was gericht te voorkomen dat (potentiële) klanten onzorgvuldig werden behandeld.

4.4 Onzorgvuldige afhandeling klachten

4.4.1 Wettelijk kader

Artikel 4:17, eerste lid, Wft verplicht icbe's, beleggingsondernemingen die beleggingsdiensten verlenen, betaaldienstverleners, clearinginstellingen en financiële dienstverleners om zorg te dragen voor een adequate behandeling van klachten van cliënten, consumenten of deelnemers over betaaldiensten, financiële diensten of

⁶⁵ Respectievelijk: e-mail van 24 februari 2015, AFM-ID 83.152, op basis van drie OTD's per adviseur per week; E-mail van 13 februari 2015, AFM-ID 82.626, op basis van drie OTD's per adviseur per week.

⁶⁶ Zie paragraaf 4.1.2 voor een toelichting op de periode van overtreding.

financiële producten van de financiële onderneming. Hiertoe “beschikt de financiële onderneming over een interne klachtenprocedure, gericht op een spoedige en zorgvuldige behandeling van klachten” (onderdeel a).

In de toelichting bij artikel 4:17, eerste lid, Wft is aangegeven dat een zorgvuldige behandeling onder meer het voeren van een behoorlijke klachtenadministratie omvat en een objectieve houding van de financiële onderneming ten aanzien van de klacht.⁶⁷

Op grond van het derde lid van artikel 4:17 Wft kunnen bij algemene maatregel van bestuur regels worden gesteld met betrekking tot de afhandeling van klachten. Deze regels zijn vastgelegd en uitgewerkt in de artikelen 39 tot en met 44 BGfo.

Op grond van artikel 44 BGfo dient de financiële onderneming te voorzien in procedures en maatregelen die waarborgen dat klachten van klagers zorgvuldig, verifieerbaar, consistent en binnen de in artikel 43 gestelde termijn worden afgehandeld. Blijkens de Nota van Toelichting dient binnen de organisatie te worden geregeld wie welke taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden heeft binnen het totale proces van de klachtenafhandeling. Tevens dient sprake te zijn van een adequate vastlegging van de klacht en de afhandeling daarvan. Dit is van belang voor een goede interne bewaking en beheersing van het klachtenproces en de klachten zelf en voor interne en externe controledoeleinden.⁶⁸

4.4.2 Oordeel AFM

Een adequate behandeling van klachten van consumenten houdt volgens artikel 4:17, eerste lid, aanhef en onder a, Wft juncto artikel 44 BGfo onder meer in dat een financiële dienstverlener dient te voorzien in procedures en maatregelen die waarborgen dat klachten zorgvuldig worden afgehandeld, waarbij een objectieve houding van de financiële dienstverlener ten aanzien van de klacht is vereist. Naar het oordeel van de AFM is van een zorgvuldige en objectieve klachtenbehandeling door GH geen sprake geweest. De AFM licht dit oordeel toe aan de hand van de in paragraaf 2.3.4 weergegeven dossiers en de interne communicatie over de klachten zoals weergegeven in paragraaf 2.3.3.

Het dossier [klant 1]

De behandeling van de klacht van [klant 1] werd, zoals blijkt uit het gereproduceerde klachtdossier, niet gekenmerkt door een zorgvuldige behandeling van de klacht door GH. [Klant 1] heeft op 7 en opnieuw op 8 januari 2015 een klacht geuit, maar pas op 29 januari 2015 ontving hij een schriftelijke reactie van GH waarin zijn klacht werd afgewezen.⁶⁹ Uit het dossier blijkt niet dat [klant 1] voor die tijd een ontvangstbevestiging of een andere reactie heeft ontvangen. In eerste instantie is de klacht door een lid van de klachtencommissie doorgezet

⁶⁷ Kamerstukken II 2005–2006, 29 708, nr.19, p. 507.

⁶⁸ Stb. 2006 520, p. 186.

⁶⁹ In het onderzoeksrapport is de AFM nog uitgegaan van een eerste inhoudelijke reactie op 8 juni 2015. In haar zienswijze van 21 mei 2019 heeft GH aanvullende informatie aan de AFM verstrekt. Als gevolg hiervan komen de bevindingen uit het onderzoeksrapport ten aanzien van de overschrijding van de redelijke termijn in het dossier [klant 1] (pp. 51 en 57 van het onderzoeksrapport) te vervallen.

Datum	3 december 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	52 van 69

naar de adviseur over wie werd geklaagd.⁷⁰ Dit was niet conform de Klachtenprocedure, waardoor het risico ontstond dat de klacht niet objectief zou worden behandeld.

Toen [klant 1] op 29 mei 2015 opnieuw verzocht om te worden gebeld over zijn dossier, werd hem op onvriendelijke wijze te kennen gegeven dat hij zijn klacht schriftelijk diende toe te lichten. Vervolgens werd de (ernstige) klacht – die overigens mede betrekking had op het niet worden teruggebeld door de adviseurs – op onbehoorlijke wijze afgewezen door [C], zonder dat inhoudelijk op de klacht werd ingegaan. In plaats daarvan werd de klacht beschouwd als ‘input’ die zou worden meegenomen *“in geval dit nodig blijkt te zijn”*. Nadat [klant 1] geen genoegen nam met het standpunt van GH werd hij wederom onheus bejegend door [C]: in een e-mail dreigde deze onder meer om kosten in rekening te brengen voor het behandelen van de klacht als [klant 1] zijn klacht niet zou laten varen. Aldus werd [klant 1] onder druk gezet om de klacht niet door te zetten. Dit alles kan niet worden aangemerkt als een zorgvuldige en objectieve behandeling van de klacht.

Uit het dossier blijkt dat [klant 1] op verschillende momenten telefonisch contact had met [J] (adviseur van GH), maar niet wat tijdens deze gesprekken is besproken.⁷¹ Dit werpt echter geen ander licht op de zaak, nu niet valt in te zien dat de onbehoorlijke bejegening door [C] tegen de achtergrond van deze gesprekken, ongeacht hun inhoud, kon worden gerechtvaardigd.

Het dossier [klant 2]

Uit het klachtdossier van [klant 2] blijkt dat er geen sprake is geweest van een zorgvuldige afdoening van de klacht. [Klant 2] heeft op 4 augustus 2015 de klacht geuit dat de boeterente voor het oversluiten van zijn hypotheek tien keer hoger was dan door de adviseur van GH was voorgerekend, en dat deze fout in de ruim vijf maanden waarin het dossier in behandeling was, niet was opgemerkt. GH heeft de klacht van [klant 2] op een dinsdag ontvangen en heeft nog op dezelfde dag inhoudelijk gereageerd door de klacht af te wijzen. Dit wijst erop dat de klacht niet voorafgaand aan de afwijzing door de klachtencommissie is behandeld. Op een later moment heeft een lid van de klachtencommissie zelfs juist geoordeeld dat een financiële compensatie op zijn plaats was. De AFM trekt daaruit de conclusie dat GH zich niet aan de eigen klachtenprocedure heeft gehouden. Deze wijze van afhandeling getuigt daarom niet van een zorgvuldige klachtenbehandeling.

In haar reactie op de klacht heeft GH de evidente rekenfout van haar adviseur (boeterente viel € 8.875,15 hoger uit dan berekend) erkend, maar deze vervolgens gebagatelliseerd door te stellen dat [klant 2] per saldo nog steeds een aanzienlijk (rente)voordeel zou behalen als gevolg van de oversluiting van de hypotheek. Dit getuigt niet van een objectieve en zorgvuldige behandeling van de klacht, zeker nu GH zich ervan bewust was dat als gevolg van de fout voor [klant 2] minder geld besteedbaar was dan beloofd, en zij ook wist dat [klant 2] financiële ruimte wenste voor *“keuken, tuin en extra geld voor ‘leuke dingen’”*. Hoewel het GH duidelijk was of althans had moeten zijn dat de klacht gegrond was, is zij de klant niet tegemoet gekomen. Wel heeft GH in haar reactie de vergaande en ongefundeerde aanname gedaan dat [klant 2] kennelijk voldoende tevreden was over (de uitkomst) van de advisering en bemiddeling door GH om de hypotheek te laten passeren. Ten slotte heeft GH

⁷⁰ E-mail van 7 januari 2015 van [G], AFM-ID 297.765.

⁷¹ Zie bijvoorbeeld de e-mail van 2 juni 2015.

Datum 3 december 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 53 van 69

in haar reactie op de klacht benadrukt dat [klant 2] de nota moest voldoen. Ook inhoudelijk was daarom op 4 augustus 2015 geen sprake van een zorgvuldige klachtenbehandeling. Dat klachten voornamelijk betrekking zouden hebben gehad op de bemiddeling door GH zodat betaling voor de adviseringswerkzaamheden nog steeds op zijn plaats was, zoals GH in algemene zin in haar zienswijze heeft betoogd, is in dit geval niet aan de orde, nu de fout juist in het adviestraject was gemaakt.

Ook nadat [klant 2] haar klacht op 6 augustus 2015 herhaalde en uitgebreid toelichtte waarom zij het door GH ingenomen standpunt onterecht vond, volstond GH – ruim vier weken later – met een korte herhaling van haar eerdere reactie, zonder inhoudelijk in te gaan op de nadere informatie van [klant 2]. Dit ondanks de omstandigheid dat een lid van de klachtencommissie inmiddels intern had aangegeven dat het in dit geval wellicht netjes was om een financiële compensatie te geven. Bovendien ging GH op onderdelen van de klacht, zoals de lange doorlooptijd van het dossier (ruim vijf maanden) en de teleurstellende telefonische reactie van de adviseur op de klacht, in het geheel niet in. Dit alles getuigt evenmin van een zorgvuldige klachtenbehandeling. Uiteindelijk is de zaak voor het Kifid geschikt voor een bedrag van € 1.500, waarmee de klacht definitief is afgedaan.

Het dossier [klant 3]

GH heeft geen zorg gedragen voor een zorgvuldige behandeling van de klacht van [klant 3]. Om te beginnen heeft zij zich bij de behandeling van deze klacht niet aan de door haar gecommuniceerde termijnen gehouden. GH heeft in de ontvangstbevestiging van 1 september 2016 aangekondigd binnen twee weken op de klacht te zullen reageren. Nader bericht volgde echter pas bijna drie weken later, op 21 september 2016, met de mededeling dat de inhoudelijke reactie als gevolg van vakanties zou worden uitgesteld. Dit is niet alleen later dan [klant 3] op basis van de ontvangstbevestiging mocht verwachten, maar wijkt ook af van de klachtenprocedure van GH. Deze schreef voor dat binnen vijftien werkdagen een inhoudelijke reactie op de klacht werd gegeven, tenzij er eerder schriftelijk (per e-mail) en met redenen omkleed kenbaar werd gemaakt dat er vertraging was ontstaan. In dit geval is pas na het verstrijken van deze termijn gecommuniceerd dat er vertraging was ontstaan, waarbij GH heeft aangekondigd dat een inhoudelijke reactie "*in de loop van volgende week*" zou volgen. Het heeft vervolgens echter nog twee weken geduurd voordat op 5 oktober 2016 daadwerkelijk een inhoudelijke reactie werd verstuurd.

Er bestaat een presumptie dat, gemiddeld genomen, een inhoudelijke reactie na acht weken geacht wordt binnen een redelijke termijn te zijn gegeven.⁷² Hoewel GH in dit geval een inhoudelijke reactie heeft gegeven 5,5 weken na de klacht (en binnen vijf weken na de ontvangstbevestiging), getuigt de vertraging anders dan GH meent wel degelijk van een onzorgvuldige behandeling van de klacht van [klant 3]. [Klant 3] heeft immers tot twee maal toe (substantieel) langer moeten wachten op een inhoudelijke reactie dan zij op basis van de communicatie door GH mocht verwachten, terwijl het een duidelijk verwoorde en niet bijzonder complexe klacht betrof. De daadwerkelijke inhoudelijke reactie betreft bovendien een nauwelijks gemotiveerde afwijzing waaraan – voor zover de AFM uit de Digitale Gegevens kan afleiden – nauwelijks onderzoek is voorafgegaan.

⁷² Stb. 2012, 695, p.57.

Datum	3 december 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	54 van 69

GH heeft er in de inhoudelijke reactie mee volstaan, zonder onderbouwing aan te geven dat de adviseur het werk voortvarend heeft opgepakt, en erop te wijzen dat [klant 3] zelf bepaalde noodzakelijke stukken niet zou hebben aangeleverd. Naast de gebrekkige onderbouwing is GH op essentiële onderdelen van de klacht zelfs in het geheel niet ingegaan. De AFM wijst onder meer op de in de klacht genoemde verwijten:

- dat het advies veel fouten bevatte die ondanks toezeggingen niet werden aangepast;
- dat alles tot de laatste minuut werd uitgesteld zodat deadlines in gevaar kwamen;
- dat vragen niet werden beantwoord en loze beloften werden gedaan;
- dat [klant 3] een andere adviseur moest inschakelen om de uiterste passeerdatum te kunnen halen; en
- dat bij GH opgevraagde stukken ondanks herhaald verzoek niet werden teruggestuurd.

Uit de Digitale Gegevens is niet gebleken dat GH onderzoek heeft verricht of dat de interne klachtencommissie de klacht heeft beoordeeld. Wel is ook in dit dossier door GH bij de afwijzing van de klacht benadrukt dat [klant 3] de openstaande nota moest voldoen. Ook hier lijkt sprake van ontmoediging: reactietermijnen werden overschreden, er werd volstaan met een summiere afwijzing en de nadruk werd gelegd op het betalen van de nota. Van een zorgvuldige en objectieve klachtenbehandeling is daarom geen sprake.

Ook in dit dossier blijkt dat de klant na de afwijzing van zijn klacht heeft volhard, en dat uiteindelijk, nadat een Kifid-klacht was ingediend, GH heeft besloten om de nota volledig te crediteren.

Het dossier [klant 4]

[Klant 4] heeft op 29 december 2016 een klacht ingediend over de doorlooptijd van het oversluiten van het beleggingsdeel van zijn hypotheek naar een bankspaarhypotheek. Op 2 januari 2017 heeft hij een ontvangstbevestiging ontvangen. Hoewel hij herhaaldelijk heeft aangedrongen op een reactie, hield GH hem echter nauwelijks op de hoogte van de voortgang van zijn dossier. In plaats daarvan ging veel aandacht uit naar de communicatie met [beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar] (die volgens GH het dossier zou moeten overnemen) en [rechtspersoon D] (die volgens GH de geleden schade zou moeten vergoeden). Uit de Digitale Gegevens valt wederom niet op te maken dat de interne klachtencommissie van GH de klacht heeft beoordeeld.

Doordat GH heeft verzuimd om [klant 4] op de hoogte te houden van de voortgang in het dossier, heeft zij gehandeld in strijd met hetgeen zij in de ontvangstbevestiging en haar eigen klachtenprocedure over de reactietermijnen aan haar klanten heeft gecommuniceerd. In de klachtenprocedure stond immers dat klanten binnen vijftien werkdagen een inhoudelijke reactie op hun klacht zouden ontvangen. Ook in de verzonden ontvangstbevestiging stond de termijn van vijftien werkdagen, maar dan vanaf de ontvangstbevestiging. Beide termijnen zijn echter onbenut verstreken, waarna [klant 4] een rappel heeft gestuurd en daarin een termijn van zeven werkdagen heeft gesteld. Na het verstrijken van ook deze termijn heeft hij wederom een termijn van zeven werkdagen gegeven. Pas daarna, inmiddels 27 werkdagen na de ontvangstbevestiging, ontving hij op 8 februari 2017 een nadere reactie – zij het dan niet van GH maar van [beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar], die het dossier ‘vooralnog’ zou hebben overgenomen. GH informeerde [klant 4] niet dat de inhoudelijke reactie was verstraagd, of wat daarvoor de reden was. GH bracht [klant 4] er ook niet van op de hoogte dat het dossier was overgedragen aan [beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar], zodat hem – anders dan in de interne klachtenprocedure van GH stond – niet bekend was bij wie het dossier in behandeling was. Dat GH intensief

Datum	3 december 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	55 van 69

contact onderhield met [beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar] en [rechtspersoon D], zoals zij in haar zienswijze stelt, maakt het verzuim om [klant 4] op de hoogte te houden van de voortgang niet minder onzorgvuldig.

Pas op 7 maart 2017 heeft [klant 4] weer een bericht van GH ontvangen, namelijk dat de gelden in de bankspaarrekening waren gestort en dat het dossier daarmee was afgerond, en dat GH met de hypotheekverstrekker contact had opgenomen *“inzake een eventuele compensatie richting u.”* Hoewel GH van mening was dat [klant 4] diende te worden gecompenseerd, liet zij het bieden van een dergelijke oplossing dus volledig over aan [rechtspersoon D]. GH nam kortom nauwelijks enige verantwoordelijkheid voor het inhoudelijk afhandelen van de – aan haar als bemiddelaar gerichte – klacht.

Al met al heeft het, vanaf de ontvangst van de klacht tot de uiteindelijke oplossing, zestien weken geduurd voordat het dossier was afgerond. Dit, terwijl geen sprake was van een klacht die complex van aard was, en GH iets dergelijks ook niet aan de klant heeft gecommuniceerd. Het was GH ook duidelijk dat compensatie op zijn plaats was. Desondanks heeft [klant 4] zestien weken moeten wachten op een oplossing. In deze periode heeft hij bij GH herhaaldelijk aangedrongen op een reactie en is desondanks slechts drie keer schriftelijk contact met hem opgenomen. Van een spoedige en zorgvuldige klachtenafhandeling is dan ook geen sprake geweest.

Het dossier [klant 5]

De behandeling van de klacht van [klant 5] werd, zoals blijkt uit het gereproduceerde klachtdossier, niet gekenmerkt door een zorgvuldige en objectieve houding van GH. Het was GH al op 2 januari 2017 – vier dagen na ontvangst van de klacht – duidelijk dat een adviseur bij het uitbrengen van het advies aan [klant 5] bewust informatie uit het advies had weggelaten. [H] schreef op die datum in een e-mail aan [C] onder meer: *“Dit is door [O] allemaal bewust weggelaten uit de aanvraag.”* En: *“Gevolg is dat dit allemaal vast ligt en klant makkelijk kan aantonen dat wij niet juist gehandeld hebben”*. Het advies van [H] was helder: *“Mijn advies: afleggen, afboeken en niet meer over praten”*. Dit advies werd echter niet opgevolgd. Sterker nog, GH stuurde [klant 5] een e-mail waarin zij hem erop wees dat hij door ondertekening van de OTD akkoord was gegaan met de facturering van de werkzaamheden uit de eerste fase van het dienstverleningstraject. [Klant 5] diende daarom een gedeelte van de factuur wel te voldoen. Daarnaast hield GH zich niet aan de gemaakte afspraken om een terugkoppeling te geven over de gang van zaken waardoor [klant 5] zich genoodzaakt voelde om een rappel te sturen. Pas nadat [klant 5] een geluidsopname aan GH verstrekke waaruit viel op te maken dat een van de adviseurs van GH erkend dat bepaalde informatie uit het oriënterende gesprek door hem was verzwegen, voelde GH zich kennelijk dermate onder druk gezet dat zij op 31 januari 2017 overging tot volledige creditering van de nota van [klant 5].

Algemeen beeld klachtenbehandeling

Uit de door de AFM geanalyseerde klachtdossiers komt naar voren dat in geen geval behoorlijk op de klacht van een klant is gereageerd. Van een objectieve en zorgvuldige houding ten aanzien van de klachten is – ondanks het bestaan van een klachtenprocedure – geen sprake geweest. Alle vijf onderzochte dossiers wijzen in plaats daarvan eerder op een ontmoedigingsbeleid, nu zelfs ernstige en kennelijk gegronde klachten in beginsel werden afgewezen en slechts in enkele gevallen, na aandringen van de klant, een compensatie werd geboden. De AFM wijst in dat kader in het bijzonder op de dossiers [klant 2], [klant 3], [klant 4] en [klant 5]. Voor zover GH heeft willen aanvoeren dat sprake zou zijn van een vertekend beeld omdat klagers bij (mogelijke) onvolkomenheden in

het bemiddelingstraject ten onrechte ook aanspraak zouden willen maken op vergoeding van de advieskosten, wijst de AFM er op dat in drie van deze dossiers ([klant 2], [klant 3] en [klant 5]) de klacht uitdrukkelijk betrekking had op het gegeven advies. In het geval van [klant 1] werd zelfs druk uitgeoefend op de klant om zijn klacht niet door te zetten. In veel gevallen werd een – soms nagenoeg onmiddellijke – afwijzing niet voorafgegaan door een beoordeling door de klachtencommissie (de dossiers [klant 1], [klant 2], [klant 3] en [klant 4]). Een rode draad in de klachtenbehandeling is daarnaast dat een inhoudelijke reactie op de klacht onder omstandigheden (zeer) langdurig uitbleef zonder dat de klant duidelijkheid kreeg over de voortgang van de klacht. Gewezen zij op de dossiers [klant 3], [klant 4] en [klant 5]. Van procedures die waarborgden dat klachten zorgvuldig, verifieerbaar, consistent en binnen de gestelde termijnen werden afgehandeld is gezien deze omstandigheden geen sprake geweest.

Nu de geanalyseerde klachten steekproefsgewijs uit de Digitale Gegevens zijn geselecteerd, moet deze wijze van klachtenbehandeling worden beschouwd als representatief voor de wijze waarop GH de over haar ingediende klachten heeft behandeld. Het valt daarbij op dat het gedrag waarover in de geanalyseerde dossiers dikwijls werd geklaagd, namelijk slechte communicatie⁷³ en beloftes die niet kunnen worden waargemaakt⁷⁴, ook tekenend is voor de behandeling van de klachten zelf. Daarbij zij ook opgemerkt dat juist de problematiek van niet haalbare beloftes en het niet (tijdig of adequaat) reageren op e-mails bij GH bekend was.⁷⁵ Zeker tegen die achtergrond had van GH een serieuzere houding ten opzichte van de hierop gerichte klachten mogen worden verwacht.

Dat de klachtenbehandeling deels mondeling plaatsvond en de summiere of late schriftelijke reacties in dat licht zouden moeten worden gezien, zoals GH in haar zienswijze stelt, kan de AFM niet volgen. In de eerste plaats valt het bestaan en de inhoud van deze mondelinge communicatie uit de geanalyseerde dossiers niet af te leiden. GH heeft ook op geen enkele wijze nader onderbouwd of en wanneer dergelijk telefonisch contact zou hebben plaatsgehad. Op basis van de hierboven geanalyseerde dossiers valt daarbij moeilijk in te zien op welke manier de gestelde mondelinge communicatie de beoordeling van de feiten zou wijzigen dat wel sprake zou zijn geweest van een zorgvuldige en objectieve klachtenbehandeling.

Op grond van het bovenstaande concludeert de AFM dat GH in strijd met artikel 4:17, eerste lid, aanhef en onder a, Wft en artikel 44 BGfo heeft gehandeld door niet dan wel onvoldoende zorg te dragen voor een adequate behandeling van klachten van cliënten.

4.4.3 Periode van overtreding

De eerste door de AFM onderzochte klacht is ontvangen op 7 januari 2015. De laatste door de AFM onderzochte klacht is afgerond op 20 april 2017. De AFM stelt daarom vast dat GH artikel 4:17, aanhef onder a, Wft en artikel 44 BGfo heeft overtreden van 7 januari 2015 tot en met in ieder geval 20 april 2017. Ten aanzien van de

⁷³ In de dossiers [klant 1] en [klant 3].

⁷⁴ In ieder geval in de dossiers [klant 1], [klant 2] en [klant 5].

⁷⁵ Zoals blijkt uit de e-mails van [P] op 13 januari 2015 en van [H] op 16 augustus 2016.

Datum	3 december 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	57 van 69

klachtenbehandeling is in het onderzoeksrapport de periode van 4 augustus 2015 tot 31 december 2017 genoemd als periode van overtreding. De AFM onderkent dat zij, door in het onderhavige besluit als begindatum uit te gaan van 7 januari 2015, op dit punt⁷⁶ in uitbreidende zin afwijkt van hetgeen in het onderzoeksrapport staat vermeld. De AFM acht dit gerechtvaardigd om de volgende redenen.

Artikel 5:48, tweede lid, Awb bepaalt dat het onderzoeksrapport in ieder geval het volgende vermeldt: de naam van de overtreder, de overtreding alsmede het overtreeden voorschrift en zo nodig een aanduiding van de plaats waar en het tijdstip waarop de overtreding is geconstateerd. Deze informatie scheidt een belangrijke waarborg dat duidelijk is waarvan de overtreder wordt beschuldigd en waartegen hij zich moet verweren.⁷⁷ Het CBb heeft ten aanzien van het met artikel 5:48, tweede lid, Awb vergelijkbare artikel 15.8, eerste en tweede lid, Telecommunicatiewet (**Tw**) geoordeeld dat een boetebeschikking geen betrekking in uitbreidende zin kan hebben op overtredingen die niet reeds ondubbelzinnig en eenduidig zijn geconstateerd in het aan een dergelijke beschikking ten grondslag gelegde rapport.⁷⁸ Tegelijkertijd blijkt uit de wetsgeschiedenis dat het niet de bedoeling is om aan het onderzoeksrapport een overmatige status te geven: *“Fouten in het rapport moeten niet desastreus zijn voor het vervolg van de procedure. Het rapport moet echter wel duidelijk zijn.”*⁷⁹

Over het tijdstip van overtreding heeft de Centrale Raad van Beroep (**CRvB**) gespecificeerd dat waar relevant melding moet worden gemaakt van de periode waarin de overtreding is begaan. Aan het verzuim om de einddatum van de overtreding in het onderzoeksrapport te vermelden, hoeven echter geen consequenties te worden verbonden wanneer de periode waarover de betrokkene de overtreding wordt verweten al bekend is en betrokkene door het onvermeld laten van de einddatum niet is geschaad in haar verdediging. De CRvB heeft hierbij onder meer van belang geacht dat over de overtreding telefonisch contact heeft plaatsgevonden met de overtreder, dat de einddatum kon worden afgeleid uit een eerder besluit en dat uit de zienswijze van de overtreder bleek *“dat het haar precies duidelijk is geweest welke overtreding appellant haar voorhield en waartegen zij zich moest verdedigen”*.⁸⁰

Zoals gezegd wordt in het onderhavige besluit ten aanzien van de klachtenbehandeling een andere periode van overtreding gedefinieerd dan in het onderzoeksrapport. Hoewel het onderzoeksrapport dit niet met zoveel woorden vermeldt, is kennelijk bedoeld om aan te sluiten bij de ontvangst door GH van de eerste klacht in het dossier [klant 2] op 4 augustus 2015. De eerste klacht is echter ontvangen in het tevens aan de overtredingen ten grondslag gelegde dossier [klant 1], op 7 januari 2015. De in het onderzoeksrapport vermelde begindatum van de overtreding berust dus op een kennelijke vergissing. Het CBb heeft in een zaak waarin van een dergelijke vergissing sprake zou zijn geweest, het volgende uitgangspunt centraal gesteld (tegen de achtergrond van het met artikel 4:48, tweede lid, Awb vergelijkbare artikel 15.8 Tw):

⁷⁶ De periode van overtreding ten aanzien van de overkoepelende overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft blijft ten opzichte van het onderzoeksrapport ongewijzigd.

⁷⁷ *Kamerstukken II 2003/04, 29 702, nr. 3, p. 151.*

⁷⁸ CBb 2 februari 2010, ECLI:NL:CBB:2010:BL5463, r.o. 5.2.

⁷⁹ *Kamerstukken II 2003/04, 29702, nr. 3, p. 146.*

⁸⁰ CRvB 19 november 2014, ECLI:NL:CRVB:2014:3806, r.o. 4.10.

Datum	3 december 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	58 van 69

“Mede gelet op de eisen van artikel 6 EVRM, die hun weerslag vinden in het bepaalde in artikel 15.8, derde en vierde lid, Tw, mag het rapport als bedoeld in artikel 15.8 Tw er voor de belanghebbende die ervan wordt beschuldigd een met een strafrechtelijke sanctie bedreigde overtreding te hebben begaan, geen enkele twijfel over laten bestaan welke overtreding die belanghebbende volgens OPTA precies heeft begaan en op grond van welke feiten en omstandigheden dit is vastgesteld.”⁸¹

Voor dergelijke twijfel bestond naar het oordeel van het CBb nog wel ruimte in de situatie waarin een overtreder de reikwijdte van de geconstateerde overtreding (slechts) kon afleiden uit de weergave van de relevante feiten in het onderzoeksrapport. In dat geval mochten de per abuis niet in onderdeel 4 (“Overtreding”) van het onderzoeksrapport opgenomen feiten niet in het boetebesluit aan de overtreding ten grondslag worden gelegd.

Gezien het bovenstaande dient de AFM te beoordelen of het GH van meet af aan precies duidelijk was dat de door de AFM in het onderzoeksrapport beschreven overtredingen ten aanzien van de klachtenbehandeling aanvingen op 7 januari 2015, te weten de ontvangst van de eerste klacht in het dossier [klant 1]. De AFM beantwoordt deze vraag bevestigend, om de volgende redenen:

- In paragraaf 2.5.3 van het onderzoeksrapport worden vijf klachten die GH heeft ontvangen uitgewerkt, namelijk de dossiers [klant 2] (eerste klacht 4 augustus 2015), [klant 1] (eerste klacht 7 januari 2015), [klant 3] (eerste klacht 30 augustus 2015), [klant 4] (eerste klacht 29 december 2016) en [klant 5] (eerste klacht 29 december 2016).
- Het onderzoeksrapport vermeldt onder paragraaf 3.2.1 dat de AFM haar oordeel ten aanzien van de overtredingen op het gebied van klachtenbehandeling heeft gebaseerd *“op grond van de feiten zoals opgenomen in paragraaf 2.5.2, 2.5.3 en 2.5.4”*.
- De relevantie van het dossier [klant 1] (en de daarbij behorende begindatum) bleek niet enkel uit de weergave van de feiten. In hoofdstuk 3.2 (*‘Bevindingen en oordeel klachtenbehandeling’*) wordt het dossier [klant 1] expliciet ten grondslag gelegd aan het oordeel dat klagers niet zijn geïnformeerd over de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan het Kifid (paragraaf 3.2.3), dat klachten niet binnen een redelijke termijn zijn afgehandeld (paragraaf 3.2.4) en dat sprake is geweest van onzorgvuldige afhandeling van klachten (paragraaf 3.2.5). Het dossier [klant 1] is dus in de context van de bevindingen en het oordeel in het onderzoeksrapport uitdrukkelijk aan de geconstateerde overtredingen ten grondslag gelegd.⁸²
- GH heeft in haar zienswijze expliciet inhoudelijk gereageerd op de feiten, bevindingen en het oordeel van de AFM ten aanzien van het dossier [klant 1], zodat mag worden geconcludeerd dat het haar precies

⁸¹ CBb 2 februari 2010, ECLI:NL:CBB:2010:BL5463, r.o. 5.2.

⁸² Zie bijvoorbeeld paragraaf 3.2.3 van het onderzoeksrapport: *“Naar het oordeel van de AFM heeft GH in de periode van 4 augustus 2015 tot 31 december 2017 artikel 42 BGfo overtreden door consumenten bij de (gedeeltelijke) afwijzing van klachten niet expliciet te wijzen op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan het Kifid, dan wel het geschil aanhangig te maken bij de burgerlijke rechter. De AFM heeft namelijk vastgesteld dat bij de (gedeeltelijke) afwijzing van de klachten van [klant 2], [klant 1], [klant 3] en [klant 5], door GH niet expliciet zijn gewezen op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan het Kifid, dan wel het geschil aanhangig te maken bij de burgerlijke rechter”*.

Datum	3 december 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	59 van 69

duidelijk is geweest dat ook dit dossier (en dus de feiten vanaf 7 januari 2015) deel uitmaakt van de in het onderzoeksrapport geconstateerde overtreding.

De AFM ziet aldus geen reden waarom GH door de correctie van de begindatum van de overtreding in het onderhavige besluit in haar verdedigingsbelang zou kunnen worden geschaad en gaat daarom uit van 7 januari 2015.

4.5 Niet informeren over mogelijkheid voorleggen klacht aan Kifid

4.5.1 Wettelijk kader

Artikel 42 BGfo schrijft voor dat een financiële onderneming de klager bij een gehele of een gedeeltelijke afwijzing van diens klacht over financiële diensten of financiële producten informeert over de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de geschilleninstantie waarbij zij is aangesloten, onder vermelding van de geldende termijnen. Daarbij wordt tevens vermeld dat een geschil ook direct bij een burgerlijke rechter aanhangig kan worden gemaakt. Artikel 42 BGfo vindt haar grondslag in artikel 4:17, derde lid, Wft.

Tot 9 juli 2015 vermeldde de laatste volzin van artikel 42 BGfo dat indien de afwijzing schriftelijk geschiedt, de desbetreffende informatie eveneens schriftelijk wordt verstrekt.⁸³ Deze zin is met ingang van 9 juli 2015 vervallen. In de toelichting staat hierover, voor zover relevant:

“De derde volzin van artikel 42 bevat de bepaling dat bij schriftelijke afwijzing van een klacht de informatie over het voorleggen van de klacht aan een instantie voor geschillenbeslechting of burgerlijke rechter eveneens schriftelijk plaatsvindt. Deze volzin vervalt aangezien op grond van artikel 12 van de implementatiewet⁸⁴ deze informatie altijd op papier of een andere duurzame drager verstrekt dient te worden.”⁸⁵

4.5.2 Oordeel AFM

Wanneer een klacht geheel of gedeeltelijk wordt afgewezen, dient een financiële dienstverlener de klager conform artikel 42 BGfo te informeren over de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan het Kifid, onder vermelding van de geldende termijnen. Daarbij moet tevens worden aangegeven dat het geschil ook direct bij de burgerlijke rechter aanhangig gemaakt kan worden. Het is namelijk in het belang van de klager dat hij ook bij de afhandeling van de interne klachtenprocedure nog eens expliciet wordt gewezen op de mogelijkheid om het

⁸³ Stb. 2012, 695, p. 9.

⁸⁴ Bedoeld wordt de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten. Artikel 12, derde lid, van deze wet bepaalt: “Wanneer het niet mogelijk is gebleken een geschil tussen een consument en een in Nederland gevestigde ondernemer naar aanleiding van een rechtstreeks door de consument bij de ondernemer ingediende klacht te beslechten, verstrekt de ondernemer de in lid 1 bedoelde informatie aan de consument en vermeldt hij daarbij of hij voor het beslechten van het geschil gebruik zal maken van de relevante instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Deze informatie wordt op papier of op een andere duurzame drager verstrekt.”

⁸⁵ Stb. 2015, 250, p. 7.

Datum	3 december 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	60 van 69

geschil voor te leggen aan de erkende geschilleninstantie waarbij de financiële onderneming is aangesloten.⁸⁶ Een financiële dienstverlener kan er daarom niet mee volstaan om in de klachtenprocedure of een vergelijkbaar document in algemene zin op deze mogelijkheid te wijzen, zoals GH heeft gedaan en waarop zij in haar zienswijze heeft gewezen. Die verplichting volgt afzonderlijk uit de artikelen 4:20 Wft en 57 BGfo.

Naar het oordeel van de AFM heeft GH in de periode van 7 januari 2015 tot en met in ieder geval 20 april 2017 artikel 42 BGfo overtreden door consumenten bij de (gedeeltelijke) afwijzing van klachten niet expliciet te wijzen op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan het Kifid, dan wel het geschil aanhangig te maken bij de burgerlijke rechter. De AFM heeft namelijk vastgesteld dat bij de (gedeeltelijke) afwijzing van de klachten van [klant 1], [klant 2], [klant 3] en [klant 5], door GH niet op deze mogelijkheid is gewezen.

Dat GH met elke klager mondeling contact zou hebben opgenomen en daarbij onder meer zou hebben gesproken over de mogelijkheid de klacht aan het Kifid of de rechter voor te leggen, zoals zij in haar zienswijze stelt, blijkt zoals gezegd op geen enkele wijze uit het dossier en is door GH verder ook niet onderbouwd. Hoe dan ook kon GH niet met een mondelinge toelichting volstaan. Zoals in de toelichting op het wettelijk kader (paragraaf 4.5.1) is weergegeven, gold tot 9 juli 2015 dat de informatie schriftelijk diende te worden verstrekt indien de afwijzing schriftelijk geschiedde, en moet met ingang van 9 juli 2015 de informatie altijd op papier of een andere duurzame drager worden verstrekt. Dit nog daargelaten dat de informatieplicht geldt *bij de afwijzing* van de klacht en dat eerder contact hierover in zoverre niet relevant is.

4.5.3 Toelichting op de periode van overtreding

Ook ten aanzien van de informatieverstrekking als bedoeld in artikel 42 BGfo gaat de AFM in dit besluit uit van een andere periode van overtreding dan in het onderzoeksrapport, namelijk 7 januari 2015 tot en met in ieder geval 20 april 2017. Hiervoor zij verwezen naar de toelichting in paragraaf 4.4.3 hierboven.

4.6 Overkoepelende overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft

In artikel 4:11, tweede lid, Wft is – kort gezegd – bepaald dat een financiële dienstverlener een adequaat beleid voert dat een integere uitoefening van haar bedrijf waarborgt. Hieronder wordt verstaan dat wordt tegengegaan dat de financiële dienstverlener of zijn werknemers strafbare feiten of andere wetsovertredingen begaan die het vertrouwen in de financiële dienstverlener of in de financiële markten kunnen schaden. In de paragrafen hierboven is de AFM tot het oordeel gekomen dat GH de volgende overtredingen heeft begaan:

- In de periode van 7 februari 2015 tot 31 december 2017 heeft GH artikel 1:121, eerste lid, Wft overtreden omdat zij haar adviseurs in ieder geval in deze periode een volledig variabele beloning heeft toegekend (zie paragraaf 4.1).

⁸⁶ Stb. 2012, 695, p. 76.

Datum	3 december 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	61 van 69

- In de periode van 7 februari 2015 tot 31 december 2017 heeft GH artikel 1:119, tweede lid, (oud) Wft jo. artikel 1:118, derde lid, Wft overtreden omdat de variabele beloning nagenoeg volledig, maar in ieder geval niet voor minder dan 50%, werd gebaseerd op financiële criteria (zie paragraaf 4.2).
- In de periode van 7 februari 2015 tot 31 december 2017 heeft GH artikel 1:119, eerste lid, (oud) Wft overtreden omdat haar beloningsbeleid in ieder geval in deze periode niet erop gericht was te voorkomen dat consumenten, cliënten of deelnemers onzorgvuldig werden behandeld (zie paragraaf 4.3).
- In ieder geval in de periode van 7 januari 2015 tot en met 20 april 2017 heeft GH artikel 4:17, aanhef en onder a, Wft jo. artikel 44 BGfo overtreden omdat zij niet of althans onvoldoende heeft zorggedragen voor een adequate behandeling van klachten van cliënten, consumenten of deelnemers (zie paragraaf 4.4).
- In ieder geval in de periode van 7 januari 2015 tot en met 20 april 2017 heeft GH artikel 42 BGfo overtreden omdat zij klagers bij de afwijzing van een klacht niet heeft geïnformeerd over de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan het Kifid, dan wel het geschil bij de burgerlijke rechter aanhangig te maken (zie paragraaf 4.5).

GH heeft derhalve in ieder geval vanaf 7 februari 2015 een aanzienlijke hoeveelheid wetsovertredingen begaan en heeft daarmee stelselmatig de Wft en het BGfo overtreden. De geschonden bepalingen maken onderdeel uit van een wettelijk systeem dat mede beoogt de belangen van consumenten en de integriteit van de financiële markten te beschermen, zodat de geconstateerde overtredingen moeten worden geacht het vertrouwen in GH en de financiële markten te kunnen schaden.⁸⁷ Tot 31 december 2017, het moment waarop GH haar vergunning inleverde, bestond door het gehanteerde beloningsbeleid een groot risico dat adviseurs zich zouden richten op het ‘binnenhalen’ van OTD’s, ongeacht of het advies juist, haalbaar of passend was. Uit de geanalyseerde klachten en de correspondentie over de wijze van klachtenbehandeling binnen GH leidt de AFM af dat dit risico zich ook daadwerkelijk heeft verwezenlijkt. Aldus schoot GH niet slechts tekort in het voorkómen van wetsovertredingen, maar moet worden geconcludeerd dat de wijze waarop zij haar bedrijfsvoering had ingericht zelfs aan de basis lag van die wetsovertredingen. Onder deze omstandigheden concludeert de AFM dat GH in de periode van 7 februari 2015 tot 31 december 2017 geen adequaat beleid heeft gevoerd dat een integere uitoefening van haar bedrijf waarborgde. Dit is een overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft.

4.7 Reactie op resterende aspecten zienswijze

GH heeft in haar zienswijze aangegeven de beoordeling van de AFM in het onderzoeksrapport ten aanzien van de klachtenadministratie en de behandeltermijnen niet te kunnen volgen, en heeft ter onderbouwing van dit standpunt nadere stukken overgelegd. De AFM ziet in deze stukken aanleiding om de in paragraaf 3.2.2 van het onderzoeksrapport geconstateerde schending van artikel 41, eerste lid, BGfo niet afzonderlijk aan de overtreding

⁸⁷ Vgl. CBB 26 juli 2017, ECLI:NL:CBB:2017:284, r.o. 7.6; CBB 12 oktober 2017, ECLI:NL:CBB:2017:326, r.o. 9.4.

van artikel 4:11, tweede lid, Wft ten grondslag te leggen. De AFM ziet in de door GH tijdens de zienswijze overgelegde stukken eveneens aanleiding om de in paragraaf 3.2.4 van het onderzoeksrapport geconstateerde schending van 43, eerste lid, BGfo niet afzonderlijk aan de overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft ten grondslag te leggen.

4.8 Opportuniteit boeteoplegging

De AFM is op grond van artikel 1:80, onderdeel a, Wft bevoegd om terzake van een overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft een bestuurlijke boete op te leggen. Voordat zij van deze bevoegdheid gebruik maakt, beoordeelt de AFM de opportuniteit van boeteoplegging. Vooropgesteld zij dat de AFM zich richt op het doen naleven van de normen die in de financiële wet- en regelgeving zijn neergelegd, waarbij het uitgangspunt is dat eenieder zich uit eigen beweging normconform gedraagt. Bij de keuze voor de inzet van een handhavingsinstrument wordt – conform het Handhavingsbeleid van de AFM⁸⁸ – rekening gehouden met alle relevante omstandigheden van het geval en worden de rechtstreeks bij een besluit betrokken belangen afgewogen. Uitgangspunten zijn bijvoorbeeld dat het optreden afhankelijk is van de inhoud en de strekking van de norm en dat optreden overeenkomstig de algemene beginselen van behoorlijk bestuur plaatsvindt.

In artikel 4:11, tweede lid, Wft is de verplichting opgenomen om een adequaat beleid te voeren dat een integrale uitoefening van het bedrijf waarborgt. GH moest tegengaan dat zij of haar werknemers strafbare feiten of andere wetsovertredingen begingen die het vertrouwen in GH of in de financiële markten kunnen schaden, maar heeft dit verzuimd. De AFM heeft hierboven vastgesteld dat GH verschillende wetsovertredingen heeft begaan. Deze zijn op zichzelf staande al ernstig. Zo zijn de regels over het beloningsbeleid van wezenlijk belang voor het vertrouwen in de financiële sector, nu het bestaan van de verkeerde financiële prikkels kan leiden tot een streven naar kortetermijnresultaten ten koste van het klantbelang en van het duurzame voortbestaan van de onderneming. Als gevolg van het beloningsbeleid van GH bestond een groot risico dat adviseurs zich zouden richten op het ‘binnenhalen’ van OTD’s, ongeacht of het advies juist, haalbaar of passend was. Uit de geanalyseerde klachten en de correspondentie over de wijze van klachtenbehandeling binnen GH leidt de AFM af dat dit risico zich ook daadwerkelijk heeft verwezenlijkt. Het ligt in de rede dat door deze handelwijze van GH consumenten zijn benadeeld.

Daarnaast is het voor het vertrouwen van consumenten in de wijze waarop financiële dienstverleners hun belangen waarborgen essentieel dat zij ervan mogen uitgaan dat hun klachten adequaat, objectief en zorgvuldig worden behandeld en dat zij expliciet worden gewezen op de mogelijkheid om zich met de klacht zo nodig tot een onafhankelijke externe te wenden. Het gebrek aan zorgvuldigheid bij de behandeling van klachten en de nadruk op het betalen van de openstaande nota’s zijn symptomatisch te noemen voor een bedrijfsstructuur waarin niet het klantbelang maar de behaalde omzet centraal staat. Aldus moet worden geconcludeerd dat sprake is geweest van ernstige overtredingen, die GH bovendien structureel en stelselmatig heeft begaan. Al met al vindt de AFM een bestuurlijke boete voor GH in dit geval passend.

⁸⁸ Handhavingsbeleid van de Autoriteit Financiële Markten en De Nederlandsche Bank van 1 juli 2008.

4.9 Conclusie

Op grond van het bovenstaande komt de AFM tot de conclusie dat GH in de periode van 7 februari 2015 tot 31 december 2017 artikel 4:11, tweede lid, Wft heeft overtreden. Voor deze overtreding is een bestuurlijke boete een passende sanctie.

5. Besluit

5.1 Besluit tot boeteoplegging

Op grond van het voorgaande heeft de AFM besloten om aan GH een bestuurlijke boete op te leggen, omdat GH in de periode van 7 februari 2015 tot 31 december 2017 geen adequaat beleid heeft gevoerd dat een integere uitoefening van haar bedrijf waarborgde.⁸⁹ Dit is een overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft.

5.2 Hoogte van de boete

Wettelijk systeem: basisbedrag van € 2.000.000

Voor deze overtreding geldt op grond van artikel 1:81, eerste en tweede lid, Wft en artikel 10 van het Besluit bestuurlijke boetes financiële sector (**Bbbfs**) een basisbedrag van € 2.000.000.⁹⁰

De AFM kan het basisbedrag verlagen of verhogen met ten hoogste 50% indien de ernst en/of duur van de overtreding een dergelijke verlaging of verhoging rechtvaardigt.⁹¹ De AFM kan daarnaast het basisbedrag verlagen of verhogen met ten hoogste 50% indien de verwijtbaarheid van de overtreder een dergelijke verlaging of verhoging rechtvaardigt.⁹² De AFM houdt bij het vaststellen van de bestuurlijke boete voorts rekening met de draagkracht van de overtreder⁹³ en – voor zover van toepassing – met de mate van medewerking aan het onderzoek door de AFM en/of getroffen maatregelen om herhaling van de overtreding te voorkomen.⁹⁴

⁸⁹ De AFM heeft de bevoegdheid om een boete op te leggen op grond van artikel 1:80 Wft. Dit besluit tot boeteoplegging is genomen door het bestuur van de AFM en conform het tekeningsmandaat ondertekend door de boetefunctionaris en een plaatsvervangend boetefunctionaris.

⁹⁰ Met ingang van 11 augustus 2016 is de Wft gewijzigd en geldt voor deze overtreding een basisbedrag van € 2.500.000, *Stb.* 2016, 297. Bij deze wijziging is een overgangsregeling vastgesteld op grond waarvan de verhoging niet van toepassing is op overtredingen die voor 11 augustus 2016 plaatsvonden. Gelet hierop ziet de AFM bij de onderhavige overtreding, die weliswaar na deze datum heeft voortgeduurd maar al daarvoor is aangevangen, aanleiding om vast te houden aan het basisbedrag van € 2.000.000.

⁹¹ Artikel 2, tweede lid, Bbbfs.

⁹² Artikel 2, derde lid, Bbbfs.

⁹³ Artikel 4, eerste lid, Bbbfs.

⁹⁴ Artikel 1b, eerste lid, juncto artikel 4, tweede lid, Bbbfs.

Datum	3 december 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	64 van 69

Ernst en/of duur van de overtreding

GH heeft gedurende bijna drie jaar geen adequaat beleid gevoerd waarmee werd tegengegaan dat zij stelselmatig wetsovertredingen beging die het vertrouwen in de financiële dienstverlener of in de financiële markten konden schaden. Dit betreft naar haar aard een ernstige overtreding, hetgeen zich ook vertaalt in een hoge boetecategorie (3). Zoals hierboven weergegeven in het kader van de opportuniteit (paragraaf 4.8) moeten ook de onderliggende overtredingen, die stelselmatig zijn begaan, worden beoordeeld als ernstig. Dat geldt in het bijzonder voor het beloningsbeleid van GH, dat volledig variabel was en nagenoeg geheel gebaseerd op financiële criteria, en daarmee de door de Wft gestelde plafonds ruimschoots oversteeg.

GH had gedurende de periode van overtreding een niet onaanzienlijke omvang. Zij had in 2016 in ieder geval vijftien werknemers in loondienst, waarvan veertien rechtstreeks bij de dienstverlening van GH betrokken waren,⁹⁵ en maakte daarnaast op grote schaal gebruik van freelance adviseurs (buitendienstmedewerkers), die primair verantwoordelijk waren voor de omzet. Begin 2015 ging dit om tweeëntwintig freelancers.⁹⁶ Uit de vergaderverslagen van het MT blijkt dat GH ernaar streefde om minimaal 20 OTD's per week af te sluiten en daarbij een omzet van € 50.000 per week te realiseren.⁹⁷ Uit diverse e-mails en vergaderverslagen blijkt dat deze doelstelling doorgaans werd benaderd of behaald.⁹⁸ Dit vertaalt zich naar jaarlijks meer dan 1.000 mogelijk door de handelwijze van GH benadeelde klanten, gedurende bijna drie jaren. Zoals reeds opgemerkt in het kader van de opportuniteit (paragraaf 4.8) moet worden aangenomen dat in ieder geval in een deel van de dossiers adviezen zijn gegeven die niet juist, haalbaar of passend waren.

De AFM ziet gelet op het bovenstaande geen reden om de boete op grond van de ernst en/of duur van de overtreding te verlagen. De AFM ziet evenmin aanleiding om de boete te verhogen.

Verwijtbaarheid van de overtreder

Uit de uitvoering van het beloningsbeleid en de wijze waarop zelfs serieuze klachten werden afgewimpeld moet worden opgemaakt dat de overtredingen aan de kern lagen van de manier waarop GH haar bedrijf had ingericht. Ten aanzien van het beloningsbeleid kan de AFM zich bovendien niet aan de indruk onttrekken dat GH bewust een ingewikkelde structuur heeft gekozen, waarbij de praktijk ook nog eens afweek van de theorie, met als doel de verplichtingen op grond van de Wft te omzeilen. De AFM acht het GH dan ook volledig te verwijten dat haar beleid geen integere uitoefening van het bedrijf waarborgde.

⁹⁵ Dit blijkt uit de door GH in reactie op het informatieverzoek van 7 november 2016 verstrekte loonstaat 2016.

⁹⁶ E-mail van 13 februari 2015, AFM-ID 82.626; e-mail van 24 februari 2015, AFM-ID 83.152. Uit het bestand 'overzicht adviseurs' (bijlage bij de reactie van GH op het informatieverzoek van de AFM van 7 november 2016) blijkt dat in 2016 door 28 adviseurs uren zijn gemaakt.

⁹⁷ Bijvoorbeeld: MT verslag van 22 oktober 2015, bijlage bij de reactie op het informatieverzoek van 7 november 2016.

⁹⁸ Zie bijvoorbeeld e-mail van 3 februari 2015, AFM ID 82.281; e-mail van 13 februari 2015, AFM ID 82.626; e-mail van 24 februari, AFM ID 83.152; e-mail van 2 juni 2015, AFM ID 86.913; e-mail van 30 juni 2015, AFM ID 88.243; MT-verslagen van 30 oktober 2015, 21 april 2016 (89K aan kredieten gesloten) en 28 oktober 2016 (laatste weken structureel 24 OTD's en ca. 52K handel). De MT-verslagen zijn door GH verstrekt in reactie op het informatieverzoek van de AFM van 7 november 2016.

Datum	3 december 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	65 van 69

Volledigheidshalve merkt de AFM nog op dat uit de in paragraaf 2.3 weergegeven feiten valt af te leiden dat GH op onderdelen enige inspanning heeft verricht om – althans op papier – naleving van financiële wet- en regelgeving te waarborgen. Zo is een ‘Wft-audit’ uitgevoerd door een adviesbureau en is een risicoanalyse gemaakt van het beloningsbeleid van GH. Deze maatregelen hebben echter niet voorkomen dat de diverse in dit besluit vastgestelde overtredingen structureel zijn begaan. Ook anderszins ziet de AFM niet hoe die maatregelen aan de verwijtbaarheid zouden kunnen afdoen, nu de extern uitgevoerde audit summier en weinig specifiek was, en uit de zelf uitgevoerde risicoanalyse juist naar voren kwam dat er bij de buitendienstmedewerkers het risico bestond op onzorgvuldige klantbehandeling (waartegenover enkele ontoereikende beheersmaatregelen werden geplaatst).

Al met al acht de AFM de overtreding volledig verwijtbaar. De AFM ziet zeker geen aanleiding voor een verlaging, maar zal het bedrag ook niet verhogen op grond van de mate van verwijtbaarheid.

Draagkracht en algemene evenredigheid

Hoewel daarom verzocht, heeft GH de AFM geen gegevens verstrekt over haar omvang of draagkracht. De AFM zal in het navolgende gebruik maken van de gegevens die bij haar wel bekend zijn. Uit het dossier blijkt dat ten tijde van de overtreding circa 36 personen rechtstreeks bij de dienstverlening van GH betrokken waren.⁹⁹ Dat zou betekenen dat GH op basis van haar omvang in de zogeheten 60%-categorie van het AFM-boetetoemtingsbeleid zou vallen, waarmee het boetebedrag zou uitkomen op € 1.200.000. GH heeft echter per 31 december 2017 haar vergunningplichtige activiteiten gestaakt en blijkens de meeste recente informatie uit het Handelsregister zijn bij de onderneming thans nog drie personen werkzaam. In de financiële positie van GH heeft de AFM geen inzicht.

Bij de vaststelling van de omvang en draagkracht van de onderneming houdt de AFM rekening met de actuele stand van zaken, dat wil zeggen de situatie op het moment van boeteoplegging, voor zover daarover gegevens bekend zijn.¹⁰⁰ In dit geval beschikt de AFM nauwelijks over actuele gegevens en in het geheel niet over gegevens inzake de vermogenspositie van GH, hetgeen voor haar eigen rekening en risico komt nu zij heeft nagelaten de AFM de gevraagde gegevens te verstrekken. Nu in ieder geval vaststaat dat GH haar activiteiten fors heeft ingekrompen, acht de AFM het niet redelijk om vast te houden aan de 60%-categorie en zal zij de onderneming indelen in de daarop volgende, lagere categorie van 10% (‘tussen 15 en 25 werknemers rechtstreeks betrokken bij dienstverlening of EV tussen € 500.000 en € 5 miljoen’). Voor indeling in de daarop volgende lagere categorie (5%) ziet de AFM geen aanleiding, waarbij meespeelt dat GH – als gezegd – geen inzage in haar financiële positie heeft willen geven. De boete komt hiermee op € 200.000, welk bedrag de AFM alles overziende ook passend en geboden acht. Van omstandigheden die zouden kunnen leiden tot een verdere verlaging is niet gebleken.

De boete voor overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft bedraagt op grond hiervan € 200.000.

⁹⁹ Naast 14 personen in loondienst die rechtstreeks bij de dienstverlening van GH betrokken waren, gaat het om 22 freelancers (in februari 2015, later mogelijk meer). Zie i) loonstaat 2016, door GH verstrekt in reactie op het informatieverzoek van de AFM van 7 november 2016 en ii) de door GH aan de AFM verstrekte freelance-overeenkomsten.

¹⁰⁰ Zie AFM-boetetoemtingsbeleid: “Criterium is de omvang/draagkracht op het moment van boeteoplegging”.

Datum	3 december 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	66 van 69

Het bedrag dient binnen zes weken te worden overgemaakt op [bankrekeningnummer] ten name van AFM te Amsterdam, onder vermelding van [factuurnummer]. GH ontvangt geen afzonderlijke factuur voor dit bedrag.

De boete moet worden betaald binnen zes weken na de datum van dit besluit.¹⁰¹ Als GH bezwaar maakt tegen dit besluit wordt de verplichting om de boete te betalen geschorst totdat op het bezwaar is beslist. Die verplichting wordt ook geschorst als GH na de bezwaarprocedure in beroep gaat, totdat op het beroep is beslist.¹⁰² Over de periode dat de verplichting om de boete te betalen is geschorst, is GH wel wettelijke rente verschuldigd.¹⁰³

5.3 Openbaarmaking van de boete

Omdat de AFM aan GH een boete oplegt voor de overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft, moet de AFM het boetebesluit zo spoedig mogelijk openbaar maken, maar niet eerder dan vijf werkdagen nadat dit aan GH is toegestuurd.¹⁰⁴ Ook moet de AFM, indien van toepassing, zo spoedig mogelijk de indiening van een bezwaar door GH tegen de bestuurlijke boete openbaar maken.¹⁰⁵

5.3.1 Uitzonderingsmogelijkheden

De wetgever heeft het openbaarmaken van bestuurlijke boetes verplicht om deelnemers op de financiële markten te informeren en te waarschuwen. Dit is in het belang van de ordelijke en transparante financiëlemarktprocessen, zuivere verhoudingen tussen marktpartijen en de zorgvuldige behandeling van cliënten.¹⁰⁶ Met de publicatieverplichtingen als opgenomen in art. 1:97, derde en vijfde lid, Wft wordt zo spoedig mogelijk inzicht verschaft in de actuele stand van de boeteprocedure. Onder bepaalde omstandigheden dient de openbaarmaking op grond van artikel 1:98, eerste lid, Wft uitgesteld te worden of anoniem plaats te vinden. Dit is het geval voor zover:

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

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

¹⁰¹ Dit volgt uit artikel 4:87, eerste lid, en de artikelen 3:40 en 3:41 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

¹⁰² Dit volgt uit artikel 1:85, eerste lid, Wft.

¹⁰³ Dit volgt uit artikel 1:85, tweede lid, Wft.

¹⁰⁴ Dit volgt uit artikel 1:97, derde lid jo. artikel 1:99, eerste lid, Wft.

¹⁰⁵ Dit volgt uit artikel 1:97, vijfde lid, Wft.

¹⁰⁶ *Kamerstukken II*, 2005/06, 29 708, nr. 19, p. 301-303, p. 420-421, nr. 20, p. 30 en nr. 39, p. 8-10.

Datum 3 december 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 67 van 69

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

De beoogde publicatie is getoetst aan de feiten en omstandigheden die bij de AFM bekend zijn. Op basis van deze feiten en omstandigheden kan de AFM niet vaststellen dat GH of eventuele andere betrokken partijen door directe en niet-anonieme openbaarmaking in onevenredige mate schade zou worden berokkend. Publicatie dient het maatschappelijk belang om de markt te informeren of te waarschuwen. Er kan niet worden vastgesteld dat in dit geval sprake is van een individuele, bijzondere situatie, waarbij de door GH of eventuele andere betrokken partijen als gevolg van de publicatie te verwachten schade zodanig uitzonderlijk is, dat het belang van de bescherming van de markt daarvoor moet wijken.¹⁰⁷ Daarbij komt dat eventuele schade door de openbaarmaking veeleer valt toe te schrijven aan de overtreding van de norm door GH, dan aan de genoemde openbaarmaking.

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

De AFM publiceert de boete door de volledige tekst van het boetebesluit (met uitzondering van vertrouwelijke informatie) op haar website te plaatsen, onder begeleiding van onderstaand persbericht. Van het persbericht kan een Engelse vertaling worden opgenomen. Ook wordt een bericht over de boete opgenomen in de periodieke AFM-nieuwsbrieven (consumenten/professionals), wordt een bericht op Twitter geplaatst¹⁰⁸ en wordt gebruik gemaakt van een RSS-feed¹⁰⁹ en een news-alert¹¹⁰. Bij het persbericht zal een hyperlink worden opgenomen naar een eventuele uitspraak van de voorzieningenrechter van de rechtbank op rechtspraak.nl.

De volgende basistekst wordt in het te publiceren persbericht opgenomen:

AFM legt boete op aan Goedkopehypotheek.nl

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft op 3 december 2019 een bestuurlijke boete van € 200.000 opgelegd aan Goedkopehypotheek.nl V.O.F. te Kuinre. De boete is opgelegd omdat Goedkopehypotheek.nl in de periode van februari 2015 tot december 2017 geen integere uitoefening van haar bedrijf heeft gewaarborgd.

¹⁰⁷ Zie bijvoorbeeld Rb Rotterdam 24 juli 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:6173; Rb Rotterdam 3 december 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:8759 en Rb Rotterdam 24 december 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:9420.

¹⁰⁸ Het bericht op Twitter zal bestaan uit de kop van het persbericht en een link naar het persbericht op de website van de AFM.

¹⁰⁹ Een RSS-feed is een automatische melding van aanpassingen op de website.

¹¹⁰ Persbureaus en andere personen die zich hebben geabonneerd, ontvangen persberichten van de AFM via 'news-alerts'.

Datum	3 december 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	68 van 69

De overtreding

Goedkopehypotheek.nl was actief als hypotheekadviseur en -bemiddelaar. Eind 2017 heeft zij haar AFM-vergunning ingeleverd. De buitendienstmedewerkers van Goedkopehypotheek.nl waren voornamelijk freelancers. De beloning die zij ontvingen was in de praktijk in hoge mate afhankelijk van de omzet die zij behaalden. Deze wijze van belonen is in strijd met verschillende regels die er op zien dat een financiële dienstverlener een beheerst beloningsbeleid voert. Daarnaast heeft Goedkopehypotheek.nl klachten van haar klanten niet in behandeling genomen met de daarbij vereiste mate van zorgvuldigheid en objectiviteit.

De AFM heeft vastgesteld dat Goedkopehypotheek.nl hiermee structureel en stelselmatig de wet heeft overtreden. De overtredingen lagen bovendien aan de kern van de manier waarop Goedkopehypotheek.nl haar bedrijfsvoering had ingericht. Doel was primair het behalen van een zo hoog mogelijke omzet en het klantbelang was hieraan ondergeschikt. Per saldo leiden de verschillende overtredingen tot de conclusie dat Goedkopehypotheek.nl geen adequaat beleid heeft gevoerd dat een integere uitoefening van haar bedrijf waarborgde. De AFM heeft besloten om de onderneming hiervoor te beboeten. Hoewel Goedkopehypotheek.nl niet meer actief is als financiële dienstverlener, blijft een boete van belang om duidelijk te maken dat de AFM een bedrijfsuitoefening als deze niet accepteert en daartegen optreedt.

Boetehoogte

De AFM vindt in dit geval een boete van € 200.000 passend. Voor de overtreding geldt een basisbedrag van € 2.000.000. De ernst van de overtreding en de mate van verwijtbaarheid geven geen aanleiding voor een aanpassing van dit basisbedrag. Wel is de boete op gronden van evenredigheid verlaagd tot € 200.000.

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

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

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

Uit het persbericht blijkt niet of er bezwaar of beroep tegen de maatregel is ingesteld. De AFM zal bij het persbericht een link voegen met de actuele stand van zaken. Middels deze link wordt een pdf-bestand geopend met een weergave van de actuele stand van zaken. De weergave van de actuele stand van zaken is als bijlage bij dit besluit gevoegd. Voor de volledigheid merkt de AFM op dat het pdf-bestand met de actuele stand ook zelfstandig is te vinden via de zoekmachine op de website van de AFM. Als u bezwaar maakt tegen de boete, zal de AFM dat bekendmaken door in het pdf-bestand ook de datum op te nemen waarop het bezwaarschrift is ontvangen.

De bijlage bij dit besluit bevat de volledige tekst van het besluit dat op de website van de AFM openbaar zal worden gemaakt, geschoond van vertrouwelijke informatie. Mocht u van mening zijn dat er desondanks

Datum	3 december 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	69 van 69

vertrouwelijke tekst in staat die geschoond zou moeten worden, dan verneemt de AFM dat graag zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na bekendmaking van dit besluit.

Publicatie vindt niet eerder plaats dan nadat vijf werkdagen zijn verstreken na de dag waarop het besluit tot boeteoplegging aan GH bekend is gemaakt.¹¹¹ De publicatie wordt opgeschort als GH verzoekt om een voorlopige voorziening als bedoeld in artikel 8:81 Awb. Publicatie wordt dan in elk geval opgeschort, totdat de voorzieningenrechter een uitspraak heeft gedaan of het verzoek is ingetrokken.

Als GH om een voorlopige voorziening vraagt, verzoekt de AFM dit per e-mail (boetefunctionaris@afm.nl) aan haar door te geven. Als u hiertoe niet overgaat zal de AFM de boete openbaar maken op de wijze als hiervoor toegelicht.

5.3.2 Nadere publicatiemomenten

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

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, Amsterdam. Een bezwaarschrift kan ook per fax (faxnummer 020-797 3835) of per e-mail (e-mailadres bezwarenbox@afm.nl) worden ingediend. Aan deze elektronische verzending stelt de AFM nadere eisen die op haar website worden toegelicht (www.afm.nl/bezwaar). Een van die eisen is dat een bezwaarschrift niet aan andere AFM faxnummers of AFM e-mailadressen dan de hier genoemde kan worden gestuurd. De AFM neemt het bezwaarschrift alleen inhoudelijk in behandeling als aan deze eisen is voldaan.

Hoogachtend,
Autoriteit Financiële Markten

[was getekend]
Plaatsvervangend boetefunctionaris

[was getekend]
Boetefunctionaris

¹¹¹ Dit laat onverlet de mogelijkheid van de AFM om onder omstandigheden eerder over te gaan tot openbaarmaking (zie artikel 1:110a, eerste lid, Wft).