

**OPENBARE VERSIE**

Finnius Advocaten  
Huis Azië  
mr. G.P. Roth  
Jollemanhof 20 A  
1019 GW AMSTERDAM

Datum  
Ons kenmerk [kenmerk]  
Pagina 1 van 72  
Telefoon [telefoonnummer]  
E-mail [e-mail]  
Betreft Beslissing op bezwaar  
Goedkopenhypotheek.nl V.O.F.

Geachte heer Roth,

Bij besluit van 3 december 2019 (**het Boetebesluit**) heeft de Autoriteit Financiële Markten (**AFM**) aan Goedkopenhypotheek.nl V.O.F. (**GH**) een bestuurlijke boete<sup>1</sup> van € 200.000 opgelegd wegens overtreding van artikel 4:11, tweede lid, van de Wet op het financieel toezicht (**Wft**).

Tevens heeft de AFM in het Boetebesluit besloten over te gaan tot openbaarmaking van het Boetebesluit en van de indiening van een bezwaar tegen de boete door GH (**het Publicatiebesluit**). Tegen het Boetebesluit en het Publicatiebesluit heeft u, namens GH, bezwaar gemaakt. De AFM heeft besloten het Boetebesluit te herroepen voor zover het de hoogte van de boete betreft en het Boetebesluit voor het overige in stand te laten, onder aanvulling van de motivering. De boetehoogte wordt hierbij vastgesteld op € 10.000. De AFM heeft voorts besloten het Publicatiebesluit in stand te laten, eveneens onder aanvulling van de motivering. In deze brief wordt uitgelegd hoe de AFM tot haar oordeel is gekomen.

De beslissing op bezwaar is als volgt opgebouwd. In paragraaf I beschrijft de AFM de procedure. Paragraaf II bevat de relevante feiten en omstandigheden. In paragraaf III worden de gronden van bezwaar weergegeven en beschrijft de AFM kort waarom zij is overgegaan tot het opleggen van een boete. In paragraaf IV geeft de AFM een beoordeling van de gronden van bezwaar. In paragraaf V staat het besluit van de AFM. Tot slot bevat paragraaf VI de rechtsgangverwijzing.

---

<sup>1</sup> Met kenmerk [kenmerk].

## I. Procedure

1. Bij brief van 11 juli 2018 (kenmerk: [kenmerk]) heeft de AFM aan GH een concept-onderzoeksrapport (kenmerk: [kenmerk]) (**Concept-onderzoeksrapport**) verstuurd en GH in de gelegenheid gesteld te reageren op de feiten in het Concept-onderzoeksrapport.
2. Bij e-mail van 3 september 2018 heeft GH schriftelijk gereageerd op het Concept-onderzoeksrapport. Bij e-mail van 25 september 2018 heeft GH nog een aantal aanvullende opmerkingen gemaakt over het beheerst beloningsbeleid, de klachtenadministratie en de dossiervorming (tezamen: **Reactie Onderzoeksrapport**).
3. Bij brief van 20 februari 2019 (kenmerk: [kenmerk]) heeft de AFM haar voornemen kenbaar gemaakt om aan GH een bestuurlijke boete op te leggen wegens overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft (**het Voornemen**). Het Voornemen is gebaseerd op de feiten, zoals omschreven in het onderzoeksrapport van 20 februari 2019 (**het Onderzoeksrapport**). De AFM heeft GH in de gelegenheid gesteld om haar zienswijze te geven op het Voornemen en het Onderzoeksrapport.
4. Op 21 mei 2019 heeft GH een mondelinge en schriftelijke zienswijze gegeven op het voornemen tot boeteoplegging (**de Zienswijze**).
5. Bij besluit van 3 december 2019 heeft de AFM aan GH de bestuurlijke boete als bedoeld in artikel 1:80 Wft van € 200.000 opgelegd, wegens overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft over de periode van 7 februari 2015 tot 31 december 2017 (**de Boeteperiode**).
6. Op 9 december 2019 heeft GH pro forma bezwaar gemaakt tegen het Boetebesluit en het Publicatiebesluit. Daarbij heeft GH een nadere termijn verzocht voor het aanvullen van de bezwaargronden. Op dezelfde dag heeft GH de voorzieningenrechter van de rechtbank Rotterdam (**de Voorzieningenrechter**) verzocht om een voorlopige voorziening als bedoeld in artikel 8:81 van de Algemene wet bestuursrecht (**Awb**) te treffen strekkende tot schorsing van de openbaarmaking van het Boetebesluit.
7. Bij brief van 23 december 2019 (kenmerk: [kenmerk]) heeft de AFM de ontvangst van het pro forma bezwaarschrift bevestigd. De AFM heeft GH daarbij in de gelegenheid gesteld om de gronden van bezwaar uiterlijk 3 februari 2020 aan te vullen, met opschorting van de beslistermijn op het bezwaar. Tevens heeft de AFM GH verzocht om aan te geven of zij gebruik wenst te maken van het recht te worden gehoord.

8. Op 31 januari 2020 heeft GH de gronden van bezwaar aangevuld (**het Bezwaarschrift**). GH heeft daarbij verklaard dat zij na de zitting op 10 maart 2020 bij de Voorzieningenrechter aan zal geven of zij gebruik wenst te maken van het recht te worden gehoord. Bij e-mail van 1 februari 2020 heeft de AFM de ontvangst van het aanvullend bezwaarschrift bevestigd.
9. Bij brief van 3 maart 2020 (kenmerk: [kenmerk]) heeft de AFM aan GH meegedeeld dat zij niet binnen de wettelijke termijn op het bezwaarschrift zal beslissen en daarom de beslissing op bezwaar op grond van artikel 7:10, derde lid, Awb met zes weken zal verdagen tot 23 april 2020.
10. Bij brief van 11 maart 2020 heeft GH de spreekantekeningen van de zitting bij de Voorzieningenrechter ingebracht als aanvulling op het Bezwaarschrift (**de Spreekantekeningen**). GH merkt op dat de Spreekantekeningen als herhaald en ingelast moeten worden beschouwd. Bij e-mail van 17 maart 2020 heeft de AFM de ontvangst van de Spreekantekeningen bevestigd.
11. Op 20 maart 2020 heeft de voorzieningenrechter een uitspraak gedaan inzake het verzoek van GH om een voorlopige voorziening te treffen (**de Uitspraak**)<sup>2</sup>. De voorzieningenrechter heeft het verzoek om voorlopige voorziening afgewezen.
12. Op 23 maart 2020 heeft de AFM het Boetebesluit op haar website gepubliceerd.<sup>3</sup>
13. Bij e-mail van 24 maart 2020 heeft de AFM nogmaals aan GH verzocht of zij gebruik wenst te maken van haar recht om te worden gehoord.
14. Bij e-mail van 27 maart 2020 heeft GH de AFM geïnformeerd dat zij een draagkrachtverweer wil voeren. Gelet daarop heeft de AFM bij e-mail van 31 maart 2020 GH verzocht om in te stemmen met uitstel van de beslistermijn van zes weken.
15. Bij e-mail van 7 april 2020 heeft GH een draagkrachtverweer met bijbehorende stukken verzonden (**de Draagkrachtstukken**). Daarbij heeft GH te kennen gegeven niet in te stemmen met uitstel van de beslistermijn.

---

<sup>2</sup> Rechtbank Rotterdam 20 maart 2020, ECLI:NL:RBROT:2020:2405.

<sup>3</sup> [hyperlink].

16. Bij brief van 9 april 2020 (kenmerk: [kenmerk]) heeft de AFM de beslistermijn op grond van artikel 7:14, jo. artikel 4:15, tweede lid, onder b, Awb met twee weken opgeschort.<sup>4</sup> In de brief heeft de AFM GH geïnformeerd dat zij uiterlijk 8 mei 2020 zal beslissen op het bezwaar.

## II. Feiten en omstandigheden

17. Deze beslissing op bezwaar is gebaseerd op de feiten, zoals die zijn opgenomen in het Boetebesluit. De feiten die zijn genoemd in het Boetebesluit moeten hier, voor zover zij niet reeds zijn herhaald, als herhaald en ingelast worden beschouwd.

### Goedkopehypotheek.nl V.O.F.

18. GH is een vennootschap onder firma en was van 9 januari 2012 tot 31 december 2017 actief als financiële dienstverlener met een vergunning van de AFM.<sup>5</sup> De vergunning is op verzoek van GH per 31 december 2017 ingetrokken. GH staat sinds juli 2012 ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel (**het KvK-register**) onder nummer 53059174. Het kantoor is gevestigd aan de Henric de Cranestraat 70, 8374 KR te Kuinre. GH maakte gebruik van de handelsnamen: Gerust Leven, Goedkopehypotheek.nl en Kredietkoop. De vennoten van GH zijn [rechtspersoon A] en [rechtspersoon B] Over deze bedrijven en hun bestuurders en aandeelhouders was in de Boeteperiode in het Handelsregister van de KvK het volgende opgenomen:

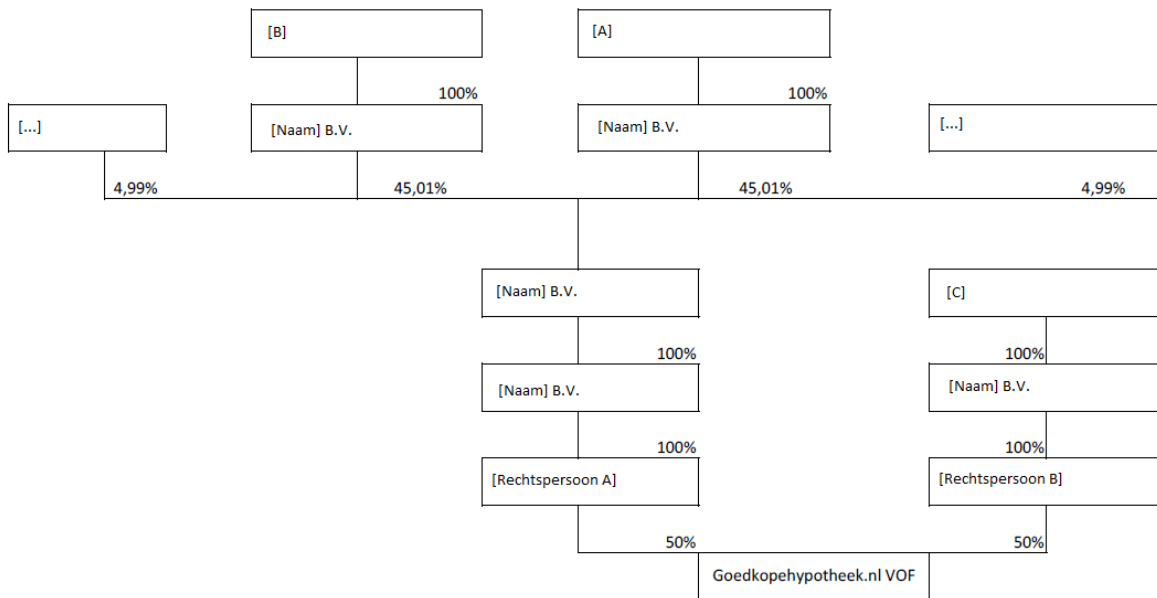
[...]

---

<sup>4</sup> De dreigende termijnoverschrijding is toe te rekenen aan het gegeven dat twee weken voor afloop van de beslistermijn een omvangrijk draagkrachtverweer met bijbehorende bijlagen aan de AFM is verstrekt.

<sup>5</sup> Vergunning nummer 12040404. 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.

Schematisch kan het bovenstaande als volgt worden weergegeven:



19. De volgende personen waren als beleidsbepalers van GH bij de AFM geregistreerd:

- [X];
- [A];
- [B].

20. GH maakte voor haar hypotheekadviezen gebruik van buitendienstmedewerkers / adviseurs die op basis van een freelanceovereenkomst als zzp'er werkten. Deze adviseurs werden na een proefperiode per drie maanden ingehuurd.

## Verloop van het onderzoek

21. Op 25 september 2013 en 12 november 2013 heeft de AFM in gesprekken ten kantore van de AFM haar zorgen geuit aan GH<sup>6</sup> over diens bedrijfsvoering. De AFM heeft daarbij (onder meer) specifiek gewezen op het beloningsbeleid, de samenwerking met freelance personeel, alsook de beloningswijze van het personeel bij consumptief krediet en betalingsbeschermers. De AFM heeft hetgeen besproken tijdens de gesprekken bevestigd in een brief.<sup>7</sup>
22. Naar aanleiding van signalen over de bedrijfsvoering van en onzorgvuldige dienstverlening door GH, is de AFM op 7 november 2016 een onderzoek gestart naar GH. Met het onderzoek wilde de AFM vaststellen of GH haar bedrijfsvoering zodanig heeft ingericht dat deze een beheerste en integere uitoefening van haar bedrijf waarborgt. Daartoe heeft de AFM informatie opgevraagd bij GH (**het Informatieverzoek**)<sup>8</sup> en op 22 en 23 maart 2017 een aangekondigd onderzoek ter plaatse uitgevoerd bij de vestigingen van GH.<sup>9</sup> Tijdens dit onderzoek heeft de AFM digitale gegevens van GH veiliggesteld en gekopieerd (**Digitale Gegevens**). De resultaten van het onderzoek zijn neergelegd in het Onderzoeksrapport.
23. Op grond van het onderzoek heeft de AFM geconstateerd dat GH in de Boeteperiode geen adequaat beleid heeft gevoerd dat een integere uitoefening van haar bedrijf waarborgt zoals bedoeld in artikel 4:11, tweede lid, Wft. Dit blijkt volgens het onderzoek uit de volgende overtredingen van de Wft en het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (**BGfo**):
  - in de periode van 7 februari 2015 – 31 december 2017 heeft GH artikel 1:121, eerste lid, Wft overtreden omdat zij haar adviseurs in ieder geval in deze periode enkel een variabele beloning heeft toegekend;
  - in de periode van 7 februari 2015 tot 31 december 2017 heeft GH artikel 1:119, tweede lid, (oud)<sup>10</sup>, 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 niet-financiële criteria;

---

<sup>6</sup> GH werd vertegenwoordigd door [A], [B] en [X].

<sup>7</sup> Brief van 9 januari 2014, met kenmerk [kenmerk].

<sup>8</sup> Brief van 7 november 2016 (kenmerk: [kenmerk]) betreft: Informatieverzoek betreffende bedrijfsvoering.

<sup>9</sup> Zie de brief van 22 maart 2017 met kenmerk: [kenmerk]

<sup>10</sup> Thans geen gunstiger regime, met ingang van 1 januari 2019 is deze bepaling in het derde lid van artikel 1:119 Wft opgenomen. *Stb.* 2018, 408.

- in de periode van 7 februari 2015 tot 31 december 2017 heeft GH artikel 1:119, eerste lid, (oud)<sup>11</sup>, 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;
  - in ieder geval in de periode van 7 januari 2015 tot en met 20 april 2017 heeft GH artikel 4:17, eerste lid, 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; en
  - 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.
24. De feitelijke bevindingen uit het voornoemde onderzoek die hebben geleid tot de conclusie dat door GH bovengenoemde overtredingen zijn begaan, zijn opgenomen in het Boetebesluit. Ten behoeve van de zelfstandige leesbaarheid van deze beslissing op bezwaar zijn de relevante feiten hieronder opgenomen.

### Het beloningsbeleid van GH

25. GH maakte voor haar hypotheekadviezen gebruik van adviseurs die op basis van een freelanceovereenkomst als zzp'er werkten. Uit de door GH verstrekte freelanceovereenkomsten blijkt dat nieuwe adviseurs werden ingehuurd voor een proefperiode van twee maanden. Gedurende de proefperiode ontvingen de adviseurs een standaard salaris van € 1.500 per maand plus een onkostenvergoeding.<sup>12</sup> De onkostenvergoeding bestond uit een kilometervergoeding van € 0,19 per gemaakte kilometer en een vergoeding van de telefoonkosten.<sup>13</sup> Na de proefperiode van twee maanden, welke in deze beslissing op bezwaar niet ter discussie staat, werd de wijze van belonen gewijzigd. De adviseurs ontvingen niet langer een standaard salaris van € 1.500 per maand. Na de

---

<sup>11</sup> Thans geen gunstiger regime, 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.

<sup>12</sup> Zoals volgt uit 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.

<sup>13</sup> Zoals blijkt uit het door de AFM tijdens haar onderzoek vergaarde document 'Adviseur bij Goedkopehypotheek.nl' (**Adviseur bij GH**).

proefperiode werden adviseurs beloond aan de hand van beloningscomponenten zoals neergelegd in een document met de titel 'Beheerst beloningsbeleid' (**BBB**).<sup>14</sup>

26. In het BBB worden de volgende beloningscomponenten genoemd:

- een "vaste" maandelijkse beloning;
- een bonusregeling / variabel inkomen;
- een onkostenvergoeding; en
- een aandraagvergoeding.<sup>15</sup>

27. Volgens het BBB bestond het merendeel van de medewerkers uit buitendienstmedewerkers, waarvoor naast een "vaste" maandelijkse beloning, een variabele beloning gold:

*"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."*

*"De uren dat een medewerker extra ingehuurd wordt (en 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 beloning betreft."*

28. In het BBB wordt verder toegelicht dat 50% van de door de buitendienstmedewerkers (hierna ook: adviseurs) gemaakte bedrijfsomzet in een 'centrale pot' (hierna: adviseurspot) werd gestort. Uit die adviseurspot werden alle gezamenlijke kosten, waaronder alle "vaste" en variabele beloningen van de buitendienstmedewerkers, betaald.<sup>16</sup> Indien 50% van het bedrag in de adviseurspot onvoldoende was voor het uitkeren van de vaste beloningen en onkosten, was GH verplicht dit bedrag aan te vullen 'zodat alle buitendienstmedewerkers te allen tijde kunnen rekening op betaling van de vaste maandelijkse beloning'. Indien na uitbetaling van de "vaste" maandelijkse beloning in de adviseurspot een restantsaldo overbleef, dan werd dit volgens het BBB per drie maanden naar rato en op basis van

---

<sup>14</sup> Artikel 3.4 van de freelanceovereenkomsten en het document Adviseur bij GH.

<sup>15</sup> Uit artikel 3.3. van de freelanceovereenkomsten blijkt dat de adviseurs van GH een eenmalige aandraagvergoeding ontvingen van € 200 per aangedragen klant uit eigen netwerk.

<sup>16</sup> Volgens het BBB vielen onder gezamenlijke kosten verder ook: softwarelicenties, telefonie, internet en dossierkosten bij externe partijen.



gestaffelde kwaliteitschecks uitgekeerd aan de buitendienstmedewerkers van GH (**Bonusregeling op bedrijfsniveau**).

29. Hieronder wordt verder ingegaan op de in het BBB genoemde beloningscomponenten “vaste” maandelijkse beloning’ en ‘Bonusregeling op bedrijfsniveau’.

### ***De “vaste” maandelijkse beloning***

30. De wijze waarop de “vaste” maandelijkse beloning werd berekend, blijkt onder meer uit de tussen GH en buitendienstmedewerkers gesloten freelanceovereenkomsten, het document ‘Adviseur bij GH’, Excelbestanden met daarin berekeningen van ‘Basis’ bedragen, interne e-mailcommunicatie, salarisspecificaties en de Zienswijze. Uit deze documenten blijken drie rekenformules die tezamen het Basissalaris berekenden. De rekenformules zijn hieronder opgenomen.

#### *Het Basisbedrag*

31. Het “minimaal aantal uren” waarvoor een adviseur bij GH werd ingehuurd werd bepaald aan de hand van een zogenaamd ‘basisbedrag’ (**Basisbedrag**).<sup>17</sup> Dit Basisbedrag was geen standaard vast bedrag maar werd berekend aan de hand van de gemiddelde omzet die de betreffende adviseur had gemaakt in de voorgaande drie maanden. Het Basisbedrag werd voor ieder nieuw kwartaal opnieuw vastgesteld.<sup>18</sup> Hiertoe werd de volgende formule gebruikt (**de Basisbedragformule**):

$$\text{Basisbedrag per maand} = \text{omzet afgelopen drie maanden} / 3 \times 0,25^{19}$$

32. De omzet bestond uit het totaal van de bedragen die in de betreffende drie maanden met de in de klanten gesloten opdrachten tot dienstverlening (**OTD's**) waren afgesproken. Latere eventuele teruggedraaide posten werden met de omzet verrekend.<sup>20</sup> Concreet betekent dit dat werd gerekend aan de hand van de netto gemaakte omzet.

---

<sup>17</sup> Dit blijkt onder meer uit het document ‘Adviseur bij GH’, Excelbestanden die zijn aangetroffen in de Digitale gegevens waarin het Basisbedrag voor vier adviseurs is berekend en een e-mail van [B] aan alle adviseurs d.d. 13 januari 2015.

<sup>18</sup> Zoals blijkt uit de freelanceovereenkomsten. Zie bijvoorbeeld de freelanceovereenkomsten gesloten met [naam] in de periode van 1 januari 2015 tot en met 31 december 2016.

<sup>19</sup> De gemiddelde omzet van de afgelopen drie maanden werd vermenigvuldigd met 0,25 omdat adviseurs 25% van de gemiddelde omzet uitbetaald kregen in een opvolgend kwartaal.

<sup>20</sup> Dit volgt uit het document ‘Adviseur bij GH’ en uit de Excelbestanden.

*De "in te huren uren"*

33. Het "minimaal aantal in te huren uren" werd vervolgens berekend aan de hand van het Basisbedrag.<sup>21</sup> Hiertoe werd het Basisbedrag gedeeld door het "vaste" uurtarief van € 50 (**de Urenformule**):

$$\text{"Minimaal in te huren uren" per maand} = \text{Basisbedrag} / \text{€ 50}$$

*Het basissalaris*

34. Om tot het Basissalaris (**Basissalaris**) van de adviseur te komen, werd het "minimaal aantal in te huren uren" vervolgens weer vermenigvuldigd met het "vaste" uurtarief van € 50.<sup>22</sup> Hiervoor werd de volgende formule gebruikt (**de Basissalarisformule**):

$$\text{Basissalaris} = \text{"minimaal aantal in te huren uren"} \times \text{€ 50}$$

35. De bovengenoemde Excelbestanden bevatten berekeningen van de salarissen van vier verschillende adviseurs. In de berekeningen van de salarissen blijft het als 'Basis' aangeduide bedrag in de maanden februari en maart 2015 gelijk. Dit zou, gezien de Basissalarisformule, inhouden dat het aantal gewerkte uren in beide maanden exact gelijk was. De bedragen aangeduid als 'Compliance' en 'Onkosten' varieerden wel. In de berekening van het salaris van een van deze vier adviseurs varieert het als 'Onkosten' aangeduide bedrag van € 0 in februari tot € 788,69 in maart. Dit zou, gezien het feit dat de onkosten bestonden uit een kilometervergoeding en een vergoeding voor de gemaakte telefoonkosten, inhouden dat voor hetzelfde aantal gewerkte uren de door deze adviseur gemaakte onkosten varieerde van € 0 in de maand februari tot € 788,96 in de maand maart.

<b>Nota februari</b>	
Basis	2387,5
Onkosten	0
Compliance -/-	250
Totaal	2137,5
<b>Nota maart</b>	
Basis	2387,5
Onkosten	788,69
Compliance -/-	500
Totaal	2676,19

<sup>21</sup> Zoals blijkt uit het document 'Adviseur bij GH'.

<sup>22</sup> Hoewel in de Zienswijze naar voren is gebracht dat het Basissalaris werd berekend door het aantal gewerkte uren te vermenigvuldigen met € 50, is uit de feiten en bevindingen gebleken dat werd gerekend aan de hand van het "minimaal aantal in te huren uren" en dat de uitkomst van de Basisbedragformule en de Basissalarisformule telkens gelijk was.

36. Voor de weergave van de beloning werd blijkens het rekenvoorbeeld in 'Adviseurs bij GH', het rekenvoorbeeld in de e-mail van [B] van 13 januari 2015 en de door GH verstrekte salarisspecificaties doorgaans gewerkt met het Basisbedrag. Zo staat in de e-mail van [B] van 13 januari 2015 expliciet: *"Berekening basisbeloning = netto omzet / 3 maanden \* 25%"*.

### **Bonusregeling op bedrijfsniveau**

37. De uitkering van de Bonusregeling op bedrijfsniveau geschiedde volgens het BBB als volgt. Het eventuele restantsaldo in de adviseurspot na betaling van alle gezamenlijke kosten, werd gedeeld door het aantal actieve buitendienstmedewerkers. Hieruit volgde het beschikbare bedrag per buitendienstmedewerker. De hoogte van het uit te keren bedrag werd berekend aan de hand van vijf doelstellingen:

- minimaal 2 positieve reviews zijn terug te vinden op beoordelingswebsites;
- geen binnengekomen klachten;
- alle ingestuurde hypotheekaanvragen zijn foutloos door alle kwaliteitschecks gekomen;
- de omzetdoelstelling van gemiddeld €10.000 per maand is behaald; en
- er zijn 2 leads uit eigen netwerk aangedragen.

Alle doelstellingen golden ten aanzien van de buitendienstmedewerkers afzonderlijk en dienden te worden behaald in de periode (3 maanden) waarover de adviseurspot was opgebouwd. Per behaalde doelstelling werd 20% van het beschikbare bedrag uitgekeerd aan de buitendienstmedewerker.

### **Overige beloningscomponenten**

38. De samenstelling van de beloning van de adviseurs van GH was niet beperkt tot de in het BBB genoemde beloningscomponenten. In het document 'Adviseur bij GH' staat dat adviseurs van GH naast het Basisbedrag nog een dossiervergoeding ontvingen van zes uur à € 50 per dossier. Wanneer het om een klant ging uit het eigen netwerk dan bedroeg de dossiervergoeding 10 uur à € 50. Die vergoedingen konden volgens GH oplopen *"tot een maximum van 20% van de afgesproken basisbeloning"*. Per dossier werd een uur verrekend ten gunst van de afdeling Compliance.

#### *Vergoeding voor cross-sells*

39. In het document Adviseur bij GH staat verder dat per cross-sell<sup>23</sup> een vergoeding werd betaald aan de adviseurs:

- taxatie via Taxatiepunt: € 25;
- notarisservice: € 25 per akte;
- verzekeringen: € 50; en
- kredieten: € 5 per lead en bij doorgang van minstens 1 krediet per maand.

#### *Targets en weekcores*

40. Uit het BBB en uit de notulen van het MT-verslag van 26 mei 2016 blijkt dat voor de adviseurs van GH een maandelijkse omzettaarget van € 10.000 gold. [B] stuurde de adviseurs wekelijks een 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.

#### *Overige bonussen uit de adviseurspot*

41. In e-mails van [B] wordt regelmatig verwezen naar een 'extra bonus'. Daarin werden bonussen van € 1.000 en € 2.272,72 per adviseur voor mogelijk gehouden.

### **[Rechtspersoon C] auditrapport**

42. GH heeft door [rechtspersoon C].<sup>24</sup> een onderzoek (**het Auditrapport**) 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: 3<sup>25</sup>*

---

<sup>23</sup> Met een cross-sell wordt bedoeld de verkoop van andere producten/diensten dan het afsluiten van OTD's.

<sup>24</sup> Een commerciële onderneming die zich onder meer bezig houdt met het adviseren van financiële ondernemingen op het gebied van compliance.

<sup>25</sup> De maximale score is 5. De score 3 wordt toegelicht als "Wft-niveau".

*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. 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.”*

*“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 onderbouwt 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.”*

43. De klachtenprocedure van GH is vastgelegd in het document ‘Klachtenprocedure Goedkopehypothek.nl’, het ‘Handboek Wft Procedures en beleid’ en een stroomschema<sup>26</sup> (gezamenlijk: **de Klachtenprocedure**).
44. Het document ‘Klachtenprocedure Goedkopehypothek.nl’ is gericht aan klanten. Hierin staat (voor zover relevant) het volgende:

*“(…) Binnen een week na ontvangst van uw klacht ontvangt u een ontvangstbevestiging per mail. In deze mail wordt u geïnformeerd over degene bij wie uw klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen uw klacht wordt beoordeeld. Wij streven er altijd naar om dit*

---

<sup>26</sup> Dit stroomschema is in het Boetebesluit op p. 23 opgenomen. Het stroomschema is door GH aan de AFM verstrekt als reactie op het Informatieverzoek.

*binnen 15 werkdagen te doen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover schriftelijk bericht.*

*(...)*

*U ontvangt binnen 15 werkdagen een inhoudelijke reactie op uw klacht, tenzij er eerder schriftelijk (per mail) en met redenen omkleed kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. Dit kan onder meer worden veroorzaakt door de complexiteit van het dossier.*

*(...)*

*Binnen Goedkopehypotheek.nl is een aparte klachtencommissie die toeziet op de naleving van de klachtenprocedure. (...)"*

45. In het 'Handboek Wft Procedures en beleid' staat (voor zover relevant) het volgende opgenomen:

- *"De vestigingsleider/directeur is verantwoordelijk voor het (aansturen van het) proces klachtenbehandeling;*
- *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."*

46. In het stroomschema van GH staat hoe de interne klachtenprocedure is vormgegeven. Hierin staat (onder meer) dat klanten binnen twee weken een (per e-mail en schriftelijk) ontvangstbevestiging ontvangen. Verder staat er:

- "Telefonisch: verwijzen naar email of schriftelijk". Elke maandag is er een bijeenkomst van de klachtencommissie. Mogelijke uitkomsten van de klachtencommissie kunnen zijn: "(...)*
- *klant krijgt direct schriftelijk de beslissing toegestuurd;*
  - *[Rechtspersoon D] afwachten;*
  - *Onderzoek → 3 weken, klant wordt gemaïld. (...)"*

47. De AFM heeft in de Digitale Gegevens diverse interne e-mails aangetroffen over de behandeling van klachten door GH. Zoals de e-mail van 27 mei 2015 van [H] medewerker Binnendienst bij GH en lid van de klachtencommissie. In deze e-mail heeft zij het volgende bij de adviseurs van GH onder de aandacht gebracht:

*“[Rechtspersoon H] [incassobureau toev. AFM] krijgt veel klachten binnen van klanten die niet teruggebeld worden door adviseurs. Tevens geven klanten bij [rechtspersoon H] aan dat ze van hun adviseur hebben vernomen dat er niets met de [rechtspersoon H] nota gedaan hoeft te worden, omdat de nota bij notaris betaalt zal worden. Ik merk zelf ook dat ik veel belletjes van klanten krijg die niet worden teruggebeld door adviseurs. Hierdoor krijgen wij onnodig klachten binnen, lijkt mij niet helemaal de bedoeling.*

*Hierbij dan ook het verzoek om alle terugbelnotities z.s.m op te volgen en nogmaals duidelijk te wezen hoe het [rechtspersoon H] verhaal werkt.”*

48. In het Informatieverzoek heeft de AFM de volledige klachtenadministratie van GH opgevraagd over de periode van 1 januari 2014 tot 7 november 2016. Hieruit blijkt dat GH in 2015 in totaal 50 klachten heeft ontvangen en in 2016 (tot november) 82.<sup>27</sup>
49. Tevens heeft de AFM in het Informatieverzoek gevraagd of GH het beeld herkent over het ontvangen van relatief veel klachten. GH heeft hierop in haar reactie van 22 november 2016 als volgt gereageerd:

*“Ja, herkennen we. Naar aanleiding van de klachten die gericht waren op onze dienstverlening hebben we zoals beschreven actie ondernomen op onze interne werkwijzen en procedures en hebben we lering getrokken uit de fouten die wij in het verleden op dit gebied gemaakt hebben.”*

50. Ook heeft de AFM in het Informatieverzoek gevraagd naar de oorzaak van de klachten. Hierover stelt GH het volgende:

*“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*

---

<sup>27</sup> GH heeft in haar reactie op het Informatieverzoek een Excelbestand verstrekt met daarin opgenomen een overzicht van de klachten over de periode 2013 tot 2016.

*groot gedeelte van onze klanten koppelt het betalen van onze factuur aan het eindresultaat / het totstandkomen van de hypotheek.”*

51. Op 16 augustus 2016 heeft [D], extern adviseur en lid van de klachtencommissie van GH, een interne e-mail rondgestuurd. Hierin staat het volgende:

*“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. (...)*

*- Klant weet niet wat wij allemaal doen om de zaak rond te krijgen: de bank vraagt weer opnieuw stukken op, wij hebben voor de 4<sup>e</sup> keer dat ene stuk moeten uploaden, de taxatie is aangevraagd maar de taxateur belt maar niet, storing bij [rechtspersoon J], De aanvraag is wel digitaal verzonden maar de bank zegt dat ze niets hebben gekregen (...) Problemen beginnen op het moment dat zaken langer duren dan verwacht en dat de herinneringen voor de nota wel blijven komen. Het is dan erg belangrijk dat een klant dan weet dat het probleem niet bij ons ligt.*

*(...)*

*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. (...)*



*Afgelopen week, en ook voor mijn vakantie, heb ik meegeluisterd met [naam] 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 [naam] 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.”*

52. [B] heeft op 31 augustus 2016 gereageerd op een declaratie van [D] inzake de gemaakte uren omtrent de klachtenbehandeling. [B] heeft hierop gereageerd dat hij het niet eens is met de declaratie van [D]. In zijn e-mail heeft hij het volgende geschreven:

*“[D],*

*Hier ben ik het niet volledig mee eens. Redenen hiervoor zijn:*

- 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 [naam] en nu van [naam]. 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 (...)*

*Wat mij betreft doet [H] weer de klachtenadministratie en roept zij jouw hulp in bij berekeningen en zaken waarbij iemand van ons moet verschijnen bij de Kifid of rechtbank. Ik denk dat je dan veel beter tot je recht komt en de nota's daardoor ook rechtvaardig zijn. Graag ontvang ik een reëel voorstel (...)*

## Klachtenafhandeling in de praktijk

53. De AFM heeft vijf klachten die GH heeft ontvangen steekproefsgewijs geselecteerd uit de Digitale Gegevens. Het gaat om klachten die zijn ingediend door klant 1, klant 2, klant 3, klant 4 en klant 5.

### *Dossier klant 1*

54. Op 7 januari 2015 heeft [G], medewerker Binnendienst bij GH, aan [F] adviseur bij GH, een bericht gestuurd over het dossier van klant 1. [G] wijst er daarbij op dat de klant niet tevreden is en verzoekt [F] daarom om diezelfde dag nog met klant 1 te bellen. [G] vraagt daarbij om een bevestiging dat met klant 1 is gesproken.

55. Op 8 januari 2015 heeft [G] een rappel gestuurd aan [F]:

*“(...) Heb jij al contact gehad met de (...)? Ik heb meneer namelijk weer op voicemail staan. 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?”*

56. Op 27 januari 2015 heeft [F] Klant 1 als volgt bericht:

*“(...) Uw hypotheekaanvraag is geaccepteerd en inmiddels ook gepasseerd bij de notaris. Weliswaar iets later als overeengekomen is in de koopakte, maar wel zonder financiële kleerscheuren. Dit komt doordat wij uw aanvraag ingoede hebben afgehandeld. Daar u dan ook geen (financiële) schade heeft ondergaan m.b.t uw hypotheek aanvraag via Goedkopehypotheek.nl kan ik u dan ook niet anders meedelen dat wij u geen compensatie kunnen aanbieden m.b.t. onze verdiensten. (...)”*

57. Klant 1 heeft dezelfde dag nog gereageerd: *“Wil gebeld worden door hogerhand zoals gevraagd”*. Hierop stuurt [F] de e-mailwisseling door aan [G] met het verzoek of zij dit met [B] kan doornemen. [G] stuurt de e-mailwisseling door aan [B]. Zij merkt daarbij op dat:

*“Hypotheek is 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 [F] oppakken?”*

58. Op 29 januari 2015 heeft [G], extern adviseur bij GH, een reactie op de klacht gestuurd aan klant 1. De reactie luidt als volgt.

*“Naar aanleiding van uw mail hebben we uw dossier gecontroleerd. Ook is er informatie ingewonnen bij [F]. 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 [F] 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.”*

59. Op 28 maart 2015 heeft klant 1 [G] een nieuwe opzet voor een bouwdepot verstrekt met de toevoeging: *“Graag z.s.m. regelen met bank”*.

60. Op 29 mei 2015 heeft [G] [B] verzocht om diezelfde dag nog klant 1 te bellen, want klant 1 heeft aangegeven de directeur te willen spreken. Zij licht dit verzoek nader toe:

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

61. [B] heeft daarop een e-mail aan klant 1 gestuurd, waarop de volgende e-mailwisseling plaatsvond op 29 mei 2015.

[B]: *“(…) 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. (…)”*

Klant 1: *“Ik wil graag terug gebelt worden”*

[B]: "(...) Daar kan ik helaas niets mee, aangezien u wellicht van mij verwacht dat ik ook ergens inhoudelijk op moet reageren. Graag hoor ik dan van u waarop ik dat zou moeten doen."

Klant 1: "Nee hoor u hoeft niet te reageren"

[B]: "Prima, bij deze dan gedaan."

Klant 1: "Mijn vraag is of dat u mij wilt bellen"

[B]: "(...) 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"

[B]: "Prima, ik zie u mail verschijnen".

62. Op 2 juni 2015 heeft klant 1 een e-mail met zijn klacht aan [B] gestuurd. De inhoud van de klacht is als volgt:

*"Het begint bij de komst van [F] 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 dat de laatste optie geen goede optie was ivm tijdsdruk was ik genoodzaakt om optie 1 te doen. Er werd door [F] 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 [F] 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,- . Dan daar bij komt nog het punt door aangewezen taxateur door [F] gewoonweg zo slecht geheugen heeft dat word*

*afgevraagd of dat deze man wel bekwaam is. 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. [F]/[H] er meerdere malen aan moeten herinneren dat er verlening bij de verkopende partij aan gevraagd moest worden.*

*(...)*

*Van [H] 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.*

*(...)*

*Ik hoop dat u deze klacht op een accurate en snelle manier afhandelt zodat ik het kan laten rusten en dat het voor u hopelijk een leermoment is (...)"*

63. Bij e-mail van 8 juni 2015 heeft [B] de klacht afgewezen, waarop dezelfde dag de volgende e-mailwisseling ontstaat.

*[B]: "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 zin. Inhoudelijk kan ik helaas verder weinig voor u betekenen en rond hiermee te klacht af. (...)"*

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

[B]: *“(...) Wij komen u niet tegemoet (...)”.*

Klant 1: *“En dat is alles wat u te zeggen heeft? Ik kan je 1 ding zeggen. ik laat mij niet ophichten en wij treffen elkaar zeerzeker nog.”*

[B]: *“(...) u bent niet opgelicht en als u met deze toon doorgaat, dan gaan wij kijken of wij onze uren bij u kunnen verhalen (...)”*

Klant 1: *“Komt goed haha wat denkt u nou?”*

[B]: *“(...) Ik beëindig hiermee de discussie en wens u veel plezier met uw nieuwe goedkope hypotheek (...)”.*

Klant 1: *“Spreken elkaar ... nogmaals ik laat het hier niet bij zitten en nee ik ben niet blij met uw “goedkope is duurkoop hypotheek”.*

#### *Dossier klant 2*

64. Op 30 juli 2015 heeft GH een aantekening in haar interne systeem over klant 2 gemaakt. Hierin staat het volgende:

*“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 meer eens en gaat deze boete niet accepteren. Mw. Begrijpt ook niet waarom [naam] hier al 5 maanden mee bezig is.”<sup>28</sup>*

65. Op 4 augustus 2015 heeft klant 2 per e-mail een klacht ingediend bij GH. Klant 2 heeft GH opdracht gegeven tot bemiddeling bij het oversluiten van de hypotheek. De klacht ziet op het volgende:

*“(...) In het adviesgesprek dat wij hebben gehad met [I], hebben wij gevraagd of het oversluiten van onze hypotheek rendabel zou zijn, aangezien wij nog een rentevaste periode van 11 jaar hebben. [I] heeft toen uitgerekend dat de boeterente €983 zou bedragen. Inmiddels hebben wij een nota van afrekening van de notaris ontvangen. In deze nota is*

---

<sup>28</sup> Zie de e-mail van 11 januari 2016 van [e-mail] aan [e-mail], waarin een overzicht staat van een aantal contactmomenten met klant 2.

*vermeld dat de boeterente voor eerder aflossen €9.858,15 bedraagt. Tien keer zoveel als het door [I] berekend is. Het gevolg hiervan is, dat wij voor een bedrag van €8875,15 zijn benadeeld, door een grove rekenfout van [I]. Bovendien is in de 5 maanden waarin ons dossier in behandeling is geweest, deze fout niet opgemerkt.*

*Voor de veroorzaakte schade acht ik u volledig aansprakelijk (...)*

*Ik wil benadrukken dat het passeren van de hypotheekakte op 7 augustus a.s. WEL door moet gaan (...)*

66. Op dezelfde dag, 4 augustus 2015, heeft GH een inhoudelijke reactie op de klacht gestuurd.

*"(...) 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."*

In de e-mail rekent GH klant 2 voor dat zij als gevolg van de lagere maandlasten na oversluiten van de hypotheek, over een periode van 10 jaar een rentevoordeel van €11.207 ontvangt. Daarna sluit GH de e-mail als volgt 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.(...)"*

67. Per e-mail van 6 augustus 2015 heeft klant 2 als volgt gereageerd:

*"(...) U stelt in uw mail dat wij geen schade hebben ondervonden door de foutieve berekening van het boeterente bedrag aangezien wij rentevoordeel hebben. Deze conclusie is echter onjuist. (...)*

*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. Als wij deze keuze zouden maken, zou er nog minder bestedingsruimte over blijven en worden de financiële gevolgen nog erger.*

*Ook schrijft u dat u aanneemt dat uw nota betaald zal worden bij het passeren van de hypotheek. Dat zal inderdaad gebeuren, maar alleen omdat wij ook daar GEEN ANDERE KEUZE in hebben. Volgens de notaris is het alleen mogelijk om de bemiddelingskosten van de afrekeningsnota af te halen, als Goedkope hypotheek.nl daarmee akkoord gaat. Het is niet aannemelijk dat u dit doet. Als wij toch besluiten de bemiddelingkosten niet te voldoen via de afrekeningsnota, gaat de hele hypotheek niet door. Dan komen we op hetzelfde punt uit als in de vorige alinea: dubbele kosten, hogere renten enz.. (...)*

*De telefonische reactie van [I] 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 [I]. Het is inmiddels overduidelijk dat wij dat niet hadden moeten doen. In het 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. (...)."*

68. Op 17 augustus 2015 heeft [D] [G] geïnformeerd 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 ([B], toev. AFM) moeten bepalen. De OTD is 2750,-."*

69. Op 4 september 2015 heeft GH per e-mail gereageerd op de e-mail van 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. (...)"*

70. Op 4 oktober 2016 vindt een hoorzitting bij het Kifid plaats.<sup>29</sup> Het Kifid heeft het geschil behandeld, welke behandeling heeft geleid tot een schikking tussen GH en klant 2.<sup>30</sup> GH en klant 2 sluiten een vaststellingsovereenkomst waarin wordt overeengekomen dat GH aan klant 2 een bedrag van €1.500 vergoedt tegen finale kwijting over en weer.<sup>31</sup>

#### *Dossier klant 3*

71. 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*".<sup>32</sup>
72. Bij e-mail van 29 augustus 2016 heeft GH klant 3 om een schriftelijke annulering verzocht, zodat GH de nota voor de gedane werkzaamheden kan opmaken.
73. Bij e-mail van 30 augustus 2016 heeft klant 3 de annulering bevestigd. De klacht luidt als volgt:

---

<sup>29</sup> Zie het document 'Communicatie [klant 2] CRM', bijlage bij Reactie Onderzoeksrapport.

<sup>30</sup> Zie Vaststellingsovereenkomst Kifid tussen klant 2 en GH van 4 oktober 2016.

<sup>31</sup> E-mail van 5 oktober 2016: "(...) Wil jij klant 2 een bedrag van €1.500 overmaken? Dit is de uitslag van de schikking bij Kifid van gister. (...)"

<sup>32</sup> Zie het document 'Communicatie\_klant 3\_CRM', bijlage bij de Reactie Onderzoeksrapport.

*“(...)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 (...)”*

74. In de e-mail staat 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.

*“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.”*

75. Per e-mail van 1 september 2016 heeft GH een ontvangstbevestiging van de klacht aan klant 3 gestuurd. In de e-mail staat dat de klacht in behandeling wordt genomen en dat GH binnen twee weken klant 3 zal informeren.

76. Op 21 september 2016 heeft GH opnieuw een e-mail aan klant 3 gestuurd. Hierin staat het volgende:  
*“(...) in verband met de vakantie van twee behandelaars van uw dossier kan ik helaas nog niet reageren op uw ingezonden klacht. In de loop van volgende week zal ik u een inhoudelijke reactie geven op de klacht (...)”.*

77. 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.*

*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 ommegaande te voldoen (...)*<sup>33</sup>

78. Op 6 oktober 2016 heeft klant 3 een klacht ingediend bij het Kifid. Op 19 december 2016 heeft GH het Kifid geïnformeerd dat zij zal overgaan tot volledige creditering van de nota van klant 3. GH heeft de volgende e-mail<sup>34</sup> aan het Kifid gestuurd.

*“(...) Conform getekende opdracht tot dienstverlening, welke ik volledigheidshalve in deze mail bijvoeg, zijn niet alle werkzaamheden welke hier op vermeld staan uitgevoerd. Wij zullen conform de tussen adviseur en cliënt gemaakte afspraak overgaan tot volledige creditering van de nota. (...)”*

#### *Dossier klant 4*

79. Op 29 december 2016 heeft klant 4 een klacht over de dienstverlening van GH ingediend en GH tegelijkertijd aansprakelijk gesteld voor geleden schade. De klacht ziet op het volgende.

*“(...) 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 bellegingsdeel naar een bankspaarhypotheek.*

---

<sup>33</sup> Deze e-mail is als bijlage verstrekt bij de Zienswijze.

<sup>34</sup> E-mail met onderwerp 'T.b.v. dossier klant [naam] met dossiernummer 16.04690/NK | Goedkopehypotheek.nl'.

*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 ([naam]) wordt steeds verwezen naar [rechtspersoon E] 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 E] 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 E].*

#### *Schade*

*Omdat de toegezegde dienstverlening tot op heden niet heeft plaatsgevonden en uw organisatie niet met een aannemelijke verklaring kan komen voor deze gang van zaken, heb ik niet de dienstverlening gekregen waarvoor ik heb betaald (...)*

#### *Voorstel*

*(...) Om de gang naar de Kifid en de rechter te voorkomen en mede om aan uw zijde reputatieschade te voorkomen, stel ik u een termijn van 21 dagen na heden om alsnog een passende oplossing te bewerkstelligen, te weten:*

- Alsnog omzetting van het beleggingsdeel naar een bankspaarhypotheek*
- Voorstel aangaande vergoeding van de schade gelet op het feit dat de overeengekomen dienstverlening tot op heden (1,5 jaar!) niet is uitgevoerd. In beginsel vorder ik €1.750,- terug vanwege uwe tekortschieten (...)"*

80. Op 2 januari 2016 heeft GH de ontvangst van de klacht bevestigd en daarbij aangegeven, naar verwachting, binnen 15 werkdagen klant 4 te kunnen informeren.

81. Op 9 januari 2017 heeft GH het dossier overgedragen aan [rechtspersoon D], de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van GH.<sup>35</sup> [rechtspersoon D] heeft de ontvangst op 12 januari 2017 bevestigd aan GH.
82. Op 23 januari 2017 heeft klant 4 een e-mail naar GH gestuurd, waarin klant 4 GH wijst op het verstrijken van de termijn van 15 werkdagen, dat hij nog geen reactie heeft ontvangen, en (nogmaals) naar het voorstel tot terugstorten van het bedrag van € 1.750. GH heeft deze e-mail op 24 januari 2017 doorgestuurd naar [rechtspersoon D], omdat het dossier daar in behandeling is.<sup>36</sup>
83. Op 2 februari 2017 heeft klant 4 een e-mail naar GH gestuurd, waarin hij stelt dat hij nog geen inhoudelijke reactie heeft ontvangen van GH. Als klant 4 binnen zeven werkdagen nog geen reactie ontvangt, dan zal hij rechtsbijstand inschakelen en de kwestie aanmelden bij het Kifid.
84. Op 8 februari 2017 heeft [rechtspersoon D] per e-mail contact opgenomen met klant 4. In de e-mail staat dat [rechtspersoon D] namens GH zal optreden met betrekking tot de klacht van klant 4. Daarnaast laat [rechtspersoon D] weten dat zij contact heeft gehad met GH en dat GH heeft laten dat [rechtspersoon E] alsnog voor omzetting wil gaan. Het is daarbij de verwachting dat deze omzetting begin maart 2017 is afgerond. GH en [rechtspersoon D] menen dat de vertraging door [rechtspersoon E] is veroorzaakt.
85. Op 7 maart 2017 stuurt klant 4 een e-mail aan GH waarin hij nogmaals zijn verbazing uitspreekt over de gehele gang van zaken bij GH. Ook dringt klant 4 aan op een inhoudelijke reactie van GH en heeft hij zijn compensatievoorstel herhaald.

*"(...) Er zijn diverse fouten gemaakt bij Goedkope hypotheek. 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 Goedkope hypotheek. 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 gedaan. Ik verzoek u dan ook om binnen 14 dagen na*

---

<sup>35</sup> Zie het document 'Klant 4 aantekeningen', bijlage bij de Reactie Onderzoeksrapport.

<sup>36</sup> Zie het document 'Klant 4 aantekeningen', bijlage bij de Reactie Onderzoeksrapport.

*heden het betaalde bedrag van € 1.750,- terug te storten (...), 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."*

86. Op 8 maart 2017 heeft GH aan klant 4 een e-mail gestuurd met daarin dat de gelden in de bankspaarrekening zijn gestort, en dat hiermee het dossier is afgerond. Daarnaast heeft GH zich tot [rechtspersoon E] gewend om daar een schriftelijk verzoek tot compensatie voor klant 4 in te dienen.

87. Op 12 maart 2017 heeft klant 4 gereageerd op de e-mail van GH. In de e-mail staat het volgende:

*"(...) Er is geen sprake van een 'finaal akkoord' op mijn klachtenbehandeling. (...) Ik zal niet betrokken worden in de situatie dat jullie (Goedkopehypotheek en [rechtspersoon E]) naar elkaar gaan wijzen. Nog los van feit dat zonder mijn toestemming namens mij een klacht wordt ingediend bij [rechtspersoon E].*

*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 (...)"*

88. Op 28 maart 2017 heeft [rechtspersoon E] een e-mail aan GH gestuurd met een voorstel voor de vergoeding van de advieskosten.

89. Uit de aantekeningen in het dossier van klant 4 blijkt dat GH op 20 april 2017 per e-mail een voorstel heeft gedaan voor de oplossing van de klacht. Klant 4 is hiermee op dezelfde dag akkoord gegaan. Klant 4 heeft de procedure bij het Kifid ingetrokken en aangegeven het afgesproken bedrag van [rechtspersoon E] te hebben ontvangen.

#### *Dossier klant 5*

90. Klant 5 wilde een hypotheek aanvragen en heeft daarvoor [J], adviseur bij GH, ingeschakeld. Klant 5 heeft bij e-mail van 29 december 2016 bij GH een klacht ingediend. Klant 5 heeft hierover tevens gebeld met GH. In de e-mail staat dat klant 5 de aanvraag/bemiddeling bij GH wil annuleren. Verder staat er het volgende:

*"(...) Daarnaast gaan wij zoals telefonisch aangegeven niet akkoord met de reeds naar ons toegestuurde nota, aangezien er door onze adviseur [J] 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.”*

91. Op 2 januari 2017 heeft GH op de e-mail gereageerd. GH heeft klant 5 het verzoek gestuurd om de nota voor de al verrichte werkzaamheden te betalen. GH heeft dit verzoek als volgt onderbouwd.

*“(...) Conform opdracht tot dienstverlening zijn er al wel diverse werkzaamheden voor u uitgevoerd, te weten:*

- Inventarisatie €475,00*
- Hypotheekadviesrapport €1.425,00, (...)*
- Hypotheekaanvraag (...)*

*Op 16 december heeft [rechtspersoon E] een hypotheekofferte uitgebracht... Om moverende redenen wenste u de hypotheekofferte van [rechtspersoon E] niet te ondertekenen. Conform opdracht tot dienstverlening zijn stap 1 tot en met 4 uitgevoerd. Totaal €2.256,25.*

*Vriendelijk verzoek om dit bedrag te voldoen (...)*”

92. Op 2 januari 2017 heeft klant 5 zowel telefonisch als per e-mail gereageerd op de reactie van GH. Klant 5 ligt zijn klacht als volgt toe:

*“(...) Bij het vrijblijvende, gratis oriëntatiegesprek is het uiteindelijk al mis gegaan. Wij hebben hier duidelijk al onze wensen aangegeven.*

*We wilden niet bij [rechtspersoon E] een nieuwe hypotheek afsluiten vanwege grote vertragingen bij het afhandelen van ons huidige hypotheek. Verder gaven wij aan een studieschuld te hebben van meer dan 50.000 euro. En een hypotheek op een beleggingspand die mee moest worden genomen in de aanvraag. [J] vond het niet noodzakelijk om een Studieschuld te vermelden omdat dit niet BKR geregistreerd is en het beleggingspand overwaarde bevatte en daarom ook geen probleem was. Wij vonden dit vreemd omdat de kans bestaat dat ze een IB aangifte vragen waarin dit alles staat vermeld. Hij verzekerde ons dat ze dit niet zouden vragen en dit alleen bij zzp'ers. Dit was de basis om de hypotheek offerte aan te vragen. Tot onze grote verbazing, was hier de [rechtspersoon E] gekozen waar wij niet mee akkoord zijn gegaan. Er stonden overigens een hoop fouten in die gecorrigeerd wilde hebben. Bij de hypotheek offerte stond nog*

*steeds de [rechtspersoon E] als geldverstrekken en dezelfde fouten die niet gecorrigeerd waren. En overigens werd om een IB aangifte gevraagd. (...)*

*Wij hebben de papieren bewaard waarin we kunnen aantonen dat de offerte veel fouten bevatte en er niet naar ons geluisterd is. Dit hebben we zwart op wit in onze mail staan. Verder hebben we een gesprek met [J] opgenomen waarin hij duidelijk aangeeft dat hij die situatie bij het oriëntatiegesprek verkeerd heeft ingeschat.*

*Wij zijn van plan niks te betalen omdat vanaf het oriëntatiegesprek foutief is gehandeld en er valse beloften zijn gemaakt. We zijn bereid om dit via de rechtsbijstand uit te vechten en hier een Kifid boven op te zetten.*

*Jullie hebben aangegeven hier nogmaals naar te kijken en er deze week op terug te komen (...)"*

93. Op 2 januari 2017 heeft [D] de volgende e-mail aan [B] gestuurd. [D] komt tot de conclusie dat [J] bewust de studieschuld en twee leningen heeft weggelaten bij de aanvraag. In de e-mail heeft [D] GH geadviseerd om de nota van klant 5 af te boeken. De e-mail luidt als volgt:

*"(...) ik heb dit dossier bestudeerd en ook met Hans gesproken.  
Verhaal is: aanvraag is gedaan door Hans 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 Hans allemaal bewust weggelaten uit de aanvraag.*

*Hans wist ook dat klant liever niet naar [rechtspersoon E] 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 [J].  
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. (...)"*



94. Op 11 januari 2017 heeft klant 5 per e-mail opnieuw aangedrongen op een inhoudelijke reactie van GH. De e-mail ziet op het volgende:

*“(...) 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 [J] 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.*

*We hopen spoedig van jullie te horen.(...)”*

95. Op 18 januari 2017 heeft GH als volgt gereageerd op de e-mail van klant 5.

*“(...) U heeft een opdracht tot dienstverlening ondertekend bij Goedkopehypotheek.nl. (...)*

*Door ondertekening van de opdracht bent u akkoord gegaan met de factureren van de reeds gedane werkzaamheden in fase 1. (...)*

*Omdat uit onze administratie en de later toegezonden stukken blijkt dat er onjuistheden staan vermeld in het adviesrapport en de daaraan gekoppelde hypotheekaanvraag zullen wij deze fases van het hypotheektraject niet aan u doorberekenen.*

*Wij kunnen, vanwege de aangeleverde stukken en verzonden mailberichten, niet overgaan tot verdere uitvoering van de werkzaamheden zoals vastgelegd in de opdracht tot dienstverlening.*

*Hierbij verzoeken wij u bevestigend op deze mail te reageren en de, deels gecrediteerde openstaande nota binnen 14 dagen na heden te voldoen. (...)”*

96. Op 25 januari 2017 heeft klant 5 een e-mail aan GH met een woordelijke weergave van het gesprek dat hij op een eerder moment met [J] heeft gevoerd. Hierin staat het volgende:

*“(...) zoals u kunt opmaken had [J] 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. (...)”*

97. Op 25 januari 2017 heeft GH klant 5 verzocht om het toesturen van het geluidsfragment. GH merkt daarbij het volgende op “(...) zodat wij deze ook kunnen beluisteren en uiteindelijk een oordeel over kunnen geven (...)”.

98. Klant 5 heeft op 25 januari 2017 (dezelfde dag) het geluidsfragment aan GH toegezonden. In de begeleidende e-mail heeft klant 5 het volgende geschreven:

*“(...) Wij willen een bevestiging van jullie dat “goedkopehypotheek.nl”, ook de kosten voor fase 1 kwijtscheld, omdat er vanuit het oriëntatiegesprek onjuist is geoordeeld door [J]. Daarna zijn wij onnodig lang aan het lijntje gehouden, waardoor wij kostbare vertraging en schade hebben opgelopen. (...)”*

*Wij hebben door de beëindiging van de bemiddeling door [J], stel op sprong veel administratieve rompslomp voor de kiezen gehad. Waarvoor wij tijd vrij hebben moeten maken om onze deadline, van ontbindende voorwaarde, van 16 januari 2017 te halen. 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. (...)”*

99. Op 31 januari 2017 heeft GH een bevestiging gestuurd aan klant 5 van hetgeen telefonisch besproken.

*“(...) Wegens ons moverende redenen is overeengekomen dat wij de opdracht tot adviseren en bemiddeling niet verder in behandeling nemen en de nota zullen crediteren. Daarnaast is afgesproken dat wij elkaar wederzijds finale kwijting verlenen voor de opdracht tot dienstverlening, de uitkomsten van de communicatie met [J] en alle daarmee samenhangende gebeurtenissen (...)”*

100. Klant 5 heeft op dezelfde dag als volgt gereageerd.

*“(...) 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 door [J] 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 (...)”*

101. Op 31 januari 2017 heeft GH klant 5 geïnformeerd over het volgende:

*“(...) Zoals afgesproken crediteren wij de gehele nota tegen finale kwijting. U zult hier een creditnota van ontvangen. Hiermee sluiten wij uw dossiers (...)”*

## **Kifid-procedures**

102. In het (aan klanten van GH gerichte) document ‘Klachtenprocedure Goedkopehypotheek.nl’ staat het volgende opgenomen over de mogelijkheden voor de klant om zich tot het Kifid of de burgerlijke rechter te wenden.

*“(...) 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”*

### III. Bezwaar

GH heeft haar bezwaargronden uiteengezet in het Bezwaarschrift. In het Bezwaarschrift verwijst zij naar de Zienswijze, de Reactie Onderzoeksrapport en het Verzoekschrift. Ter aanvulling op het Bezwaarschrift heeft GH de Spreekaantekeningen en de Draagkrachtstukken verstrekt aan de AFM. Wat betreft de Zienswijze en de Reactie Onderzoeksrapport merkt de AFM op dat deze zich niet tegen het Boetebesluit richten, maar tegen het Onderzoeksrapport respectievelijk Concept-onderzoeksrapport. Bij het opstellen van het Onderzoeksrapport heeft de AFM rekening gehouden met de Reactie Onderzoeksrapport. Op de Zienswijze is de AFM in het Boetebesluit ingegaan. Naar het oordeel van de AFM had GH in haar Bezwaarschrift duidelijk moeten maken op welke onderdelen en in welk opzicht de AFM ontoereikend zou hebben gereageerd op de standpunten van GH, zoals naar voren gebracht in de Zienswijze en de Reactie Onderzoeksrapport. De enkele verwijzing is niet voldoende om te spreken van een bezwaargrond waar de AFM op in dient te gaan.<sup>37</sup> Voor zover GH naar specifieke onderdelen verwijst en duidt waarom de AFM daarop ontoereikend zou hebben gereageerd, is de AFM daarop ingegaan.

De AFM zal hierna ingaan op de bezwaargronden.

103. Samengevat en zakelijk weergegeven bevat het bezwaarschrift de volgende gronden:

- A. Er is geen sprake van overtreding van het bonusplafond.**
- B. Er is geen sprake van een onrechtmatige berekening van de variabele beloning.**
- C. Er is geen sprake van een onzorgvuldig beloningsbeleid.**
- D. Er is geen sprake van een inadequade klachtenafhandeling.**
- E. Klanten zijn wel gewezen op de mogelijkheid om hun klacht voor te leggen aan Kifid of het starten van een gerechtelijke procedure.**
- F. Er was wel sprake van een beheerste en integere bedrijfsvoering.**
- G. Het opleggen van een bestuurlijke boete is niet opportuun.**
- H. Het oordeel inzake de ernst, duur en verwijtbaarheid van de overtredingen is niet. (voldoende) onderbouwd.**
- I. De boete is te hoog.**
- J. Niet-anonieme publicatie is onterecht.**

---

<sup>37</sup> Vergelijkbaar met CBB 21 april 2015, ECLI:NL:CBB:2015:132 en CBB 31 mei 2012, ECLI:NL:CBB:BW7462.

104. Alvorens in te gaan op de bezwaargronden van GH, zal de AFM kort toelichten waarom zij van oordeel is 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 en waarom de AFM heeft gekozen voor het opleggen van een boete aan GH. Dit is van belang voor de beoordeling van de bezwaargronden.

105. Daarna volgt de beoordeling van de bezwaargronden van GH. De AFM zal de bezwaargronden van GH zakelijk weergeven, waarna de AFM zal overgaan tot de behandeling van de bezwaargronden voor zover relevant en niet reeds hierna aan de orde gekomen bij de uiteenzetting en onderbouwing van de verweten gedragingen.

#### **Geen beheerste bedrijfsuitoefening van GH**

106. GH diende als financiëledienstverlener een adequaat beleid te voeren dat een integere uitoefening van het bedrijf waarborgt. Hieronder wordt verstaan dat wordt tegengegaan dat de financiëledienstverlener wetsovertredingen begaat die het vertrouwen in de financiëledienstverlener of in de financiële markten kunnen schaden. Deze norm is opgenomen in artikel 4:11, tweede lid, Wft. Uit de toelichting op dit artikel blijkt dat het beleid van GH zal moeten voorzien in de bewustwording, de bevordering en de handhaving van integer handelen binnen alle lagen van de financiële onderneming.<sup>38</sup>

107. De AFM heeft geconstateerd dat GH diverse bepalingen uit de Wft en het BGfo stelselmatig en structureel heeft overtreden. Het gaat hierbij om de wijze waarop zij haar medewerkers beloofde en de wijze waarop klachten van klanten werden behandeld. Deze overtredingen kunnen het vertrouwen in GH en/of de financiële markten schaden en hebben geleid tot de conclusie dat GH geen adequaat beleid heeft gevoerd dat een integere uitoefening van haar bedrijf heeft gewaarborgd. Deze overtredingen staan uitvoerig beschreven in het Boetebesluit. In deze beslissing op bezwaar wordt daarom volstaan met een korte omschrijving van de overtredingen die ten grondslag liggen aan het Boetebesluit.

#### ***GH voerde geen beheerst beloningsbeleid***

108. Het belang van een integere bedrijfsuitoefening vindt zijn weerslag onder meer in de eis dat een financiëledienstverlener een beheerst beloningsbeleid dient te voeren. De regels omtrent het voeren van een beheerst beloningsbeleid zijn erop gericht om te voorkomen dat consumenten onzorgvuldig

---

<sup>38</sup> Kamerstukken II 2005/06, 29708, 19, p. 501.

worden behandeld. Deze regels zijn van wezenlijk belang voor het vertrouwen in de financiële sector. Zo geldt er onder meer een maximale variabele beloning. 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. Het verminderen van prikkels en het verder beheersen van potentiële negatieve gevolgen van het beloningsbeleid draagt bij aan bescherming van de consument, samenleving en aan de financiële stabiliteit; mede omdat een bijdrage wordt geleverd aan het centraal stellen van de klant.<sup>39</sup>

109. Op basis van de feiten en omstandigheden heeft de AFM geconstateerd dat GH zich niet hield aan het bonusplafond. De beloning die GH (na de proefperiode) aan haar adviseurs betaalde bestond, naast de gemaakte onkosten, uit zes componenten. Eén van die componenten betreft het Basissalaris.<sup>40</sup> Uit onderzoek van de AFM is naar voren gekomen dat het Basissalaris volledig afhankelijk was van de (netto-)omzet die de desbetreffende adviseur in de voorafgaande periode had behaald. Hoewel GH in haar Zienswijze heeft betoogd dat het Basissalaris werd berekend door het aantal gewerkte uren te vermenigvuldigen tegen een vast uurtarief van € 50, heeft de AFM geconstateerd dat de berekening van het Basissalaris in de praktijk gelijk was aan de berekening van het Basisbedrag.<sup>41</sup> De tussenstap in de berekening van 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. Waar dit zou impliceren dat het aantal door een adviseur gewerkte uren telkens exact gelijk was aan het berekende minimaal in te huren uren, was dit in werkelijkheid niet het geval. Dit wordt goed zichtbaar door de sterk variërende bedragen voor onkosten in de Excelbestanden. Daarin varieerde het aantal gewerkte uren door een adviseur juist telkens, terwijl de hoogte van het Basissalaris gelijk bleef. Met andere woorden: het aantal gewerkte uren was niet relevant voor de uitbetaling van het Basissalaris, waardoor het vaste uurtarief dan ook een papieren werkelijkheid betrof. Dat het aantal gewerkte uren voor de uitbetaling van het Basissalaris niet relevant was, was kennelijk ook 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 [B] 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. Zo staat in de e-mail van [B] van 13 januari 2015 expliciet: "*Berekening*

---

<sup>39</sup> Kamerstukken II 2013/14, 33 964, nr. 3, p. 6.

<sup>40</sup> De overige vijf componenten bestaan uit (volledig) variabele beloningen zoals een vergoeding voor cross-sells of een aandraagvergoeding.

<sup>41</sup> Zie voor de formules randnummers 31 tot en met 36.

*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. 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. De hoogte van het Basissalaris was in werkelijkheid volledig gebaseerd op de gemaakte omzet, en aldus afhankelijk van bepaalde doelen of prestaties en betreft derhalve een variabele beloning.

110. De beloning die GH aan haar adviseurs toekende was naar het oordeel van de AFM dan ook geheel variabel. De AFM heeft daarbij vastgesteld dat de berekening van het Basissalaris volledig was gebaseerd op financiële criteria. GH beoogde de overige – ook in haar ogen – variabele beloningscomponenten te maximeren op 20% van het basissalaris.<sup>42</sup> Voor zover deze grens van 20% van het basissalaris inderdaad niet werd overschreden, kan reeds daarom worden vastgesteld dat het beloningsbeleid leidde tot toekenning van beloningen die voor meer dan 50% (namelijk minimaal 80%<sup>43</sup>; de omvang van het Basissalaris) waren gebaseerd op financiële criteria. Verder heeft de AFM vastgesteld dat ook de dossiervergoeding, de aandraagvergoeding, de vergoeding voor cross-sells en overige bonussen uit de adviseurspot werden berekend op basis van financiële criteria, namelijk (i) de in een maand of kwartaal behaalde omzet of (ii) de verkoop van een bepaald product.<sup>44</sup>
111. Dan resteert uitsluitend de vraag of de toekenning van de beloningscomponent ‘bonusregeling op bedrijfsniveau’ op niet-financiële criteria was gebaseerd. Deze component betrof echter een zodanig klein onderdeel van de beloning, dat dit niet kan afdoen aan de vaststelling dat de variabele beloning die GH aan de adviseurs toekende voor meer dan 50% was gebaseerd op financiële criteria. De beloning bestond immers grotendeels (circa 80%) uit het Basissalaris. De overige 20% werd ingevuld door de dossiervergoeding, de aandraagvergoeding, de vergoeding voor cross-sells en overige bonussen uit de adviseurspot, die volledig waren gebaseerd op financiële criteria, en de adviseurspot die ten dele ook gebaseerd was op financiële criteria. Bovendien was in ieder geval gedurende een deel van de onderzochte periode<sup>45</sup> het saldo in de adviseurspot onvoldoende om daadwerkelijk tot

---

<sup>42</sup> Blijkens het BBB.

<sup>43</sup> Meer precies betreft dit 83,3%. In het geval het basissalaris bijvoorbeeld € 1.000,- bedraagt, dan kan nog maximaal 20% (€ 200) extra worden uitgekeerd. De basisbeloning bedraagt dan € 1.000,-/€ 1.200,- x 100% = 83,3%.

<sup>44</sup> Zie de paragraaf “Hoe werkt het BBB” in het document ‘Adviseur bij GH’ over de dossiervergoeding en de vergoeding voor cross-sells. Zie de e-mails van [B] over de overige bonussen uit de adviseurspot.

<sup>45</sup> In ieder geval een deel van de periode tot 1 januari 2016, zie de e-mail van 10 september 2015 van [B] aan alle adviseurs (AFM-ID 92.227).

uitkering van de bonus op bedrijfsniveau over te gaan, waardoor in die periode enkel de overige vijf beloningscomponenten<sup>46</sup> werden uitgekeerd en sprake was van een variabele beloning die volledig gebaseerd was op financiële criteria.

112. Voorgaande heeft tot gevolg dat de adviseurs van GH een volledig variabele beloning ontvingen, die bovendien voornamelijk werd gebaseerd op financiële criteria. Mede door de grote financiële prikkel om een zo hoog mogelijke omzet te behalen, door het afsluiten van OTD's en het maken van cross-sells, was het beloningsbeleid van GH er niet op gericht om tegen te gaan dat (potentiële) klanten onzorgvuldig werden behandeld. Daarnaast bevatte het beloningsbeleid weinig financiële prikkels om passende adviezen in het belang van de klant te geven en is gebleken dat de perverse prikkel die uitging van het beloningsbeleid van GH werd versterkt door de feitelijke gang van zaken binnen GH. Dat de risico's op een onzorgvuldige behandeling van klanten zich reeds hadden geopenbaard, blijkt uit het grote aantal klachten dat GH ontving.

113. 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. Daarnaast was het beloningsbeleid van GH in strijd met artikel 1:119, tweede lid (oud), Wft jo. artikel 1:118, derde lid, Wft doordat meer dan 50% van de variabele beloning was gebaseerd op financiële criteria. Ook heeft GH artikel 1:119, eerste lid, Wft overtreden, omdat het beloningsbeleid niet was gericht op het voorkomen van een onzorgvuldige behandeling van klanten

### ***GH beschikte niet over een adequate klachtenafhandeling***

114. Een financiële dienstverlener dient zorg te dragen voor een adequate behandeling van klachten van cliënten. Teneinde een adequate invulling hieraan te geven moet de financiële dienstverlener de klachten spoedig en zorgvuldig behandelen. Een zorgvuldige behandeling bevat onder meer een objectieve houding van de financiële onderneming ten aanzien van de klacht.<sup>47</sup> Als klachten niet adequaat worden behandeld dan kan dit afbreuk doen aan het vertrouwen van de klant in de financiële dienstverlener of de financiële markten.

115. De AFM heeft op basis van diverse omstandigheden geconstateerd dat de inhoudelijke behandeling van de klachten door GH niet voldeed aan de materiële eisen uit artikel 44 BGfo. Hoewel GH 'op papier' beschikt over een beleid en procedures voor klachtafhandeling, is uit de feiten en bevindingen gebleken dat GH dit in de praktijk niet of niet voldoende heeft gevolgd. Van een

---

<sup>46</sup> Te weten het Basissalaris, een dossiervergoeding, een aandraagvergoeding, een vergoeding voor cross-sells en de overige bonussen uit de adviseurspot.

<sup>47</sup> Kamerstukken II 2005/06, [29 708](#), 19, p. 507.



zorgvuldige en objectieve klachtenbehandeling door GH is geen sprake geweest. De door de AFM onderzochte dossiers wijzen eerder op een ontmoedigingsbeleid. De AFM verwijst daarbij naar de volgende feiten en omstandigheden:

- Ernstige en kennelijk gegronde klachten werden in beginsel afgewezen, waarbij pas na aandringen van de klant compensatie werd geboden.<sup>48</sup>
- Er werd druk uitgeoefend op een klant om de klacht niet door te zetten.<sup>49</sup>
- Klachten zijn – anders dan in het beleid stond voorgeschreven – niet (aantoonbaar) door de klachtencommissie behandeld.<sup>50</sup>
- Een inhoudelijke reactie op de klacht bleef vaak (zeer) lang uit zonder dat de klant duidelijkheid kreeg over de voortgang van de behandeling van de klacht.<sup>51</sup>
- Toezeggingen met betrekking tot terugbellen van klanten werden niet nagekomen.<sup>52</sup>
- De klant ontving niet binnen de termijn van twee weken een ontvangstbevestiging.<sup>53</sup>

116. Het is voor het vertrouwen in de financiële dienstverlener van groot belang dat de klachten van klanten serieus worden genomen en dat zij met hun klachten terecht kunnen bij hun financiële dienstverlener. De klachten van klanten moeten adequaat worden behandeld. De AFM acht overtreding van deze verplichting van GH dan ook zeer schadelijk. De klanten van GH mochten verwachten dat GH zorgt voor een spoedige en zorgvuldige behandeling van klachten, waarbij GH een objectieve houding ten aanzien van hun klachten hanteert.<sup>54</sup> GH heeft deze verwachtingen echter niet waargemaakt. De AFM concludeert namelijk op grond van de vijf onderzochte klachtendossiers dat in geen enkel geval van een objectieve en zorgvuldige houding van GH ten aanzien van de klachten sprake is geweest. Daarmee heeft GH in strijd met artikel 4:17, eerste lid, aanhef en onder a, Wft en artikel 44 BGfo gehandeld.

---

<sup>48</sup> Klant 2, klant 3, klant 4 en klant 5.

<sup>49</sup> Klant 1.

<sup>50</sup> Klant 1, klant 2, klant 3 en klant 4.

<sup>51</sup> Klant 3, klant 4 en klant 5. In gelijke zin de interne e-mail van 16 augustus 2016 van [D].

<sup>52</sup> Klant 1, Klant 4, Klant 5. In gelijke zin de e-mail van 27 mei 2015 van [C] en de e-mail van 16 augustus 2016 van [D].

<sup>53</sup> Klant 1.

<sup>54</sup> Dit is immers wettelijke verplicht, zoals is bepaald in artikel 4:17, eerste lid, onder a, Wft. *Kamerstukken II 2005/06, 29 708*, 19, p. 507.

***GH heeft haar klanten niet gewezen op de mogelijkheid om hun klachten voor te leggen aan Kifid of een gerechtelijke procedure te starten***

117. Tot slot dient een financiële dienstverlener de klant bij een (gedeeltelijke) afwijzing schriftelijk te wijzen op de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan het Kifid of direct bij een burgerlijke rechter, onder vermelding van de geldende termijnen. Het is namelijk in het belang van de klager dat hij ook bij de afhandeling van de interne klachtenprocedure nog een expliciet wordt gewezen op de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de erkende geschilleninstantie waarbij de financiële onderneming is aangesloten.<sup>55</sup> Door dit na te laten kan het vertrouwen in de financiële dienstverlener en de financiële markten worden geschaad. Bovendien kunnen klanten benadeeld worden, als zij hierdoor niet tijdig het geschil voorleggen.

118. Op basis van de feiten en bevindingen heeft de AFM geconstateerd dat GH in geen van de onderzochte klantendossiers heeft voldaan aan deze verplichting. Daarmee heeft GH in strijd met artikel 42 BGfo gehandeld.

***GH had geen adequaat beleid dat een integere uitoefening van haar bedrijf waarborgde***

119. GH diende als financiële dienstverlener een adequaat beleid te voeren dat een integere uitoefening van het bedrijf waarborgt. Zoals hiervoor is uiteengezet heeft GH meerdere wetsovertredingen begaan. 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 of in de financiële markten te kunnen schaden. GH is niet tegengegaan dat deze wetsovertredingen zich hadden kunnen voordoen of zijn begaan.

Bovendien zijn deze wetsovertredingen stelselmatig en structureel begaan. Uit de geanalyseerde klachten leidt de AFM af dat het risico dat adviseurs zich zouden richten op het binnenhalen van OTD's, ongeacht of het advies aan de klant juist, haalbaar of passend was, zich ook daadwerkelijk heeft verwezenlijkt bij GH. Immers, een groot deel van de klachten ging over het feit dat de klant zich onjuist behandeld of voorgelicht voelde en niet geholpen. Terwijl het de rol is van de financieel adviseur om ervoor zorg te dragen dat de klant een bij zijn situatie en wensen passend product aanschaft. Daarnaast acht de AFM het gebrek aan zorgvuldigheid bij de behandeling van klachten ook zeer ernstig, het ging hier zelfs om een ontmoedigingsbeleid. De AFM merkt op dat dit symptomatisch is te noemen voor een bedrijfsstructuur waarin niet het klantbelang maar de

---

<sup>55</sup> Stb. 2012, [695](#), p. 76

behaalde omzet centraal staat. GH schoot dus niet alleen tekort in het voorkomen van wetsovertredingen, maar ook moet worden geconcludeerd dat de wijze waarop zij haar bedrijfsvoering had ingericht zelfs aan de basis lag van die wetsovertredingen. Daarom is de AFM van oordeel dat GH in de periode van 7 februari 2015<sup>56</sup> tot 31 december 2017<sup>57</sup> geen adequaat beleid heeft gevoerd dat een integere uitoefening van haar bedrijf waarborgde.<sup>58</sup>

### **Opportunititeit, verwijtbaarheid en hoogte van de boete**

120. De AFM richt zich 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. Het optreden van de AFM is onder meer afhankelijk van de inhoud en de strekking van de norm en dient effectief te zijn en overeenkomstig de algemene beginselen van behoorlijk bestuur plaats te vinden.

121. De AFM heeft hierboven toegelicht dat door GH verschillende wetsovertredingen zijn begaan. Welke allen op zichzelf staande al ernstig zijn. 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 gedurende bijna drie jaar verzuimd.

122. Reeds in 2013 heeft de AFM gesprekken gevoerd met GH, en haar zorgen geuit over een aantal specifieke punten ten aanzien van de bedrijfsvoering, waaronder het beloningsbeleid. De AFM heeft haar zorgen geuit over de variabele beloning die GH destijds aan haar adviseurs betaalde; 50% van de bij de klant in rekening gebrachte fee werd als vergoeding aan de adviseur betaald. De AFM zag daarbij een groot risico op een onzorgvuldige klantbehandeling, omdat een variabele beloning die afhankelijk is van de omzet tot een prikkel kan leiden voor adviseurs om meer in rekening te brengen dan noodzakelijk dan wel daadwerkelijk aan werkzaamheden zijn verricht.<sup>59</sup>

123. In het onderzoek dat de AFM daarna van eind 2016 tot medio 2018 heeft uitgevoerd is vervolgens gebleken dat GH haar beloningsbeleid weliswaar anders had ingericht, maar dat dit beleid leidde tot een 100% variabele beloning, die ook nog eens vrijwel geheel was gebaseerd op financiële criteria.

---

<sup>56</sup> GH heeft in ieder geval vanaf 1 januari 2015 geen beheerst beloningsbeleid gevoerd, doordat zij haar adviseurs een volledig variabele beloning toekende die voor minder dan 50% was gebaseerd op niet-financiële criteria. Zie bijvoorbeeld de overeenkomst tussen GH en de [naam] met ingangsdatum 01-01-2015. Daarnaast is de eerste door de AFM onderzochte klacht ontvangen op 7 januari 2015. Doordat de Wbfo per 7 februari 2015 inwerking is getreden, vangt de periode van overtreding per die datum aan.

<sup>57</sup> Datum vergunningintrekking.

<sup>58</sup> Hetgeen een overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft oplevert.

<sup>59</sup> Brief van 9 januari 2014, met kenmerk [kenmerk].

Hoewel GH in 2013 al expliciet door de AFM erop was gewezen dat een variabele beloning afhankelijk van de omzet tot ongewenste prikkels kan leiden, heeft dit haar er kennelijk niet van weerhouden om (opnieuw) een beleid in te voeren dat in de hand werkte dat naar kortetermijnresultaten werd gestreefd en het belang van de klant een ondergeschikte rol speelde. Dergelijk gedrag is ernstig en valt GH te verwijten.

124. Ook staat in het Auditrapport uit 2016 dat de door GH toegekende variabele beloning (mogelijk) niet beperkt is tot maximaal 20% van de vaste beloning op jaarbasis en dat het beloningsbeleid van GH niet voldoet aan de norm dat de criteria, waarop de variabele beloning is gebaseerd, voor ten minste 50% uit niet-financiële doelen bestaat. Desalniettemin heeft GH in haar beloningsbeleid volhard.
125. Dat de koppeling tussen omzet en salaris contractueel werd uitgedrukt in een minimum aantal in te huren uren betrof – zoals in randnummer 109 uiteengezet – een papieren werkelijkheid. Daarbij merkt de AFM op dat GH zich bewust was van deze (onnodige ingewikkelde) structuur op papier terwijl zij in de praktijk enkel keek naar de behaalde omzet. Dit door GH gehanteerde beleid brengt een groot risico met zich dat adviseurs zich richten op het ‘binnenhalen’ van OTD’s, hetgeen een onzorgvuldige klantbehandeling tot gevolg kan hebben. 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. Van een objectieve en zorgvuldige houding ten aanzien van de klachtenbehandeling is namelijk geen sprake geweest. Sterker nog, de 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. Ook dit gedrag is ernstig en valt GH te verwijten.
126. Het ligt gelet op voorgaande in de rede dat door de handelwijze van GH consumenten zijn benadeeld. Hoewel GH op onderdelen enige inspanning heeft verricht om – althans op papier – naleving van financiële wet- en regelgeving te waarborgen, hebben deze maatregelen niet voorkomen dat de diverse vastgestelde overtredingen structureel zijn begaan. Door het inadequate beleid dat GH voerde kon het vertrouwen in GH en in de financiële markten worden geschaad. Al met al acht de AFM deze handelwijze en de overtredingen die daaruit volgen ernstig en aan GH te verwijten, en acht de AFM boeteoplegging in dit geval passend en geboden. De AFM ziet in voorgaande geen aanleiding voor een verlaging of verhoging op grond van de ernst, duur of verwijtbaarheid.

#### **IV. Behandeling bezwaargronden**

127. De AFM heeft hiervoor uiteengezet waarom zij tot het oordeel is gekomen 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. De AFM zal hierna overgaan tot de behandeling van de bezwaargronden.

128. GH stelt dat zij de beloningsregels niet heeft overtreden. Voor de onderbouwing hiervan verwijst GH naar haar Zienswijze zoals bijgevoegd in bijlage 1 van het Bezwaarschrift. De bezwaren daarin opgenomen en de Spreekaantekeningen moeten als herhaald en ingelast worden beschouwd.

#### **A. Er is geen sprake van overtreding van het bonusplafond**

129. GH stelt dat – om een sanctie voor schending van het bonusplafond te kunnen rechtvaardigen – de AFM dient te bewijzen dat GH beloningen heeft uitbetaald waarbij geldt dat er een variabel deel is betaald aan adviseurs dat meer dan 20% bedraagt van het jaarlijkse totaalbedrag aan vaste beloning dat is uitgekeerd aan die adviseurs. Dat bewijs heeft de AFM niet geleverd, aldus GH.

130. De AFM is uitgegaan van een verkeerd kernprincipe: het Basissalaris is, zo stelt GH, geen variabele beloning, maar een vaste beloning in de zin van artikel 1:111 Wft.

131. Ter onderbouwing hiervan legt GH de beloningssystematiek als volgt uit. Conform de gesloten freelanceovereenkomsten betaalde GH aan adviseurs een vaste vergoeding van € 50 per gewerkt uur. Aan de hand van de Urenformule (omzet gedurende 3 maanden / 3 \* 0,25 /€ 50) werd het minimaal aantal in te huren uren bepaald. Om de hoogte van het Basissalaris te bepalen, werd het minimaal aantal in te huren uren vermenigvuldigd met € 50 (de Basissalarisformule). Deze berekeningssystematiek leidt ertoe dat het aantal arbeidsuren variabel was, maar niet de beloning per gewerkt uur. Een arbeidsduur zelf is geen beloning, maar een inspanning waar een beloning tegenover staat, aldus GH.

132. Dat de uitkomst van de Basisbedragformule feitelijk gezien hetzelfde is als de uitkomst van de Basissalarisformule, levert volgens GH niet het bewijs op dat sprake is van een 100% variabele beloning. Het bewijst slechts, zo stelt GH, dat de hoeveelheid binnengehaald werk in een kwartaal spiegelde naar een geprognosticeerde hoeveelheid werk (en dus een minimum aantal uren) in een daarop volgend kwartaal.

133. De AFM onderbouwt haar conclusie voor de gehele periode van drie jaren op een berekening voor twee maanden ten aanzien van vier adviseurs. Dat is te mager en toont geenszins aan dat sprake was van een structurele overtreding en een “*papieren werkelijkheid*”, aldus GH.

### Reactie AFM

134. De AFM is van oordeel dat er op basis van de feiten is aangetoond dat GH in ieder geval vanaf 1 januari 2015 tot het moment dat zij haar vergunning heeft ingeleverd adviseurs een volledige variabele beloning heeft toegekend. Voor wat betreft de dossiervergoeding, de aandraagvergoeding, de cross-sells vergoeding, de bonusregeling op bedrijfsniveau en overige bonussen uit de adviseurspot staat niet ter discussie dat deze kwalificeren als variabel. Het bezwaar richt zich tegen de conclusies van de AFM ten aanzien van het Basissalaris.
135. Zoals gezegd – zie randnummer 109 – is de berekening en daarmee de uitkomst van het Basissalaris feitelijk identiek aan het Basisbedrag, hetgeen GH ook erkent<sup>60</sup>, en heeft de tussenstap van de Urenformule voor de berekening van het Basissalaris geen enkele toegevoegde waarde. Hoe hoger de gemiddelde omzet, hoe hoger de beloning. Dit laat geen ruimte voor een andere conclusie dan dat het Basissalaris in werkelijkheid volledig afhankelijk was van de behaalde omzet in de voorafgaande betreffende maanden en derhalve als variabel kwalificeert.
136. De AFM is van oordeel dat GH daardoor een variabele beloning heeft toegekend aan haar adviseurs, die niet ten hoogste 20% van de vaste beloning van die persoon op jaarbasis betrof. Door de adviseurs een volledige variabele beloning toe te kennen handelde GH in strijd met het bonusplafond.
137. De stelling van GH, dat de AFM zich bij dit oordeel enkel op de Excelbestanden heeft gebaseerd, volgt de AFM niet. De AFM heeft zich bij haar oordeel namelijk gebaseerd op de voor dit punt relevante op de zaak betrekking hebbende stukken. Aan dit oordeel liggen naast de Excelbestanden, bijvoorbeeld ook de documenten 'BBB' en 'Adviseur bij GH', de freelanceovereenkomsten, de e-mail van 13 januari 2015 van [B] en de door GH verstrekte 'salarisspecificaties' ten grondslag. De AFM verwijst dienaangaande naar paragrafen 2.3.1 en 4.1.2 van het Boetebesluit en randnummers 25 tot en met 40 en 109 van deze beslissing op bezwaar. Deze stukken dragen de conclusie van de AFM, dat GH een volledig variabele beloning aan haar adviseurs toekende, zonder meer. De wijze van beloning blijkt niet alleen uit vaststaande beleidstukken van GH, deze wordt ook bevestigd door de afspraken die GH met haar adviseurs maakten en vergoedingen die GH blijkens de specificaties aan haar adviseurs betaalde.

---

<sup>60</sup> Naar eigen zeggen van GH is het juist dat het delen door € 50 en het vermenigvuldigen met € 50 tegen elkaar wegvallen, zie hiervoor randnummer 14 van het Bezwaarschrift.

138. De AFM concludeert gelet op voorgaande dat GH, door haar adviseurs een volledig variabele beloning toe te kennen, in de periode van 7 februari 2015 tot 31 december 2017 artikel 1:121, eerste lid, Wft heeft overtreden. Ten aanzien van dit onderdeel leidt heroverweging dus niet tot een ander oordeel.

#### **B. Er is geen sprake van een onrechtmatige berekening van de variabele beloning**

139. GH stelt dat de variabele beloning die GH aan haar medewerkers toekende niet voor meer dan 50% was gebaseerd op financiële criteria, omdat (i) het Basissalaris moet worden aangemerkt als vaste beloning en (ii) op basis van het BBB ook niet-financiële criteria golden. In aanvulling op onderdeel (ii) stelt GH dat de bonus uit de adviseurspot voor 60% was gebaseerd op niet-financiële criteria en voor 40% was gebaseerd op (overwegend) financiële criteria.

140. GH wijst er verder op dat de bedragen die worden genoemd in de e-mails van [B] aan de adviseurs slechts voorbeelden waren van wat mogelijk maximaal zou kunnen worden betaald uit de adviseurspot onder bepaalde omstandigheden. In de e-mails is niet meegenomen dat per beloning conform beleid de criteria werden beoordeeld per adviseur.

#### Reactie AFM

141. Zoals reeds toegelicht, is de AFM van oordeel dat het Basissalaris wel degelijk moet worden aangemerkt als variabele beloning. Doordat de berekening van het Basisbedrag volledig werd gebaseerd op financiële criteria, te weten de in het afgelopen kwartaal gemiddeld door de adviseur behaalde omzet, leidt dit alleen al tot de conclusie dat GH de gehele periode van 7 februari 2015 tot 31 december 2017 artikel 1:119, tweede lid, (oud) Wft jo. artikel 1:118, derde lid, Wft heeft overtreden. De AFM verwijst dienaangaande naar randnummer 110110.

142. Volgens het BBB kon de bonus uit de adviseurspot deels op basis van kwalitatieve criteria worden uitgekeerd. Dit heeft de AFM ook onderkend in het Boetebesluit. De adviseurspot betrof echter een klein onderdeel van de gehele beloning. De AFM verwijst daarbij verder naar haar toelichting onder randnummer 111. De bezwaren van GH op dit punt doen derhalve niet af aan de vaststelling dat de variabele beloning die GH aan haar medewerkers toekende voor meer dan 50% was gebaseerd op financiële criteria en het beloningsbeleid van GH derhalve in strijd was met artikel 1:119, tweede lid (oud), Wft jo. artikel 1:118, derde lid, Wft. Ten aanzien van dit onderdeel leidt heroverweging dus niet tot een ander oordeel.

### C. Er is geen sprake van een onzorgvuldig beloningsbeleid

143. Doordat de beloningsregels niet zijn overtreden, kan ook geen sprake kan zijn van een beloningsbeleid dat niet is gericht op het voorkomen van een onzorgvuldige behandeling van klanten. Verder brengt GH naar voren dat de AFM haar verwijt heeft onderbouwd met één klacht, hetgeen onvoldoende als grondslag voor het opleggen van een bestuurlijke boete.

#### Reactie AFM

144. De AFM heeft in deze beslissing op bezwaar reeds uitgebreid uiteengezet waarom zij van oordeel is dat de geconstateerde overtredingen van de beloningsregels in stand blijven.

145. De AFM is voorts van oordeel dat de conclusie in het Boetebesluit dat het beloningsbeleid van GH niet was gericht op het voorkomen van een onzorgvuldige behandeling van klanten, voldoende gemotiveerd en onderbouwd is. Aan die conclusie liggen onder meer het beloningsbeleid en de feitelijke uitvoering daarvan ten grondslag, alsook verschillende e-mails van [B] aan de adviseurs van GH. Van het beloningsbeleid ging een sterke prikkel uit om een zo hoog mogelijke omzet te halen, door het afsluiten van OTD's en het maken van cross-sells. Bevestiging daarvan wordt daarnaast ook gevonden in de e-mail van 16 augustus 2016 van [D] waarin hij beschrijft waar het bij de door GH ontvangen klachten vooral 'fout' gaat. Zo zegt hij dat er *"om de OTD binnen te halen wel uitspraken [worden toev. AFM] gedaan, bewust of onbewust, die niet waar te maken zijn"*. Ook de klacht van [klant 5] van 29 december 2016 komt erop neer dat klanten al vanaf het oriëntatiegesprek verkeerd zijn geïnformeerd en dat onvoldoende naar hun wensen en voorkeuren is geluisterd. De stelling dat de geconstateerde overtreding zou zijn gebaseerd op één klacht kan de AFM dan ook niet volgen. Heroverweging van dit onderdeel leidt dan ook niet tot een ander oordeel.

### D. Er is geen sprake van een inadequate klachtenafhandeling

146. GH stelt dat zij wel heeft gezorgd voor een adequate behandeling van klachten.

147. GH merkt allereerst op dat de AFM in het Boetebesluit te weinig gewicht heeft toegekend aan hetgeen in bijlage 1 van de Zienswijze<sup>61</sup> en onderdeel '4.4.3 – klachtenafhandeling in de praktijk' van de Reactie Onderzoeksrapport staat.

---

<sup>61</sup> Deze bijlage bevat het onderdeel "3.2 Bevindingen en oordeel klachtenbehandeling". De AFM merkt op dat één pagina van die bijlage lijkt te zijn weggevalen. De AFM heeft voor deze ontbrekende pagina in de stukken verstrekt op 21 mei 2019 gekeken.



148. Daarnaast stelt GH dat de klachten – in tegenstelling tot wat de AFM aangeeft – voornamelijk gingen om de bemiddeling van het afgegeven advies en niet om het advies zelf. In aanvulling hierop benadrukt GH, in meer algemene zin, dat klanten apart betaalden voor de advisering en bemiddeling en dat klagers aan wie wel geadviseerd was (en daarvoor ook waren gefactureerd), maar voor wie vervolgens geen bemiddeling plaatsvond, het moeilijk te verkroppen vonden dat zij voor de eerste dienst (het adviseren) nog wel dienden te betalen.
149. Verder is volgens GH de selectie van vijf klachtdossiers van de AFM te mager voor boeteoplegging wegens niet zorgvuldige en niet objectieve klachtenafhandeling, gezien het aantal overgelegde dossiers (ongeveer zestig). GH vindt het opvallend dat over de andere “(...) *zestig dossiers geen opmerkingen zijn. Die waren misschien gewoon in orde* (...). Daarnaast stelt GH dat zij afscheid heeft genomen van adviseurs als klachten daartoe aanleiding gaven.<sup>62</sup>

#### Reactie AFM

150. Vooropgesteld wordt dat GH in algemene zin heeft gesteld dat de AFM in het Boetebesluit te weinig gewicht heeft toegekend aan de omstandigheden genoemd in de Zienswijze en de Reactie Onderzoeksrapport aangaande de klachtenafhandeling. GH licht niet toe welke omstandigheden nog relevant zijn in de onderhavige bezwaarprocedure en in welk opzicht de AFM onvoldoende gewicht heeft toegekend aan de omstandigheden als naar voren gebracht in die stukken.
151. Niettemin heeft de AFM in deze heroverweging bekeken of er inderdaad onvoldoende gewicht is toegekend aan de eerdere reacties van GH inzake de klachtenafhandeling. De AFM is van oordeel dat daarvan geen sprake is. GH heeft in haar eerdere reacties een eigen toelichting gegeven op de (individuele) klachtdossiers, de administratie van klachten, de wijze van informeren over de gang naar het Kifid of de rechter, de termijn waarbinnen klachten werden afgehandeld en heeft daarbij een aantal documenten overgelegd. De AFM heeft bij haar oordeel rekening gehouden met alle feiten en omstandigheden zoals bij haar bekend, waaronder ook de zienswijze van GH, hetgeen tot de conclusie heeft geleid dat van een zorgvuldige en objectieve klachtenbehandeling door GH geen sprake is geweest. In paragraaf 4.4.2 van het Boetebesluit heeft de AFM toegelicht wat er in de dossiers van klant 1, klant 2, klant 3, klant 4 en klant 5 heeft plaatsgevonden en zowel de klacht van de klant als het handelen van GH naar aanleiding van die klacht beoordeeld. 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 geen sprake geweest. Sterker nog, de dossiers wijzen in plaats daarvan eerder op een

---

<sup>62</sup> Spreekaantekeningen, p. 3.

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. Bovendien blijkt uit de e-mail van [C] van 27 mei 2015<sup>63</sup> en de e-mail van [D] van 16 augustus 2016<sup>64</sup> dat GH structureel veel klachten ontving. De AFM is van oordeel dat door de hiervoor genoemde structurele patronen in de klachtenbehandeling door GH geen sprake is van integer handelen door GH. Dat de AFM tot het oordeel is gekomen dat onder de streep geen sprake was van een adequate klachtenafhandeling, maakt niet dat zij aan de reacties van GH onvoldoende gewicht heeft toegekend. De reacties van GH waren echter niet van dien aard dat zij de tekortkoming van GH wegnamen. De AFM ziet derhalve geen aanleiding voor de conclusie dat er onvoldoende gewicht is toegekend aan deze reacties van GH. Daarbij wordt opgemerkt dat, mede ten gevolge van de Zienswijze van GH, de overtredingen ten aanzien van de klachtenadministratie en de behandeltermijnen in het Boetebesluit niet meer afzonderlijk aan de overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft ten grondslag zijn gelegd.<sup>65</sup>

152. Tevens is de AFM in het Boetebesluit (paragraaf 4.4.2) reeds ingegaan op het standpunt van GH dat de klachten voornamelijk zagen op bemiddeling. In aanvulling merkt de AFM op dat het onderscheid dat GH maakt tussen de klanten die apart betaalden voor de fase advies en de fase bemiddeling een zorgvuldige klachtenafhandeling nooit in de weg mag staan. Als klanten een klacht indienen over GH dan zal GH al die klachten spoedig en zorgvuldig moeten behandelen. Deze verplichting geldt ook als klanten bijvoorbeeld hun teleurstelling over de mislukte bemiddeling of het foutieve advies bij GH neerleggen. Deze verplichting staat los van of de klacht over de bemiddeling door GH of het advies van GH gaat. GH heeft nagelaten hieraan te voldoen (zie randnummer 115). Dat GH de betreffende adviseurs naar aanleiding van klachten heeft ontslagen, doet aan de bevindingen van de AFM inzake de klachtenafhandeling door GH eveneens niet af. Dit rechtvaardigt de verwijten in de klachtendossiers immers niet en maakt ook de door de AFM geconstateerde overtredingen ter zake de klachtenafhandeling niet ongedaan.

153. Ook is de AFM van oordeel dat haar onderzoek naar de klachtdossiers voldoende is om het oordeel te onderbouwen dat GH geen adequate klachtenbehandeling had. Voorop staat dat in geen van de door de AFM onderzochte klantendossiers sprake was van een zorgvuldige houding van GH ten aanzien van de klachten. Dit terwijl GH op grond van wet- en regelgeving verplicht is om ten aanzien van al haar klachten voor een adequate klachtenbehandeling moet zorgdragen. Elke geconstateerde overtreding van deze norm is derhalve voldoende om te oordelen dat artikel 4:17, eerste lid, onder a jo. artikel 44 BGfo, is overtreden.

---

<sup>63</sup> Zie randnummer 47.

<sup>64</sup> Zie randnummer 51.

<sup>65</sup> Zie bijvoorbeeld ook voetnoot 70 op p. 52 van het Boetebesluit.

154. Daarnaast staat het de AFM vrij om haar onderzoek naar haar eigen inzicht in te richten. Ten behoeve van het onderzoek naar de klachtenbehandeling door GH heeft de AFM vijf klachtendossiers steekproefsgewijs uit de Digitale Gegevens geselecteerd. De AFM merkt op dat er geen rechtsregel aan de weg staat dat de AFM de overtreding vaststelt aan de hand van vijf (random geselecteerde) klachtendossiers.<sup>66</sup> De AFM ziet ook niet in waarom deze onderzoeksmethode niet representatief zou zijn om te onderzoeken hoe GH in de praktijk omging met de klachten.<sup>67</sup>

155. Tot slot wijst de AFM erop dat GH ook niet nader heeft onderbouwd waarom de 5 klantdossiers niet representatief zouden zijn, behoudens de enkele verwijzing naar het aantal. GH heeft bijvoorbeeld ook niet onderbouwd of aannemelijk gemaakt dat de andere 55 dossiers wel in orde zijn. Zo heeft GH geen beoordeling van haar overige dossiers laten uitvoeren of anderszins stukken verstrekt waaruit dit zou blijken, en de AFM heeft daar anderszins ook geen aanwijzing voor gevonden.

156. De AFM is van oordeel dat de aangedragen stellingen en argumenten van GH niet afdoen aan het oordeel van de AFM dat GH in de periode van 7 januari 2015 tot en met 20 april 2017<sup>68</sup> artikel 4:17, aanhef en onder a, Wft jo. artikel 44 BGfo heeft overtreden, omdat zij niet of althans onvoldoende heeft zorggedragen voor een adequate behandeling van klachten van cliënten, consumenten of deelnemers. Heroverweging van dit onderdeel leidt dan ook niet tot een ander oordeel.

#### **E. Klanten zijn wel gewezen op de mogelijkheid om hun klacht voor te leggen aan Kifid of het starten van een gerechtelijke procedure**

157. GH betoogt dat beboeting van artikel 42 BGfo door de AFM geen juridische basis heeft, omdat in dat artikel sinds 9 juli 2015 geen schriftelijkheidsvereiste meer is opgenomen. Dit vereiste volgt wel uit artikel 12 Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten (**Implementatiewet**)<sup>69</sup>, maar dat artikel kan niet beboet worden door de AFM. Daarbij komt dat de AFM helemaal niet bevoegd is om te handhaven op grond van artikel 12 Implementatiewet, aldus

---

<sup>66</sup> Vergelijk Rechtbank Rotterdam 15 oktober 2019, [ECLI:NL:RBROT:2019:8566](#), r.o. 10.2.

<sup>67</sup> In gelijke zin de Uitspraak, r.o. 4.4.

<sup>68</sup> De laatste door de AFM onderzochte klacht is afgerond op 20 april 2017.

<sup>69</sup> 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.”*

GH.

158. GH stelt daarnaast dat zij klanten doorgaans wel telefonisch (en dus mondeling) op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij het Kifid of het starten van een gerechtelijke procedure heeft gewezen. GH kan dit helaas niet aantonen.

159. Verder stelt GH dat de klachtenprocedure die GH hanteerde zichtbaar was op de website en dat de klant in de OTD zelf verklaarde kennis te hebben genomen van het 'Dienstverleningsdocument Hypotheekaanvraag' en het Dienstverleningsdocument / de Dienstenwijze van GH'. Klanten werden in die documenten óók gewezen op de mogelijkheid om zich te wenden tot het Kifid of de burgerlijke rechter. De AFM moet deze twee documenten meenemen als verzachtende omstandigheid.<sup>70</sup>

#### Reactie AFM

160. De AFM stelt voorop dat zij van oordeel is dat er geen sprake is van een bevoegdheidsgebrek. De AFM heeft een bestuurlijke boete opgelegd wegens overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft, waartoe zij bevoegd is.

161. De AFM is van oordeel dat de schriftelijkheid een absoluut vereiste is om aan artikel 42 BGfo te voldoen. Hoewel dit vereiste weliswaar sinds 9 juli 2015 niet meer in het BGfo is opgenomen, was er ook na die tijd een verplichting voor GH op grond van artikel 12, derde lid, Implementatiewet om deze informatie op papier of op een andere duurzame drager te verstrekken. De grondslag voor de verplichting was daarmee gewijzigd, doch de inhoud van de verplichting niet. De AFM is dan ook van oordeel dat deze verplichting op GH van toepassing was op het moment dat zij een klacht (gedeeltelijk) afwees met betrekking tot de klachten die hebben plaatsgevonden in de boeteperiode. Zoals gezegd – zie randnummers 117 en 118 – blijkt uit geen enkel onderzocht klantdossier dat GH heeft gewezen op de mogelijkheid de klacht aan het Kifid of de rechter voor te leggen. Voor zover GH met elke klager telefonisch dan wel mondeling contact zou hebben opgenomen en daarbij onder meer gewezen zou hebben op de mogelijkheid de klacht aan het Kifid of de rechter voor te leggen neemt dat de overtreding niet weg.

162. Ook de verwijzing naar de mogelijkheden van de klacht aan het Kifid of de rechter op de website van GH en in de 'Dienstenwijze Goedkopehypothek.nl VOF', kan niet baten. Op grond van artikel 42 BGfo geldt immers de verplichting om de informatie inzake het Kifid en de burgerlijke rechter te

---

<sup>70</sup> Spreekaantekeningen, p. 4.

verstrekken *bij de afwijzing* van de klacht. Dat vanwege andere wettelijke (pre contractuele) informatieverstrekkingsverplichtingen<sup>71</sup> in eerdere contact momenten werd gewezen op deze mogelijkheden, dan wel dat hierover informatie op de website was opgenomen staat derhalve los van de hier overtreden verplichting en zijn dus in zoverre niet relevant. De AFM kan dit dan ook niet, zoals door GH verzocht, meenemen als verzachtende omstandigheid voor de overtreding van artikel 42 BGfo.

163. De AFM is van oordeel dat de aangedragen stellingen en argumenten van GH niet afdoen aan het oordeel van de AFM dat GH in de periode van 7 januari 2015 tot en met 20 april 2017 artikel 42 BGfo heeft 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. Ten aanzien van dit onderdeel leidt heroverweging dus niet tot een ander oordeel.

#### **F. Er was wel sprake van een beheerste en integere bedrijfsvoering**

164. In haar bezwaar stelt GH primair dat zij de overtredingen inzake het beloningsbeleid en de klachtenafhandeling niet heeft begaan. Met het wegvallen van die verschillende onderdelen, kan dan ook niet gekomen worden tot een overkoepelende conclusie dat de bedrijfsvoering niet beheerst of integer was.

165. Subsidiair stelt GH dat met de gestelde overtredingen geen sprake is van schending van artikel 4:11, tweede lid, Wft. GH onderbouwt dit als volgt.

166. De AFM kan niet alle (gestelde) Wft-schendingen onder 'integriteit scharen'. De artikelen 1:118 Wft, 1:119 Wft en 4:17 Wft, en de artikelen 42 en 44 BGfo zijn op zichzelf staande normen en geen uitwerking van artikel 4:11, tweede lid, Wft. De AFM moet bij 'integriteit' eerder denken aan bijvoorbeeld fraude en belastingontduiking.

167. De AFM kan daarnaast niet verwijzen naar de twee genoemde uitspraken<sup>72</sup> van het CBb in het Boetebesluit<sup>73</sup>. In genoemde zaken ging het namelijk om aanzienlijk zwaardere overtredingen (zoals schending van artikel 2:60 Wft) en overtredingen van meerdere wetten en is sprake van klachten die vanuit de markt bij de AFM zijn ingediend over de betreffende onderneming. In casu is sprake van

---

<sup>71</sup> Artikelen 4:20 Wft en 57 BGfo.

<sup>72</sup> ECLI:NL:CBB:2017:284 en ECLI:NL:CBB:2017:326.

<sup>73</sup> Voetnoot 88 in het Boetebesluit.

een andersoortige zaak, en de AFM kan daarom geen beroep doen op deze uitspraken voor rechtvaardiging van artikel 4:11, tweede lid, Wft als grondslag voor de boetes.

168. Voorts zijn meerdere onderdelen die in het Concept Onderzoeksrapport en het Onderzoeksrapport staan komen te vervallen naar aanleiding van verdere aangeleverde informatie en opheldering, zodanig dat slechts twee bevindingen zijn overgebleven. Het gaat te ver om op grond van slechts de (vermeende) gebreken in het beloningsbeleid en in de klachtafhandeling de gehele bedrijfsvoering van GH als niet-integer af te doen. Bovendien zit er ook een verschil in boetecategorieën. Enerzijds is schending van artikel 4:11, tweede lid, Wft gekoppeld aan boetecategorie 3 en anderzijds zijn artikel 1:121, eerste lid, Wft en artikel 4:17 Wft gekoppeld aan boetecategorie 2.
169. De stelling dat sprake is van een niet-integere bedrijfsvoering komt GH vreemd voor. Er was een speciale binnendienst en er waren aangewezen klachtenfunctionarissen. Ook heeft [rechtspersoon C] in 2015 op basis van onderzoek naar de bedrijfsvoering inclusief het beloningsbeleid, geoordeeld dat GH wél een integere en beheerste bedrijfsvoering had. Volgens GH was [rechtspersoon C] ook van mening dat er succesvolle beheersmaatregelen waren genomen op het gebied van Kifid-klachten.<sup>74</sup> Daarnaast was [B] van mening dat het beloningsbeleid van GH compliant was ten tijde van de invoering van de Wbfo, aldus GH.
170. De AFM baseert haar standpunt over de integere bedrijfsvoering alleen op de stelling: “(...) 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 (...)”. GH stelt dat de AFM zonder aanvullende feiten, boeteoplegging niet op dat verwijt kan baseren. Er dient buiten twijfel te staan dat de overtreding is begaan.
171. De AFM legt tot slot artikel 4:11, tweede lid, Wft verkeerd uit, aldus GH. ‘Tegengaan’ betekent namelijk iets anders dan ‘garanderen dat’. Dat laatste is principieel onjuist, en kan ook niet de bedoeling van de (boete)wetgever zijn geweest.<sup>75</sup>

---

<sup>74</sup> GH verwijst in haar Bezwaarschrift naar een e-mail van [e-mail] van 4 oktober 2016, opgenomen in bijlage 8b bij het Bezwaarschrift.

<sup>75</sup> Spreekaantekeningen, randnummer 11.

### Reactie AFM

172. Zoals de AFM hiervoor uitgebreid heeft overwogen<sup>76</sup> is de AFM ook na heroverweging van oordeel dat GH meerdere wetsovertredingen heeft begaan, hetgeen leidt tot de conclusie dat artikel 4:11, tweede lid, Wft is overtreden (zie randnummers 107 en 119).
173. Wat betreft de subsidiaire bezwaren van GH, erop neerkomend dat geen sprake zou zijn van overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft, merkt de AFM het volgende op.
174. De tekst van artikel 4:11, tweede lid, Wft maakt duidelijk dat een financiëldienstverlener moet tegengaan dat hij of zijn werknemers strafbare feiten of andere wetsovertredingen begaan die het vertrouwen in de financiëldienstverlener of in de financiële markten kunnen schaden. De strafbare feiten of wetsovertredingen zijn daarbij niet gespecificeerd. Voor de vraag of sprake is van een overtreding van artikel 4:11 Wft geldt (slechts) dat met de strafbare feiten of wetsovertredingen het vertrouwen in de financiële dienstverlener of de financiële markten kan worden geschaad. Dat artikel 42 en artikel 44 BGfo zelfstandige normen zijn doet hier niet aan af. Overtreding van deze bepalingen kan namelijk het vertrouwen in de financiëldienstverlener of de financiële markten schaden. De AFM verwijst naar randnummers 106 tot en met 118 waarin zij heeft uiteengezet waarom de overtredingen inzake het beloningsbeleid en de klachtenafhandeling het vertrouwen in de financiëldienstverlener of in de financiële markten kan schaden.
175. De verwijzing naar de uitspraken van het CBB<sup>77</sup> in het Boetebesluit is opgenomen bij de conclusie dat de geschonden bepalingen onderdeel uitmaken 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. Die verwijzing noch de uitspraak dienen als grondslag voor de boete. De AFM ziet derhalve ook niet in waarom zij niet kan verwijzen naar bedoelde uitspraken. Dat dit andere zaken waren waarin volgens GH onder meer sprake was van zwaardere overtredingen doet aan de conclusie van de AFM niet af. Het gaat er immers om dat bij overtreding van de artikelen 1:118 Wft, 1:119 Wft en 4:17 Wft, en de artikelen 42 en 44 BGfo het vertrouwen in de financiële markten kan worden geschaad.
176. Dat de AFM in het Boetebesluit minder overtredingen bij GH heeft vastgesteld dan in het Concept-onderzoeksrapport, doet niet af aan de ernst van de overtredingen die wel aan het Boetebesluit ten

---

<sup>76</sup> Zie randnummers 134 t/m 138, 141, 142, 144, 145, 150 t/m 156 en 161 t/m 163.

<sup>77</sup> CBB 26 juli 2017, [ECLI:NL:CBB:2017:284](#), r.o. 7.6, en CBB 12 oktober 2017, [ECLI:NL:CBB:2017:326](#), r.o. 9.4.

grondslag zijn gelegd. De stelling van GH dat deze overtredingen niet voldoende zijn voor het oordeel van de AFM, mede omdat die overtredingen ook in een andere boetecategorie vallen dan artikel 4:11, tweede lid, Wft volgt de AFM niet. Zodra een financiële dienstverlener niet is tegengegaan dat wetsovertredingen zijn begaan (namelijk degene die het vertrouwen in de financiële dienstverlener of de financiële markten kan schaden), kan niet gesproken worden van een adequaat beleid dat een integere uitoefening van zijn bedrijf waarborgt. Een verschil in boetecategorie doet hier niet aan af.

177. GH verwijst in haar Bezwaar naar het auditrapport van 15 januari 2016.<sup>78</sup> De AFM begrijpt het bezwaar van GH zo, dat zij gelet op het Auditrapport erop mocht vertrouwen dat GH wel beschikte over een integere bedrijfsuitoefening. De AFM volgt deze stelling niet, en onderbouwt dit als volgt.
178. Allereerst volgt uit het Auditrapport dat [rechtspersoon C] GH juist erop wijst dat de toegekende variabele beloning (mogelijk) niet beperkt is tot maximaal 20% van de vaste beloning op jaarbasis en dat GH daarmee artikel 1:121 Wft overtreedt. [Rechtspersoon C] adviseert GH om het beloningsbeleid uiterlijk voor 1 januari 2016 te herzien en de variabele beloning te beperken tot maximaal 20% van de vaste beloning op jaarbasis en ervoor zorg te dragen dat de variabele beloning voor tenminste 50% is gebaseerd op niet-financiële criteria.<sup>79</sup> [Rechtspersoon C] heeft ook twee klachtdossiers onderzocht. Eén klachtdossier is overgenomen door verzekeraar [rechtspersoon D] en de ander is volgens [rechtspersoon C] 'conform procedure' afgehandeld. Of [rechtspersoon C] heeft onderzocht of de klacht binnen GH zorgvuldig is afgehandeld als bedoeld in artikel 4:17, eerste lid, aanhef en onder a, Wft juncto artikel 44 BGfo, blijkt niet uit het Auditrapport.
179. Daarnaast komt de conclusie van [rechtspersoon C] dat de bedrijfsvoering van GH (ondanks de tekortkomingen) voldeed aan de eisen van 4:11 Wft voor rekening en risico van GH. Als onafhankelijk toezichthouder dient de AFM een zelfstandig oordeel te vormen met betrekking tot de vraag of een ondertoezichtstaande instelling voldoet. De AFM is daarbij niet gebonden aan conclusies uit een (commerciële) audit. Bovendien is de AFM van oordeel dat het Auditrapport niet afdoet aan de bevindingen van de AFM.
180. In de e-mail waarnaar GH in haar bezwaar verwijst<sup>80</sup> staat verder dat de auditcommissie na een half jaar gaat beoordelen of de verbeteringen tot het gewenste resultaat hebben geleid. Hoewel de AFM

---

<sup>78</sup> GH heeft dit rapport als bijlage 8a bij het Bezwaarschrift verstrekt.

<sup>79</sup> Zie bijlage 8a bij het Bezwaarschrift, vraag 7.5a t/m 7d. De AFM merkt op dat [rechtspersoon C] weliswaar schrijft dat overuren geen variabele beloning zouden zijn, omdat hier concrete uren aan ten grondslag zou liggen (bij de beantwoording van vraag 7.5a). Maar die opmerking heeft echter aan de conclusie van [rechtspersoon C] niet afgedaan.

<sup>80</sup> E-mail van [e-mail] van 4 oktober 2016, opgenomen in bijlage 8b bij het Bezwaarschrift.



niet gebonden is aan deze e-mail, ziet zij tevens niet in hoe deze e-mail afdoet aan haar bevindingen. De AFM verwijst daarbij naar de volgende relevante passage uit de e-mail.

*“(...) Naar aanleiding van een aantal klachten bij het Kifid heeft [naam] contact met jou gehad over deze klachten, de wijze waarop ze konden ontstaan en de getroffen beheersingsmaatregelen. Op grond van het verslag van [naam], maar ook het gesprek dat wij hebben gehad tijdens het congres, constateren wij dat jullie duidelijke verbeteringen in de bedrijfsvoering hebben doorgevoerd. De auditcommissie heeft besloten om het Wft Certificaat in stand te houden en over een half jaar te beoordelen of de Ingevoerde verbeteringen tot het gewenste resultaat hebben geleid (...)”*

181. Overigens was ook [B] niet volledig overtuigd dat het beloningsbeleid van GH compliant was ten tijde van de invoering van de Wbfo. [B] heeft in de e-mail een informatieve tekst over de WBfo doorgestuurd en merkt daar het volgende over op:

*“(...) Lees onderstaande, ben ik even blij dat wij hier al in februari 2014 mee begonnen zijn... Uiteraard gaan we e.e.a. nog wel even kritisch tegen het licht houden, maar denk ik dat we aan de meeste regels al goed voldoen. (...)”<sup>81</sup>*

182. De AFM is van oordeel dat buiten enige twijfel staat en is aangetoond dat GH artikel 4:11, tweede lid, Wft heeft overtreden. De AFM verwijst hiervoor naar paragraaf 4.6 van het Boetebesluit. Ook verwijst de AFM naar hetgeen is besproken onder randnummer 119 van deze beslissing op bezwaar.

183. De AFM wijst er verder op dat zij ‘tegenaan dat’ niet heeft uitgelegd als ‘garanderen dat’ geen wetsovertredingen plaatsvinden. Zoals de AFM in paragraaf 4.6 van het Boetebesluit ook heeft geconcludeerd heeft GH een aanzienlijke hoeveelheid wetsovertredingen begaan en daarmee stelselmatig de Wft en het BGfo overtreden. Door het door GH gehanteerde beloningsbeleid 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 leidt de AFM af dat dit risico zich ook daadwerkelijk heeft verwezenlijkt. De wijze waarop GH haar bedrijfsvoering had ingericht lag dus aan de basis van de wetsovertredingen. GH is derhalve niet tegengegaan dat de overtredingen inzake het beloningsbeleid en de klachtenafhandeling werden begaan.

---

<sup>81</sup> Interne e-mail van 29 december 2014 van [B] aan GH, opgenomen in bijlage 7 van het Bezwaarschrift.

### Tot slot

184. De AFM is van oordeel dat de aangedragen stellingen en argumenten van GH niet afdoen aan het oordeel van de AFM dat GH in de periode van 7 februari 2015 tot en met 31 december 2017 geen adequaat beleid heeft gevoerd dat een integere uitoefening van haar bedrijf waarborgde. Ten aanzien van dit onderdeel leidt heroverweging dus niet tot een ander oordeel.

### **G. Het opleggen van een bestuurlijke boete is niet opportuun**

185. GH betwist dat de AFM heeft kunnen besluiten tot het opleggen van een bestuurlijke boete. GH onderbouwt dit als volgt.

186. GH stelt dat voor het opleggen van een boete sprake moet zijn van meer verwijten die zien op integriteit. Uit het dossier blijkt namelijk dat de AFM heeft moeten inzien dat veel onderdelen van de bedrijfsvoering wél (voldoende) op orde waren en daar uiteindelijk geen sanctie voor op heeft kunnen leggen.

187. Verder stelt GH dat een bestuurlijke boete pas gerechtvaardigd is als ook echt aantoonbaar overtredingen hebben plaatsgevonden. Volgens GH ontbreekt er objectief bewijs voor de overtredingen. Ook als de AFM heeft voldaan aan de bewijslast, dan acht GH het opleggen van een boete alsnog niet opportuun. De AFM heeft namelijk geen (concrete) belangenafweging uitgevoerd. Zo heeft de AFM slechts aangenomen dat het in de rede ligt dat consumenten zijn benadeeld. De AFM gaat in de belangenafweging ook niet in op het effect dat het boetebesluit heeft op GH.

188. GH stelt dat de AFM volgens het handhavingsbeleid AFM en DNB (**Handhavingsbeleid**) eerst over had moeten gaan op een normoverdragend gesprek of waarschuwing. GH krijgt de indruk – omdat GH haar vergunning heeft ingeleverd – dat de AFM gemakshalve maar voor de weg van de boeteoplegging is gegaan zodat de AFM toch nog het onderzoekstraject met een handhavingsmaatregel kon afsluiten. Bovendien is het opleggen van een bestuurlijke boete en de openbaarmaking daarvan ook niet nodig om de markt te waarschuwen, want GH is immers niet meer actief.

189. Tot slot stelt GH dat het disproportioneel is van de AFM om drie boetes op te leggen, namelijk aan GH, aan [B] en aan [A]. GH vindt dat zij, in vergelijking met andere beboete partijen disproportioneel hard wordt aangepakt. Dit is niet in lijn met het gelijkheidsbeginsel.

### Reactie AFM

190. Voorop staat dat de AFM pas bevoegd is tot het opleggen van een bestuurlijke boete, als de AFM kan bewijzen dat beboetbare bepalingen zijn overtreden. Zoals in deze beslissing op bezwaar overwogen is de AFM ook bij heroverweging van oordeel dat zij heeft bewezen – te weten buiten redelijke twijfel heeft aangetoond – dat GH de in het Boetebesluit beschreven overtredingen heeft begaan (zie randnummers 108 tot en met 118). Daarnaast is de AFM van oordeel dat boeteoplegging in dit geval opportuun is (zie randnummers 120 tot en met 126).
191. Dat de AFM in het Boetebesluit minder overtredingen bij GH heeft vastgesteld dan in het Concept-onderzoeksrapport, doet niet af aan de bevoegdheid tot het opleggen van een bestuurlijke boete. Gekeken is naar de ernst van de overtredingen, de effecten daarvan op de financiële markten en klanten, en het gegeven dat GH verzuimd heeft de geconstateerde overtredingen te voorkomen.<sup>82</sup> In dat licht is er geen reden voor de conclusie dat enig belang van GH om niet tot boeteoplegging over te gaan dient te prevaleren.
192. Voor een succesvol beroep op het gelijkheidsbeginsel is noodzakelijk dat door bezwaarmaker wordt aangetoond dat er sprake is van een ongelijke behandeling van rechtens vergelijkbare gevallen, hetgeen in onderhavig geval is nagelaten. Reeds daarom slaagt het beroep op het gelijkheidsbeginsel niet. Bij de keuze voor een handhavingsmaatregel wordt ook getoetst aan het gelijkheidsbeginsel. Er zijn geen aanwijzingen dat de AFM dit bij dit Boetebesluit niet heeft gedaan en evenmin dat de AFM niet tot de uitkomst heeft kunnen komen dat ook met in achtneming van het gelijkheidsbeginsel in dit geval tot boeteoplegging kon worden overgegaan. De AFM merkt daarnaast op dat het gelijkheidsbeginsel in het kader van het opleggen van bestuurlijke boetes niet zover strekt dat de bevoegdheid tot het opleggen ervan onrechtmatig is uitgeoefend alleen omdat een eventuele andere overtreder niet is beboet.<sup>83</sup> Ten overvloede verwijst de AFM naar de gepubliceerde boetebesluiten van de AFM op grond van artikel 4:11, tweede lid, Wft en het feitelijk leidinggeven daaraan.<sup>84</sup>
193. Daarnaast merkt de AFM op dat zowel in het kader van de opportuniteit bij de keuze voor een handhavingsmaatregel als op grond van artikel 1b van het Besluit bestuurlijke boetes financiële sector (**Bbbfs**) bij het bepalen van de hoogte van de boete rekening wordt gehouden met de (mogelijke) schade die consumenten hebben ondervonden van de overtreding door GH. Dat heeft de

---

<sup>82</sup> De AFM verwijst naar '4.8 Opportuniteit boeteoplegging', op p. 62 en 63 van het Boetebesluit.

<sup>83</sup> CbB 30 april 2019, ECLI:NL:CBB:2019:162, CbB 14 augustus 2018 ECLI:NL:CBB:2018:401.

<sup>84</sup> Boetebesluiten van 4 december 2014 aan [rechtspersoon] en [naam] [hyperlink] en [hyperlink].

AFM ook gedaan (zie randnummers 120 tot en met 126).

194. Anders dan GH stelt, dwingt het Handhavingsbeleid de AFM bovendien niet tot het eerst treffen van informele maatregelen voordat zij over mag gaan tot het opleggen van een bestuurlijke boete. Overigens heeft de AFM, voorafgaand aan boeteoplegging, GH al eerder twee keer gesproken<sup>85</sup> en ook nog expliciet in een brief<sup>86</sup> gewezen op een aantal specifieke punten ten aanzien van de integere en beheerste bedrijfsvoering van GH, waaronder haar beloningsbeleid.

#### Tot slot

195. De AFM is van oordeel dat de aangedragen stellingen en argumenten van GH niet kunnen afdoen aan het oordeel van de AFM dat in dit geval een bestuurlijke boete voor GH passend is. Ten aanzien van dit onderdeel leidt heroverweging dus niet tot een ander oordeel.

#### **H. Het oordeel inzake de ernst, duur en verwijtbaarheid van de overtredingen is niet (voldoende) onderbouwd**

196. GH stelt dat het feit dat de wetgever aan een bepaalde overtreding een specifieke boetecategorie heeft gekoppeld, niet in concreto aantoont dat ook een ernstige overtreding is begaan. GH vindt dit een abstract en algemeen argument dat niet zaakspecifiek is en dus niet een motivering zelfstandig kan dragen.

197. Verder stelt GH dat de AFM bij zowel de ernst als de verwijtbaarheid steunt op aannames en indrukken, terwijl de AFM met bewijzen had moeten komen. De AFM heeft bijvoorbeeld alleen maar aangenomen dat mogelijk 1.000 klanten benadeeld worden en dat een deel van hen geen goed advies heeft gekregen. Ook heeft de AFM slechts aangenomen dat de overtredingen aan de kern van de bedrijfsinrichting van GH lagen. GH vindt dit eveneens geen dragende motivering.

198. Daarnaast is GH van mening dat de overtreding van artikel 42 BGfo minder lang moet zijn dan de AFM heeft aangenomen, vanwege het schriftelijkheidsvereiste dat slechts tot 9 juli 2015 in artikel 42 was opgenomen. Dit geldt ook voor de overtredingen die het gevolg zijn van het gevoerde beloningsbeleid. GH wijst erop dat de adviseurspot namelijk lange tijd negatief was en dus ook geen bonus werd uitbetaald.

---

<sup>85</sup> Deze gesprekken vonden plaats op 25 september 2013 en 12 november 2013.

<sup>86</sup> Zie brief van 9 januari 2014 met kenmerk [kenmerk].

199. Tot slot is GH van mening dat de AFM wat betreft de verwijtbaarheid ook ten onrechte uitgaat van een aanname, namelijk dat *“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 heeft geen bewijzen om het Boetebesluit op het gebied van verwijtbaarheid te onderbouwen.

#### Reactie AFM

200. De AFM heeft de ernst van de overtreding niet alleen gebaseerd op de toepasselijkheid van de hoogste boetecategorie. Onder verwijzing naar randnummers 120 tot en met 126 merkt de AFM op dat de handelwijze van GH en de gevolgen van die handelwijze als ernstig te kwalificeren zijn, hetgeen de AFM heeft meegewogen in haar keuze voor de handhavingsmaatregel als ook in de hoogte van de boete.

201. De AFM merkt verder op dat de ernst en duur waarnaar GH verwijst, zien op de invulling door de AFM daarvan in het wettelijk systeem zoals neergelegd in het Bbbfs.<sup>87</sup> Volgens dit systeem moet de AFM een bestuurlijke boete in de tweede of derde categorie als uitgangspunt vaststellen op het basisbedrag. Daarna kan dit bedrag (alleen) met ten hoogste 50 procent worden verhoogd of verlaagd indien de ernst of duur van de overtreding, dan wel de verwijtbaarheid van de overtreder, een dergelijke verlaging of verhoging rechtvaardigt. De AFM heeft zowel in het Boetebesluit als in de heroverweging in bezwaar geen aanleiding gezien om het basisbedrag te verhogen dan wel te verlagen vanwege de ernst of duur van de overtreding, dan wel de verwijtbaarheid van GH. De AFM betwist dan ook de stelling dat de AFM daarbij moet bewijzen dat de overtredingen ernstig zijn of de overtreders verwijtbaar zijn. De AFM moet (in lijn met voorgaande) wel onderzoeken of aanleiding bestaat om tot een lagere dan wel hogere boete te komen dan het basisbedrag. Dit heeft de AFM ook heeft gedaan.

202. GH stelt dat de overtreding van artikel 42 BGfo minder lang moet zijn dan door de AFM wordt aangenomen. GH hanteert hiervoor dezelfde argumentatie zoals de AFM heeft behandeld onder bezwaargrond E (schriftelijkheidsvereiste). De AFM volstaat dan ook met een verwijzing naar de reactie van de AFM onder bezwaargrond E.

---

<sup>87</sup> Zoals is neergelegd in artikel 2 Bbbfs e.v.

203. Dat de adviseurspot lange tijd negatief was en GH dus ook geen bonus op bedrijfsniveau heeft uitbetaald, doet naar het oordeel van de AFM ook niet af aan de duur van de overtredingen inzake het beloningsbeleid van GH. De AFM wijst erop dat los van de adviseurspot reeds sprake is van overtreding van artikel 1:121, eerste lid, Wft, artikel 1:119, tweede lid, (oud) Wft jo. artikel 1:118, derde lid, Wft en artikel 1:119, eerste lid, Wft. De stelling van GH doet naar het oordeel van de AFM dan ook niet af aan de conclusie dat de adviseurs een volledige variabele beloning kregen toegekend die voor meer dan 50% was gebaseerd op financiële criteria. De AFM verwijst hiervoor naar hetgeen is overwogen onder randnummers 108 tot en met 111.

204. De AFM is van oordeel dat het Boetebesluit voldoende onderschrijft dat de overtredingen aan GH te verwijten zijn. Die verwijtbaarheid is – anders dan GH stelt – niet gelegen in een aanname of indruk van de AFM, maar in het niet tegengaan dat GH wetsovertredingen heeft begaan. Met verwijzing naar wat de AFM hiervoor heeft uiteengezet, moet de AFM daarnaast toetsen of aanleiding bestaat om het basisbedrag te verhogen dan wel te verlagen door een verminderde of verhoogde verwijtbaarheid.<sup>88</sup> Daarvoor heeft de AFM geen aanleiding gezien.

#### Tot slot

205. De AFM is van oordeel dat de aangedragen stellingen en argumenten van GH niet afdoen aan het oordeel van de AFM dat er geen aanleiding bestaat om de bestuurlijke boete te verlagen dan wel te verhogen in verband met de ernst of duur van de overtredingen dan wel de verwijtbaarheid van GH.

#### **I. De boete is te hoog**

206. GH stelt dat de hoogte van de boete dient te worden gematigd. Voor de onderbouwing hiervan verwijst GH naar randnummer 8 van het Verzoekschrift. Hierin heeft GH uitgelegd waarom de boete onevenredig hoog is. Volgens GH dient hetgeen daarin is opgenomen als herhaald en ingelast te worden beschouwd in het bezwaarschrift. Tevens verwijst GH naar de Spreekaantekeningen, ook hetgeen daarin is opgenomen moet worden beschouwd als herhaald en ingelast. De bezwaren in het Bezwaarschrift, randnummer 8 van het Verzoekschrift, de Spreekaantekeningen en de Draagkrachtstukken zien (kort samengevat) op het volgende.

207. GH stelt zich op het standpunt dat de opgelegde boete te hoog is vanwege:

- 1) De objectieve draagkracht van GH (toepassing draagkrachttabel);
- 2) Overige omstandigheden (passendheidstoets);

---

<sup>88</sup> Artikel 2, derde lid, Bbbfs.

- 3) Dubbele bestraffing (evenredigheidstoets);
- 4) De subjectieve draagkracht van GH.

#### **Ad 1) De objectieve draagkracht van GH (toepassing draagkrachttabel)**

208. GH stelt dat de hoogte van de boete moet worden gematigd op grond van haar objectieve draagkracht, omdat haar eigen vermogen lager is dan € 500.000 en op het moment van Boeteoplegging geen personen meer werkzaam waren bij GH. Als peildatum voor de boeteoplegging geldt de stand van zaken ten tijde van de boeteoplegging. Dit leidt ertoe, aldus GH, dat GH in de 5%-categorie valt van het boetetoemittingsbeleid van de AFM, waarmee de boete vanwege objectieve draagkracht maximaal € 100.000 bedraagt.

#### **Ad 2) Overige omstandigheden (passendheidstoets)**

209. GH stelt daarnaast dat de publicatie van het Boetebesluit een zodanig diffamerend effect heeft gehad, dat de AFM over zou moeten gaan tot matiging van de boete. De sterk diffamerende werking, zo stelt GH, is erin gelegen dat de publicatie van de boete veel persaandacht heeft gekregen. GH verwijst daarbij naar een aantal door derden gepubliceerde persberichten inzake de opgelegde boete.<sup>89</sup> Overigens leidt het feit dat het gepubliceerde boetebedrag veel hoger is dan het boetebedrag zoals dat zal luiden na heroverweging in bezwaar ertoe, aldus GH, dat de diffamerende werking des te groter is.

#### **Ad 3) Dubbele bestraffing (evenredigheidstoets)**

210. GH stelt verder dat [B] en [A] onevenredig worden geraakt door de cumulatie van de aan haar opgelegde boete en de apart aan [B] en [A] opgelegde boetes wegens het feitelijk leidinggeven. Ter onderbouwing stelt GH dat zowel [B] als [A] indirect 50% 'aandeelhouder' /vennoot zijn van GH, waardoor zij beiden 50% van de boete van GH moeten dragen. Hierdoor dienen, zo stelt GH, alle drie de boetes of tenminste de aan [B] en [A] opgelegde boetes gematigd te worden.

#### **Ad 4) Subjectieve draagkracht**

211. GH stelt dat de hoogte van de boete ook op gespannen voet staat met de subjectieve draagkracht. Ter onderbouwing brengt GH naar voren dat zij eind 2017 haar vergunning heeft ingeleverd en haar

---

<sup>89</sup> Zie hiervoor randnummer 14 van de begeleidende brief bij de Draagkrachtstukken.

activiteiten heeft gestaakt. Daarnaast heeft GH in 2018 en 2019 verlies geleden, bedroeg de omzet in 2019 enkele euro's, bedroeg de balanstotaal van GH in 2018 slechts [bedrag] en heeft GH veel schulden.<sup>90</sup> Er zou, zo stelt GH, geen enkele geldverstrekker bereid zijn om GH financiering te verstrekken voor het betalen van de boete. Immers, door de gestaakte activiteiten en beperkte activa, zal GH geen terugbetalingen kunnen doen of zekerheid kunnen bieden. Hierdoor is het feitelijk onmogelijk voor GH om een boete van € 200.000 te voldoen. Gezien voorgaande zal de AFM ook naar de draagkracht van de vennoten ([Rechtspersoon A] en [rechtspersoon B]) moeten kijken en de gemiddelde draagkracht van beide vennoten en GH als uitgangspunt moeten nemen. Ook dan zal de AFM, zo stelt GH, tot de conclusie moeten komen dat zelfs een boete van 5% van het basisbedrag (in casu € 100.000) niet door GH kan worden gedragen.

#### Reactie AFM

212. De AFM ziet na heroverweging aanleiding de boete verder te matigen tot € 10.000 en onderbouwt dit als volgt.

213. Het uitgangspunt voor de boetetoemeting wordt gevormd door het voor de overtreding geldende basisbedrag zoals neergelegd in artikel 1:81, eerste en tweede lid, Wft juncto artikel 10 Bbbfs. Voor overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft geldt een basisbedrag van € 2.000.000.

214. De AFM heeft haar beleid in het document 'boetetoemetingsbeleid AFM' (**het Boetetoemetingsbeleid**) uiteengezet. Op basis daarvan dient de AFM mede rekening te houden met de volgende omstandigheden:

1. de ernst en duur van de overtreding;
2. de mate van verwijtbaarheid;
3. recidive;
4. toepassing draagkrachttabel;
5. behaald voordeel als ondergrens voor de boete;
6. passendheidstoets; en
7. eventuele verdere verlaging op grond van draagkracht.

215. Daarnaast dient de AFM op grond van het Bbbfs (eveneens) rekening te houden met de ernst en/of duur van de overtreding, de verwijtbaarheid van de overtreder, de draagkracht van de overtreder en – voor zover van toepassing – met de mate van medewerking aan het onderzoek door de AFM en/of

---

<sup>90</sup> GH verwijst ter onderbouwing naar Bijlage 12 bij het Bezwaarschrift.



getroffen maatregelen om herhaling van de overtreding te voorkomen.<sup>91</sup>

216. Hieronder zal de AFM verder op bovengenoemde stappen ingaan voor zover deze relevant zijn voor de behandeling van de bezwaargronden.

### **Ad 1) Objectieve draagkracht**

217. Op grond van artikel 4 Bbbfs dient de AFM bij het opleggen van een boete rekening te houden met de draagkracht van de overtreder. De draagkrachttabel uit stap 4 van het Boetetoemingsbeleid is een uitwerking van artikel 4 Bbbfs en een toepassing van de algemene evenredigheidstoets van artikel 5:46 Awb. Bij deze stap wordt – kort gezegd – de draagkracht afgemeten naar de omvang van de onderneming. De AFM houdt daarbij rekening met het eigen vermogen van de onderneming of het aantal werknemers dat rechtstreeks is betrokken bij de dienstverlening van de onderneming. Daarvoor is noodzakelijk dat de AFM beschikt over draagkrachtgegevens. Nu GH in de bezwaarprocedure alsnog de Draagkrachtstukken heeft overlegd, is het voor de AFM mogelijk om, in heroverweging, de draagkracht van GH alsnog mee te nemen in de boetetoemeting

218. GH heeft aangegeven haar activiteiten per 1 januari 2018 volledig te hebben gestaakt. Naar aanleiding daarvan heeft de AFM op verzoek van GH diens vergunning ingetrokken per 31 december 2017. Dat GH sindsdien (vrijwel) geen activiteiten meer heeft verricht blijkt uit de door GH overlegde jaarrekeningen over 2018 en 2019, waaruit volgt dat GH in die jaren respectievelijk een omzet heeft gemaakt van [bedrag] en [bedrag]. Daarnaast volgt uit de jaarrekening 2019 dat GH in 2019 slechts 1 werknemer had. Voorts volgt uit de overlegde jaarrekeningen dat GH geen onroerend goed bezit en dat de (overige) activa slechts een zeer beperkte waarde, circa [bedrag], vertegenwoordigen. Daartegenover staat dat GH hoge schulden heeft, voornamelijk bestaande uit vorderingen van groepsmaatschappij [rechtspersoon I] (een dochtermaatschappij van [rechtspersoon A]). De beperkte activa verminderd met de schulden, maken dat GH een negatief vermogen heeft van circa [bedrag]. Dit heeft tot gevolg dat GH in de 5%-categorie van de draagkrachttabel valt. De boete komt hiermee in principe op € 100.000.

### **Ad 2) Overige omstandigheden (passendheidstoets)**

219. In stap 6 (de passendheidstoets) van het Boetetoemingsbeleid staat dat de AFM kan overgaan tot eventuele verdere verlaging van het boetebedrag op grond van de specifieke omstandigheden van het geval.

---

<sup>91</sup> Zie artikelen 1b, eerste lid, artikel 2, tweede en derde lid, en artikel 4, eerst en tweede lid, Bbbfs.

220. GH stelt dat aan haar onevenredig leed is toegevoegd door de diffamerende werking die is uitgegaan van de publicatie van het Boetebesluit, mede doordat het gepubliceerde boetebedrag veel hoger is dan het boetebedrag zoals dat zal luiden na heroverweging in bezwaar. Hierdoor dient de AFM, aldus GH, over te gaan tot matiging van de boete. De AFM deelt dit oordeel van GH niet. De AFM heeft GH bij het Boetevoornemen op de hoogte gebracht van het feit dat voor overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft een basisbedrag van € 2.000.000 geldt. Daarbij heeft de AFM GH in de gelegenheid gesteld om middels het invullen van een vragenlijst, onderbouwd met stukken, haar draagkracht aan te tonen, zodat de AFM hier bij het bepalen van de eventuele uiteindelijke boetehoogte rekening mee kan houden. GH heeft hier destijds welbewust geen gebruik van gemaakt.<sup>92</sup> Het overleggen van deze gegevens is primair de verantwoordelijkheid van GH. De gevolgen voor het niet verstrekken van de draagkrachtgegevens komt dan ook voor eigen rekening en risico van GH.

### ***Ad 3) Dubbele bestraffing (evenredigheidstoets)***

221. Nu de AFM (in heroverweging) reeds rekening heeft gehouden met de cumulaties van boetes in de boetetoemeting van de afzonderlijk aan [B] en [A] opgelegde boetes, is voldoende rekening gehouden met de dubbele bestraffing die van de cumulatie van boetes uit kan gaan. De AFM ziet hierdoor geen aanleiding om de boetehoogte van GH verder te verlagen.

### ***Ad 4) Subjectieve draagkracht***

222. Onder omstandigheden kunnen de stappen 1 t/m 6 van het Boetetoemetingsbeleid leiden tot een boete die de overtreder niet kan dragen. Er is dan in beginsel aanleiding voor verdere verlaging van het boetebedrag op grond van de geïndividualiseerde (of subjectieve) draagkracht. Bij personenvennootschappen wordt, bij een tekort aan draagkracht bij de vennootschap, de gemiddelde draagkracht van de vennootschap en de vennoten als uitgangspunt genomen voor de subjectieve draagkracht.

223. Zoals hierboven is toegelicht, is (kortgezegd) gebleken dat GH een negatief eigen vermogen heeft, dat haar verwachte toekomstige winst nihil is en dat zij voorts geen bedrijfspand bezit. Hierdoor kan de AFM niet anders concluderen dan dat de draagkracht van GH beperkt is.

---

<sup>92</sup> Zie hiervoor randnummer 2 van de begeleidende brief bij de Draagkrachtstukken en randnummers 16 - 23 van de Spreek aantekeningen.

224. Gezien de beperkte draagkracht van GH, neemt de AFM – conform het Boetetoemingsbeleid – tevens de draagkracht van de beide vennoten van GH (te weten [rechtspersoon A] en [rechtspersoon B]) in overweging.

*Draagkracht [rechtspersoon A]*

225. [rechtspersoon A] heeft op 31 december 2019 een eigen vermogen van circa [bedrag], dat nagenoeg volledig bestaat uit financiële vaste activa die op zichzelf weer nagenoeg volledig bestaan uit vorderingen op GH. Gezien de financiële positie van GH dienen deze vorderingen als oninbaar te worden beschouwd. Dit tezamen genomen met het feit dat [rechtspersoon A] haar activiteiten heeft gestaakt, leidt tot de conclusie dat de draagkracht van [rechtspersoon A] nihil is.

*Draagkracht [rechtspersoon B]*

226. Het eigen vermogen van [rechtspersoon B] bedraagt op 31 december 2018 [bedrag]. Hier staan vorderingen van gezamenlijk bijna [bedrag] op groepsmaatschappij [rechtspersoon J] tegenover. De activa van [rechtspersoon J] bestaan op zichzelf vervolgens nagenoeg geheel uit vorderingen op [B]. Deze vorderingen zijn niet inbaar vanwege de financiële positie van [B]. Ook [rechtspersoon B] heeft haar activiteiten gestaakt, waardoor de draagkracht van [rechtspersoon B] nihil is.

227. Gelet op voorgaande concludeert de AFM dat de draagkracht van GH, [rechtspersoon A] en [rechtspersoon B] nihil is en dat GH een boete van € 100.000 niet kan dragen. Het uitgangspunt van de AFM is dat ook aan een (rechts)persoon met weinig tot geen draagkracht een boete van zekere omvang wordt opgelegd. Dit is voor de AFM aanleiding om de boete op basis van de verminderde draagkracht van GH – conform het Boetetoemingsbeleid<sup>93</sup> – vast te stellen op een bedrag van € 10.000.

#### **J. Niet anonieme publicatie is onterecht**

228. GH heeft ook bezwaar gemaakt tegen het Publicatiebesluit. GH stelt primair dat het Boetebesluit onrechtmatig is en dat daarom de AFM niet over mag gaan tot openbaarmaking.

229. Verder voert GH subsidair aan dat de AFM onvoldoende invulling heeft gegeven aan de verplichte belangenafweging voorafgaand aan het Publicatiebesluit. De AFM heeft namelijk volstaan met een sjabloon waarbij de uitkomst van tevoren vaststond. Ook hanteert de AFM daarbij het principiële verkeerde uitgangspunt dat het belang van publicatie het zwaarst weegt en vrijwel steeds gerechtvaardigd is. De AFM moet per geval beoordelen of publicatie evenredig is gelet op de

---

<sup>93</sup> Boetetoemingsbeleid p. 7 en 19.

belangen van (in ieder geval) de boeteling en het doel dat (nog) bereikt kan worden met publicatie. In dat verband wijst GH ook op de kanttekeningen die de Afdeling Advisering van de Raad van State (**AARVS**) heeft geplaatst bij de per 1 juli 2018 in werking getreden Wet Transparant Toezicht Financiële Markten, waarmee de AARVS wees op *'dat verzekerd moet zijn dat publicatie een proportionele maatregel is in het licht van de economische en reputatieschade voor de instelling'*.

230. GH wijst in bezwaar de AFM er tevens op dat de AFM zelf heeft getalmd met opleggen van het Boetebesluit. GH acht dit van belang omdat het in casu gaat om vroegtijdige openbaarmaking, waarbij beoordeeld dient te worden of de specifiek met die snelle publicatie te bereiken doelen in redelijke verhouding staan tot de schade die een dergelijke publicatie zou toebrengen.
231. In dit verband wijst GH erop dat vroegtijdige publicatie niet meer het doel kan dienen dat deelnemers op de financiële markten worden geïnformeerd en gewaarschuwd voor GH, omdat de vergunning van GH per 31 december 2017 is ingetrokken en er sindsdien ook geen andere activiteiten meer door GH worden verricht.
232. Tot slot merkt GH op dat van publicatie een diffamerende werking uitgaat. Hieraan draagt voorts bij dat de AFM ertoe heeft besloten om een 'overkoepelende boete' op te leggen wegens het niet zorgdragen voor een adequaat beleid dat een integere uitoefening van het bedrijf van GH waarborgde. GH stelt niet te kunnen bevatten hoe het evenredig zou zijn dat al deze schade met de publicatie wordt toegebracht, terwijl de wetgever voorschrijft dat de publicatie wordt uitgesteld voor zover deze onevenredige schade toebrengt. Daarbij wijst GH ook op de aansprakelijkheidsbeperking in artikel 1:125d Wft. GH vindt dat de onderhavige situatie een schoolvoorbeeld vormt van de situatie die de wetgever voor ogen moet hebben gehad toen hij introduceerde dat publicatie moet worden uitgesteld indien directe publicatie tot onevenredige benadeling zou leiden.<sup>94</sup>

#### Reactie AFM

233. GH meent dat het Boetebesluit onrechtmatig is, waardoor de AFM niet over mag gaan tot openbaarmaking. De AFM is van oordeel dat het Boetebesluit rechtmatig is. Voor de onderbouwing hiervan volstaat de AFM met een verwijzing naar (de behandeling van de overige bezwaargronden van GH in) deze beslissing op bezwaar.

---

<sup>94</sup> Zie het verzoekschrift van GH. GH heeft dit verzoekschrift verstrekt als bijlage 2 van het Bezwaarschrift.

234. Bij publicaties van zware boetes is het uitgangspunt dat de AFM verplicht is om het Boetebesluit niet-anoniem en zo spoedig mogelijk openbaar te maken,<sup>95</sup> tenzij de openbaarmaking partijen (kortgezegd en in casu relevant) in onevenredige mate schade zou worden berokkend.<sup>96</sup> De AFM zal dus óók telkens moeten toetsen of geen sprake is van een van de uitzonderingssituaties, waardoor openbaarmaking uitgesteld of geanonimiseerd moet worden. De AFM merkt op dat daarbij wel het uitgangspunt is dat de handhavingsmaatregel openbaar wordt gemaakt. De toelichting verduidelijkt voorgaande:

*“Het openbaar maken van besluiten met betrekking tot handhaving dient verschillende doelen. (...) Deze belangen zullen over het algemeen opwegen tegen het belang van de overtreder op wie het besluit betrekking heeft, dat zijn overtreding niet bekend wordt. Dit belang zal in het algemeen immers niet beschermingswaardig zijn. Dit komt tot uitdrukking in de verplichting van de toezichthouder om besluiten openbaar te maken waarin hij overgaat tot handhaving naar aanleiding van overtreding. De toezichthouder zal echter wel van geval tot geval moeten afwegen of er sprake is van een van de uitzonderingssituaties.”<sup>97</sup>*

235. De stelling van GH dat de AFM bij de belangenafweging omtrent publicatie het verkeerde uitgangspunt heeft, getuigt dan ook van een onjuiste lezing van de wet en toelichting. Uit de wetsystematiek en de toelichting volgt duidelijk dat het belang van openbaarmaking, behoudens uitzonderingssituaties, opweegt tegen het belang van de overtreder om publicatie te voorkomen.

236. Het wettelijk systeem stelt dus dat de AFM verplicht is om over te gaan tot publicatie, maar daarbij wel moet toetsen of geen van de door de wetgever gestelde uitzonderingssituaties van toepassing is. Gelet op de wetsgeschiedenis en aangezien de wetgever in het advies van de AARVS geen aanleiding heeft gezien hierover anders te overwegen, ziet de AFM hierin geen aanleiding om van het huidige wettelijke systeem af te zien.

237. Het relevante criterium voor de vraag of de AFM de openbaarmaking moet uitstellen of anonimiseren of sprake is van een van de uitzonderingssituaties in artikel 1:98 Wft.

238. In casu is de vraag van belang of betrokken partijen niet in onevenredige mate schade zouden worden berokkend door openbaarmaking. Het is vaste rechtspraak dat hiervoor moet worden vastgesteld dat in dit geval sprake is van een individuele, bijzondere situatie, waarbij door GH of

---

<sup>95</sup> Op grond van artikel 1:97, derde lid, Wft.

<sup>96</sup> Artikel 1:98 Wft.

<sup>97</sup> *Kamerstukken II 2015/16, 34 55, 3, p. 10 – 11.*

eventuele andere betrokken partijen als gevolg van de publicatie mogelijk geleden schade zodanig uitzonderlijk is, dat het belang van de bescherming van de markt daarvoor moet wijken.<sup>98</sup> Ook in heroverweging is het de AFM niet gebleken dat sprake is van zo'n individuele, bijzondere situatie, want ook de in bezwaar aangevoerde gronden van GH maken dit oordeel niet anders. De AFM onderbouwt dit als volgt.

239. Dat de vergunning van GH per 31 december 2017 is ingetrokken vormt geen omstandigheid waardoor de AFM zou moeten afzien van publicatie. De AFM wijst erop dat het openbaar maken van een bestuurlijke boete verschillende doelen dient. Het publiek moet zo ruim mogelijk kennis nemen van het optreden van de AFM. Daarnaast wijst de AFM op het belang van generale preventie en het belang van personen die schade hebben geleden, zodat zij eventueel hun rechten jegens GH geldend kunnen maken. De publicatie dient het maatschappelijk belang om de markt te informeren of te waarschuwen. Publicatie van het Boetebesluit draagt bij aan de verwezenlijking van de toezichtstaak van de AFM. Door publicatie ontstaat immers transparantie voor het publiek. Zo kunnen voormalige klanten van GH kennis nemen van de overtredingen die de AFM GH verwijt.<sup>99</sup> Daarnaast heeft de publicatie van het Boetebesluit een norminformerende werking. Verder is van belang dat GH op een later moment weer kan besluiten zich op de financiële markten te begeven.<sup>100</sup>

240. Voorts maakt de duur van het boeteproces ook niet dat sprake is van een individuele, bijzondere situatie waarbij door GH of eventuele andere betrokken partijen als gevolg van de publicatie mogelijk geleden schade zodanig uitzonderlijk is, dat het belang van de bescherming van de markt daarvoor moet wijken. De AFM herhaalt dat zij gehouden is om het Boetebesluit zo spoedig mogelijk ná bekendmaking openbaar te maken. De termijn tussen het Voornemen en het Boetebesluit maakt niet dat de AFM niet langer deze verplichting heeft.

---

<sup>98</sup> Zie bijvoorbeeld Rechtbank Rotterdam 24 juli 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:6173; Rechtbank Rotterdam 3 december 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:8759 en Rechtbank Rotterdam 24 december 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:9420. CbB 12 oktober 2017, ECLI:NL:CBB:2017:327. CbB 25 januari 2018, ECLI:NL:CBB:2018:7, r.o. 5.2 en CbB 1 december 2016, ECLI:NL:CBB:2016:73, r.o. 5.

<sup>99</sup> *Kamerstukken II 2015/16, 34 455, 3, p. 10. "(...) Het openbaar maken van besluiten met betrekking tot handhaving dient verschillende doelen. Allereerst is het belangrijk dat de activiteiten van de toezichthouders als overheidsorganisaties in zo groot mogelijke openheid worden verricht. Het is in dat kader in het belang van het publiek om zo ruim mogelijk kennis te kunnen nemen van het optreden van de toezichthouders en de gronden daarvoor. Ook is het openbaar maken van besluiten tot het opleggen van bestuurlijke sancties in het belang van andere instellingen die onder toezicht staan, zodat zij weten welke gedragingen kunnen leiden tot handhaving en meer inzicht krijgen in de invulling die de toezichthouder aan bepaalde normen geeft. Verder is openbaarmaking in het belang van personen die door de inbreuk schade hebben geleden, zodat zij eventueel hun rechten jegens de overtreder geldend kunnen maken. Tot slot heeft de openbaarmaking in beginsel een ontmoedigend effect op andere personen en ondernemingen onder toezicht om overtredingen te begaan (...)"*

<sup>100</sup> Zie bijvoorbeeld Rechtbank Rotterdam 18 april 2019, ECLI:NL:RBROT:2019:4042, r.o. 16.

241. Dat de diffamerende werking en de reputatieschade reden zouden moeten zijn dat de AFM niet over mag gaan tot het openbaar maken van het Boetebesluit volgt de AFM niet. De AFM wijst er op dat het vaste rechtspraak<sup>101</sup> is dat reputatieschade onvoldoende is om de publicatie van een handhavingsbesluit onevenredig te achten. De gestelde diffamerende werking en reputatieschade maakt niet dat sprake is van een individuele, bijzondere situatie die aanleiding geeft tot het uitstellen of anonimiseren van de openbaarmaking.

242. Volledigheidshalve merkt de AFM op dat de verlaging van de boetehoogte de openbaarmaking van het Boetebesluit niet onevenredig maakt. De boete is namelijk, zoals hiervoor is uiteengezet, enkel gematigd op grond van het gebrek aan draagkracht bij GH. De matiging van de boetehoogte doet aan de ernst en verwijtbaarheid van de geconstateerde overtredingen door GH niet af. Bovendien is het aan GH zelf te wijten dat de AFM pas in heroverweging rekening heeft kunnen houden met de beperkte draagkracht van GH bij vaststelling van de boetehoogte.

#### Tot slot

243. De AFM is van oordeel dat de door GH naar voren gebrachte bezwaren niet afdoen aan de wijze hoe de AFM is overgegaan tot het openbaar maken van het Boetebesluit in het Publicatiebesluit. Ten aanzien van dit onderdeel leidt heroverweging dus niet tot een ander oordeel.

#### **V. Besluit**

De AFM heeft besloten het Boetebesluit te herroepen voor zover het de boetehoogte betreft. De boetehoogte wordt verlaagd tot € 10.000. De AFM laat het Boetebesluit voor het overige in stand.<sup>102</sup> De AFM heeft voorts besloten het Publicatiebesluit in stand te laten. De motivering van de bestreden besluiten wordt aangevuld met de motivering die in deze beslissing op bezwaar is opgenomen.

Het voorgaande leidt ertoe dat geen aanleiding bestaat om over te gaan tot de in het bezwaarschrift verzochte vergoeding van de kosten als bedoeld in artikel 7:15, tweede lid, Awb.

---

<sup>101</sup> Bijvoorbeeld CBb 12 oktober 2017, ECLI:NL:CBB:2017:327, r.o. 12.3; CBb 22 januari 2015, CBb (vzr.) 1 december 2016, ECLI:NL:2016:373, r.o. 5; CBb (vzr.) 25 januari 2018, ECLI:NL:CBB:2018:7, r.o. 5.2

<sup>102</sup> Deze beslissing op bezwaar is genomen door het bestuur van de AFM en conform het tekeningsmandaat ondertekend door een hoofd en een manager.

## VI. Rechtsgangverwijzing

Iedere belanghebbende kan tegen deze beslissing op bezwaar beroep instellen door binnen zes weken na bekendmaking ervan een beroepschrift in te dienen bij de rechtbank Rotterdam, Sector Bestuursrecht, Postbus 50951, 3007 BM Rotterdam. Natuurlijke personen kunnen ook digitaal beroep instellen bij genoemde rechtbank via <http://loket.rechtspraak.nl/bestuursrecht>. Daarvoor moet u wel beschikken over een elektronische handtekening (DigiD). Kijk op de genoemde site voor de precieze voorwaarden. Voor het instellen van beroep wordt een griffierecht geheven.

Hoogachtend,  
Autoriteit Financiële Markten

[was getekend]  
Hoofd  
Juridische Zaken

[was getekend]  
Manager  
Juridische Zaken