

**OPENBARE VERSIE**

**Per e-mail verstuurd**

Nationale-Nederlanden Schadeverzekering  
Maatschappij N.V.

Datum	16 december 2020
Ons kenmerk	[...]
Pagina	1 van 17
Telefoon	[...]
E-mail	boetefunctionaris@afm.nl
Betreft	Besluit tot boeteoplegging

Geacht bestuur,

De Autoriteit Financiële Markten (**AFM**) heeft besloten aan Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. (**NN Schade**) een bestuurlijke boete van € 400.000 op te leggen omdat Delta Lloyd Schadeverzekering N.V. (**DL Schade**) – welke onderneming door een juridische fusie per 1 januari 2019 is opgegaan in NN Schade – in de periode van 13 augustus 2016 tot en met 18 augustus 2016 het bonusprovisieverbod en de norm op een passende volmachtbeloning heeft overtreden, door een reis naar de Olympische Spelen in Rio de Janeiro te organiseren voor financiële dienstverleners die adviseerden over en/of bemiddelden in schadeverzekeringen van DL Schade, dan wel optraden als gevolmachtigde agent van DL Schade. Dit zijn overtredingen van de artikelen 86d, eerste lid, en 86e, eerste lid, van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (**BGfo**).

De openbare versie van het besluit treft u aan als bijlage 1.

## Inhoudsopgave

1.	Bedrijfsgegevens .....	3
2.	Verloop van het onderzoek en boeteproces .....	3
3.	Wettelijk kader .....	4
4.	Feiten .....	7
5.	Zienswijze.....	8
6.	Beoordeling.....	9
6.1	Georganiseerde reis op zichzelf is al provisie .....	9
6.2	Kosten in onvoldoende mate doorbelast .....	9
6.3	Geen uitzondering van toepassing .....	10
6.4	Reactie resterende aspecten zienswijze .....	10
6.5	Conclusie overtreding .....	11
6.6	Opportunititeit boeteoplegging .....	11
7	Besluit .....	11
7.1	Besluit tot boeteoplegging.....	11
7.2	Hoogte van de boete .....	12
7.2.1	Toepasselijk boeteregime .....	12
7.2.2	Vaststellen boetehoogte.....	12
7.3	Betaling van de boete .....	13
7.4	Openbaarmaking van de boete .....	13
7.4.1	Uitzonderingsmogelijkheden .....	14
7.4.2	Nadere publicatiemomenten.....	17
8	Hoe kunt u bezwaar maken? .....	17

## 1. Bedrijfsgegevens

Hieronder volgt een korte omschrijving van de voornaamste in dit boetebesluit genoemde juridische entiteiten.

### **NN Group N.V.**

NN Group N.V. (**NN Group**) is het moederbedrijf van onder meer NN Schade.

### **Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V.**

NN Schade beschikt over een AFM-vergunning voor het zijn van verzekeraar (17000101) en financiële dienstverlener (12000475). NN Schade opereert onder de handelsnamen Nationale-Nederlanden, NN Schade, NN S&I, NN Schade & Inkomen en NN Non-Life.

### **Delta Lloyd Schadeverzekering N.V.**

Per 1 januari 2019 is DL Schade door een juridische fusie opgegaan in NN Schade. Tot die tijd opereerde zij onder meer onder de handelsnamen Delta Lloyd Schade, Delta Lloyd Groep Particuliere Schadeverzekeringen, OHRA Schadeverzekeringen, Schadeverzekeringmaatschappij Erasmus, Erasmus Schade en Delta-Ohra Schadeverzekeringen. DL Schade was onderdeel van de Delta Lloyd Groep.

## 2. Verloop van het onderzoek en boeteprocés

Op 21 november 2018 heeft de AFM per e-mail een informatieverzoek aan NN Group verstuurd, waarin vragen zijn opgenomen over de reis naar Rio de Janeiro. Dit informatieverzoek is verstuurd aan NN Group vanwege de overname van het Delta Lloyd-concern door NN Group.

Op 29 november 2018 heeft er telefonisch overleg plaatsgevonden tussen de AFM en NN Group over het informatieverzoek van 21 november 2018. NN Group heeft daarin medegedeeld dat het vergaren van de gevraagde informatie complex is vanwege afgesloten oude Delta Lloyd IT-systemen.

Op 7 december 2018 heeft NN Group per e-mail het eerste deel van de vragen uit voornoemd informatieverzoek beantwoord. Bij de beantwoording zijn 27 bijlagen gevoegd.

Op 21 december 2018 heeft NN Group per e-mail het tweede deel van de vragen uit voornoemd informatieverzoek beantwoord. Bij de beantwoording zijn zes bijlagen gevoegd.

Op 17 januari 2019 heeft er telefonisch overleg plaatsgevonden tussen de AFM en NN Group aangaande het niet volledig opleveren van de door de AFM opgevraagde informatie. In dit overleg heeft de AFM aangekondigd een rappel informatieverzoek te zullen versturen waarin NN Group nogmaals wordt verzocht de nog ontbrekende informatie op te leveren.

Op 1 februari 2019 heeft de AFM per e-mail een rappel informatieverzoek verstuurd.

Op 6 februari 2019, 7 februari 2019 en 12 februari 2019 heeft telefonisch contact plaatsgevonden tussen de AFM en NN Group met betrekking tot het voornoemde rappel informatieverzoek. Tijdens deze telefonische contactmomenten is besproken welke informatie de AFM nog zal ontvangen, de stappen die ondernomen zullen worden door NN Group om de opgevraagde informatie uit de Delta Lloyd-mailboxen op een zorgvuldige manier te kunnen aanleveren en de termijnen hiervoor.

Op 21 februari 2019 heeft NN Group per e-mail de vragen in het rappel informatieverzoek beantwoord en 84 bijlagen bijgevoegd.

Op 7 maart 2019 heeft de AFM van NN Group een productie van e-mails van de Delta Lloyd-servers ontvangen.

Op 12 december 2019 heeft de AFM een concept-onderzoeksrapport aan NN Schade verstuurd met het verzoek daarop te reageren.

Op 22 januari 2020 heeft de AFM van NN Schade een reactie op het concept-onderzoeksrapport ontvangen.

Op 23 oktober 2020 heeft de AFM NN Schade geïnformeerd dat zij voornemens is aan haar een bestuurlijke boete op te leggen wegens overtreding van artikel 86d, eerste lid, en artikel 86e, eerste lid, BGfo, en haar in de gelegenheid gesteld om een zienswijze op dit voornemen te geven

Op 26 november 2020 heeft NN Schade via Webex haar zienswijze gegeven.

### **3. Wettelijk kader**

Door invoering van het bonusprovisieverbod voor advisering en/of bemiddeling in schadeverzekeringen zijn enkel nog afsluit- en doorlopende provisies van verzekeraars toegestaan. Met deze regelgeving is beoogd enkel provisies toe te laten indien deze geen afbreuk kunnen doen aan de belangen van de cliënt.<sup>1</sup> Door invoering van de norm op de passende volmachtbeloning op 1 januari 2012 zijn enkel nog commissies toegestaan die noodzakelijk zijn voor het verlenen van de dienst als gevolmachtigde agent of deze mogelijk maken. Met deze regelgeving is beoogd dat het niet langer mogelijk is om commissies te betalen of te ontvangen indien deze afbreuk doen aan de verplichting van de aanbieder of gevolmachtigde agent om zich in te zetten voor de belangen van de cliënt.<sup>2</sup>

Hieronder volgt een overzicht van het wettelijk kader van beide normen, zoals neergelegd in de artikelen 86d, eerste lid, en 86e, eerste lid, BGfo. Beide artikelen zijn gebaseerd op artikel 4:25a, eerste lid, van de Wet op het financieel toezicht (**Wft**) op grond waarvan regels gesteld kunnen worden met betrekking tot *“de beloning of vergoeding, in welke vorm ook, voor het aanbieden, adviseren, bemiddelen of optreden als gevolmachtigde agent of ondergevolmachtigde agent inzake een financieel product, en de wijze van uitbetaling daarvan”*.

---

<sup>1</sup> Stb. 2009, 401, p. 19.

<sup>2</sup> Stb. 2011, 515, p. 16.

**Artikel 86d, eerste lid, BGfo**

In artikel 86d, eerste lid, BGfo is het volgende bepaald: *“Een aanbieder, bemiddelaar of adviseur verschaft of ontvangt voor het bemiddelen of adviseren inzake een schadeverzekering, niet zijnde een betalingsbeschermer, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekering of een overlijdensrisicoverzekering, geen andere provisies dan:*

- a. provisies die worden verschaft door of aan de cliënt of degene die namens hem optreedt, tenzij de hoogte van deze provisies kennelijk onredelijk is gelet op de aard en reikwijdte van de financiële dienstverlening;*
- b. afsluitprovisies of doorlopende provisies, mits de bemiddelaar of adviseur kosteloos op verzoek van de cliënt op begrijpelijke wijze mededeling doet van het bestaan, de aard en het bedrag of, indien het bedrag niet kan worden achterhaald, de wijze van berekening van de provisie of in geval van provisie in natura de waarde in het economisch verkeer voordat de desbetreffende financiële dienst wordt verleend;*
- c. provisies die noodzakelijk zijn voor het verlenen van de financiële dienst of de desbetreffende dienst mogelijk maken; of*
- d. relatiegeschenken, voor zover de gezamenlijke waarde daarvan op jaarbasis niet meer bedraagt dan € 100.”*

Provisie is in artikel 1:1 van de Wft als volgt gedefinieerd: *“beloning of vergoeding, in welke vorm dan ook, voor het bemiddelen of adviseren ter zake van een financieel product of het verlenen van een beleggingsdienst of nevendienst”*.

Afsluitprovisies zijn in artikel 1 BGfo voor zover relevant gedefinieerd als:

- 1. “beloning of vergoeding, in welke vorm dan ook, die een aanbieder ter gelegenheid van de totstandkoming van een overeenkomst inzake een betalingsbeschermer, een complex product, een hypothecair krediet, een hypothecair krediet gecombineerd met een beleggingsrekening, een schadeverzekering of een uitvaartverzekering, tussen hem en een consument rechtstreeks of middellijk voor het bemiddelen of adviseren inzake die overeenkomst betaalt; of*
- 2. [...]”*

Doorlopende provisies zijn in artikel 1 BGfo voor zover relevant gedefinieerd als:

- 1. “beloning of vergoeding, in welke vorm dan ook, niet zijnde afsluitprovisie, die een aanbieder van een betalingsbeschermer, een complex product, een hypothecair krediet, een hypothecair krediet gecombineerd met een beleggingsrekening, een schadeverzekering of een uitvaartverzekering, na de totstandkoming van een overeenkomst tussen hem en een consument voor het bemiddelen of adviseren inzake die overeenkomst rechtstreeks of middellijk betaalt; of*
- 2. [...]”*

In de Nota van Toelichting bij artikel 86d BGfo is opgenomen dat dit artikel is gebaseerd op het eerdere artikel 149a BGfo. In de toelichting op dit artikel staat over de uitzondering op het bonusprovisieverbod onder meer:

*“Het verschaffen van vaste vergoedingen voor het bemiddelen of adviseren kan behalve in de vorm van geld ook in natura plaatsvinden. Hierbij kan worden gedacht aan het door een aanbieder leveren van adviessoftware of opleidingen aan een bemiddelaar of adviseur. Vanwege het niet-geldelijke karakter van dergelijke vergoedingen kunnen deze moeilijk worden omgerekend naar een per tot stand gekomen overeenkomst verschaft of ontvangen bedrag. Deze niet-geldelijke vergoedingen kunnen echter wel de kwaliteit van de dienstverlening van een bemiddelaar of adviseur ten goede komen en daarmee evident in het belang van de klant zijn. Aan deze voorwaarden wordt niet voldaan wanneer bijvoorbeeld een opleiding gepaard gaat met luxe extra's die niet noodzakelijk zijn voor de kwaliteit van de opleiding op zich of wanneer de aangeboden software enkel gericht is op de verkoop van een of meer specifieke producten van een specifieke aanbieder. Niet-geldelijke vergoedingen zijn op grond van het derde lid, onderdeel c enkel toegestaan wanneer zij niet ter gelegenheid van de totstandkoming van een overeenkomst worden verschaft en wordt voldaan aan de in het eerste en tweede lid gestelde voorwaarden: zij moeten noodzakelijk zijn voor het verlenen van de dienst of deze mogelijk maken, transparant zijn voor de klant, de kwaliteit van de dienst ten goede komen en evident in het belang zijn van de klant. Om het verschaffen van kleine geschenken die in het normale handelsverkeer gebruikelijk zijn niet helemaal onmogelijk te maken, hoeven deze onder de waardegrens van honderd euro niet aan voornoemde voorwaarden te worden getoetst. Hierbij moet worden gedacht aan het op incidentele basis verschaffen van kleine promotieartikelen of het verschaffen van een fles wijn als kerstgeschenk aan het einde van het jaar.”<sup>3</sup>*

#### **Artikel 86e, eerste lid, BGfo**

In artikel 86e, eerste lid, BGfo is het volgende bepaald: *“Een aanbieder, gevolmachtigde agent of ondergevolmachtigde agent verschaft of ontvangt voor het optreden als gevolmachtigde agent of ondergevolmachtigde agent rechtstreeks of middellijk geen commissie die niet noodzakelijk is voor het verlenen van de dienst of deze mogelijk maakt.”* In artikel 86e, tweede lid, BGfo wordt een uitzondering gemaakt voor onder meer relatiegeschenken, voor zover deze gezamenlijk op jaarbasis de waarde van € 100 niet overstijgen.

Een commissie is in artikel 1 BGfo als volgt gedefinieerd: *“beloning of vergoeding, in welke vorm dan ook, voor het optreden als gevolmachtigde agent of ondergevolmachtigde agent”*.

Over de norm op de passende volmachtbeloning is in de Nota van toelichting het volgende opgenomen: *“Wat in ieder geval niet langer is toegestaan zijn beloningen die de aanbieder of de gevolmachtigde agent een prikkel geven om hun zorgplicht jegens de consument niet na te leven. Een vergoeding die niet in redelijke verhouding staat tot de verrichte werkzaamheden zal uiteindelijk in de kosten voor de consument worden doorberekend. Daarmee doet een dergelijke vergoeding uiteindelijk afbreuk aan de plicht van zowel de aanbieder als de gevolmachtigde agent om zich voor de belangen van de klant in te spannen. Dat geldt ook voor vergoedingen die tot doel hebben productie of omzetgroei te belonen en daarmee perverse prikkels veroorzaken. Wanneer in de dienstverlening van de gevolmachtigde agent door de hoogte van de commissie perverse prikkels ontstaan wordt daarmee de kwaliteit van de dienstverlening ondermijnd en worden de belangen van de cliënt geschaad.”<sup>4</sup>*

---

<sup>3</sup> Stb. 2009, 401, p. 20.

<sup>4</sup> Stb. 2011, 515, p. 16-17.

#### 4. Feiten

Hieronder volgt een weergave van de relevante feiten, zoals die nader zijn uitgewerkt in het onderzoeksrapport.

Delta Lloyd N.V. (**Delta Lloyd**) heeft samen met onder meer dochtervennootschap DL Schade een reis naar Rio de Janeiro georganiseerd voor financiële dienstverleners die adviseerden over en/of bemiddelden in producten van DL Schade of optraden als gevolmachtigde agent van DL Schade. De reis was onderdeel van een merkpositioneringsprogramma van Delta Lloyd. Het concept van de reis werd in een van de interne marketingdocumenten als volgt beschreven: *“Beleef de ultieme droom: een relatiereis vol unieke momenten in Rio de Janeiro. Uitermate goed voor het opbouwen en onderhouden van belangrijke relaties.”* De reis vond plaats van 13 augustus 2016 tot en met 18 augustus 2016.

Deelname aan de reis was uitsluitend op uitnodiging, en het beoogd aantal deelnemers was zeer beperkt.<sup>5</sup> Vanaf 2015 werd intern overleg gevoerd over de selectie van deelnemers. DL Schade richtte zich daarbij op de top van de markt. Uiteindelijk namen aan de reis deel:

- 12 medewerkers van financiële dienstverleners;
- 2 voormalig topsporters, op uitnodiging van Delta Lloyd;
- 5 klanten van Delta Lloyd;
- 7 medewerkers van Delta Lloyd.

De financiële dienstverleners hebben voor de reis € 7.300 per deelnemer betaald. Bij één financiële dienstverlener zijn extra kosten in rekening gebracht vanwege businessclass vliegtickets. Bij een andere financiële dienstverlener zijn kosten in mindering gebracht omdat de deelnemer het eigen vliegticket had betaald.

Het programma van de reis is hieronder (verkort) weergegeven.

##### 13 augustus

- *Vertrek vanaf Schiphol*
- *Diner*

##### 14 augustus

- *Fietstocht naar Copacabana en Ipanema*
- *Bijwonen race [sporters], en bezoek aan Suikerbroodberg*
- *Diner en bezoek Holland Heineken House voor mogelijke huldiging*

##### 15 augustus

- *Wandeling door Lapa*
- *Meet & Greet Project Grael en lunch in hotel*
- *Bijwonen race [sporters]*

---

<sup>5</sup> Zie het Relatiemarketing en eventplan 2016.

- *Diner en bijwonen finales atletiek João Havelange Olympisch Stadion*

#### 16 augustus

- *Jeeptour naar Corcovado & Tijuca Forest*
- *Bijwonen race [sporters]*
- *Diner en bezoek Holland Heineken House voor mogelijke huldiging*

#### 17 augustus

- *Lunch*
- *Bijwonen race [sporters]*
- *Diner en bijwonen finale Beach volleybal dames*

#### 18 augustus

- *Keuzeprogramma: (i) relax aan het zwembad van het hotel, (ii) relaxen aan het strand van Ipanema, of (iii) bezoek met gids aan Santa Teresa*
- *Lunch*
- *Bijwonen race 49-er FX*
- *Terugreis*

Ten behoeve van de organisatie van de reis hebben medewerkers van Delta Lloyd in 2015 een 'pre trip' gemaakt om het reisprogramma te testen. In juni 2016 is een inspectiereis uitgevoerd om de laatste controles uit te voeren.

## **5. Zienswijze**

NN Schade brengt zakelijk weergegeven het volgende naar voren. NN Schade onderschrijft het nut en de noodzaak van de provisieregels en zet zich in om deze regels voortdurend na te leven met als doel het belang van de klant centraal te stellen. NN Schade heeft haar visie op de door DL Schade begane overtreding al met de AFM gedeeld bij brief van 22 januari 2020. Zij handhaaft deze standpunten, maar kiest ervoor in haar zienswijze alleen stil te staan bij het voornemen om haar nu een boete op te leggen. NN Schade meent dat er voldoende aanleiding is om haar geen dan wel een gematigde boete op te leggen.

Algemeen merkt NN Schade op dat niet duidelijk is hoe hoog een omzetterelateerde boete in de basis zal zijn. Zij gaat ervan uit dat de AFM bij de vaststelling van wat passend en geboden is, rekening houdt met de aan [entiteit] opgelegde boete van [bedrag] Daarnaast gaat NN Schade ervan uit dat de AFM met de volgende omstandigheden en factoren in haar voordeel rekening zal houden:

- De overtreding wordt NN Schade alleen maar aangerekend omdat DL Schade door een fusie in NN Schade is opgegaan. NN Schade heeft zelf geen reizen als deze georganiseerd en zal dat ook in de toekomst niet doen. Een boete is onnodig om herhaling te voorkomen.
- De gestelde overtreding kan DL Schade niet worden verweten want er mocht gerechtvaardigd op worden vertrouwd dat de reis naar Rio de Janeiro in overeenstemming was met de provisieregels. Delta Lloyd heeft begin 2015 met de AFM specifiek gesproken over het organiseren van sponsorreizen en de methode van het doorberekenen van de kosten aan deelnemers met het oog op het naleven van de provisieregels. De AFM heeft destijds niet aangegeven dat hier sprake is van een overtreding. Dat de



AFM nu een strengere invulling lijkt te geven aan de provisieregels, kan niet aan DL Schade worden tegengeworpen.

- DL Schade noch NN Schade heeft enig voordeel uit de reis naar Rio de Janeiro gehaald, derden zijn niet benadeeld, en er zijn geen nadelige gevolgen van de reis in bredere zin.
- NN Schade heeft steeds volledig meegewerkt aan het onderzoek van de AFM. Naast personele kosten, heeft NN kosten van zo'n € 185.000 moeten maken voor het inschakelen van externe hulp bij het uitvoeren van het onderzoek. NN Schade vraagt de AFM om deze kosten op de boete in mindering te brengen.

Tijdens de zienswijzezitting heeft NN Schade verder aangegeven doende te zijn met het opstellen van een aanvullende richtlijn over de naleving van de provisieregels.

## 6. Beoordeling

De AFM is van oordeel dat DL Schade in de periode van 13 augustus 2016 tot en met 18 augustus 2016 de artikelen 86d, eerste lid, en 86e, eerste lid, BGfo heeft overtreden, en dat het opportuun is om NN Schade, als rechtsopvolger van DL Schade, hiervoor te beboeten. De AFM licht dat hieronder toe.

### 6.1 Georganiseerde reis op zichzelf is al provisie

De reis die DL Schade heeft georganiseerd voor twaalf medewerkers van financiële dienstverleners, had onmiskenbaar een exclusief karakter. Zo stond de reis uitsluitend open voor een vooraf geselecteerde groep financiële dienstverleners uit de top van de markt. Daarnaast was het aantal deelnemers (zeer) beperkt. De uitnodiging kon dus als een blijk van waardering worden opgevat en uit de reacties van de verschillende genodigden blijkt dat dit ook het geval was. Zo ontving DL Schade onder meer de reacties: *"Leuk dat ik weer via jullie op een geweldige reis mag gaan"*<sup>6</sup> en *"Dank voor de uitnodiging. Deze wordt zeer gewaardeerd"*.<sup>7</sup> Daarnaast bestond het exclusieve karakter van de reis uit direct contact met Olympische sporters. Op uitnodiging van Delta Lloyd namen zelfs twee topsporters aan de reis deel. Meer in het algemeen mag worden aangenomen dat een reis als deze, in het gezelschap van geïnteresseerde en gespecialiseerde vakgenoten, een ervaring met meerwaarde oplevert, wat op zichzelf ook al een beloningscomponent is. Het geheel van de reis vormt met andere woorden meer dan de som der delen – de afzonderlijke activiteiten.

Gelet op het voorgaande merkt de AFM de reis op zichzelf al aan als provisie (in de zin van een niet-geldelijke beloning), ook wanneer alle kosten aan de financiële dienstverleners zouden zijn doorbelast. De overtreding is hiermee gegeven.

### 6.2 Kosten in onvoldoende mate doorbelast

Daarbij komt dat DL Schade de kosten van de reis in onvoldoende mate heeft doorbelast aan de deelnemende financiële dienstverleners, waardoor ook sprake is van een op geld waardeerbare beloning (hierna: geldelijke beloning). De door NN Schade gegeven reactie op het concept-onderzoeksrapport is

---

<sup>6</sup> E-mail van financiële dienstverlener van 29 maart 2016.

<sup>7</sup> E-mail van financiële dienstverlener van 7 april 2016.

aanleiding om bepaalde posten (verder) te herkwalficeren, maar het resterende bedrag overstijgt de vrijstellingsgrens van € 100 per financiële dienstverlener nog altijd aanzienlijk. De AFM licht dit als volgt toe:

#### Kosten van meereizende medewerkers Delta Lloyd

De AFM volgt de redenering van NN Schade dat de aanwezigheid van de zeven Delta Lloyd-deelnemers geen beloning oplevert voor de financiële dienstverleners. Niet is gebleken dat de aanwezigheid van deze medewerkers verband hield met de organisatie van de reis. De organisatie was immers uitbesteed aan reisbureaus, en de reis zelf werd begeleid door een professionele reisleader. Ook overigens is niet gebleken dat de aanwezigheid van de Delta Lloyd-medewerkers een beloning opleverde voor de financiële dienstverleners. De AFM rekent 7/26<sup>ste</sup> deel van de totale kosten toe aan de Delta Lloyd-medewerkers, en laat deze kosten buiten beschouwing.<sup>8</sup>

#### Overige posten

Naar aanleiding van de reactie van NN Schade op het concept-onderzoeksrapport, heeft de AFM bepaalde kosten voor vliegtickets en bepaalde kosten die zijn gemaakt voor aanvang van het programma in het definitieve onderzoeksrapport buiten beschouwing gelaten. In haar reactie op het concept-onderzoeksrapport had NN Schade ook aangevoerd dat de kosten van de pre-trip en de inspectiereis buiten beschouwing moeten worden gelaten. Dat standpunt volgt de AFM niet. Deze kosten hadden wel degelijk doorberekend moeten worden aan de financiële dienstverleners, omdat het kosten waren voor de organisatie van de reis. De pre-trip diende om na te gaan of de accommodaties, transfers en activiteiten geschikt waren voor de reis, en de inspectiereis diende ter laatste controle van het programma.

#### Conclusie

Na herkwalficatie van diverse posten komt de AFM tot de conclusie dat de voor de berekening relevante reissom circa € 167.783 bedraagt.<sup>9</sup> Dit komt neer op circa € 9.870 per deelnemer.<sup>10</sup> Delta Lloyd heeft de deelnemers echter maar € 7.300 in rekening gebracht.<sup>11</sup> Dat betekent dat de medewerkers van financiële dienstverleners een provisie in geldelijke zin van ruim € 2.500 per persoon hebben ontvangen.

### **6.3 Geen uitzondering van toepassing**

Voor de volledigheid merkt de AFM op dat geen van de in de artikelen 86d en 86e BGfo genoemde uitzonderingen van toepassing is en de door DL Schade verstrekte provisie dus onder het verbod valt.

### **6.4 Reactie resterende aspecten zienswijze**

NN Schade voert aan dat DL Schade er destijds gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de reis naar Rio de Janeiro in overeenstemming was met de provisieregels. De AFM volgt NN Schade hierin niet. Voorop

---

<sup>8</sup> Dit wijkt af van het onderzoeksrapport. Daarin waren de kosten van drie Delta Lloyd-medewerkers buiten beschouwing gelaten. Bovendien waren de kosten van de pre-trip niet omgeslagen over die drie deelnemers.

<sup>9</sup> Dit bedrag is als volgt samengesteld: Kosten pre-trip: € 14.180, Kosten [reisbureau]: € 79.689, kosten [reisbureau]: € 132.425, kosten Holland Heineken House: € 2.232, diverse kosten: € 1.070. De AFM heeft 7/26 deel van deze kosten buiten beschouwing gelaten (zie toegelicht in paragraaf 6.2). Er kunnen afrondingsverschillen zijn.

<sup>10</sup> De AFM heeft de relevante reissom verdeeld over zeventien personen (twaalf medewerkers van financiële dienstverleners, en vijf klanten van Delta Lloyd).

<sup>11</sup> Aan twee deelnemers zijn afwijkende bedragen in rekening gebracht in verband met afwijkende kosten voor vliegtickets.

staat dat DL Schade en de AFM de inhoud van deze specifieke reis nooit hebben besproken. In 2015 heeft de AFM een marktbreed onderzoek gedaan naar onder meer het provisieverbod. In dat kader heeft Delta Lloyd een algemene toelichting gegeven op het onderwerp 'uitnodigen van adviseurs voor bijeenkomsten in binnen en buitenland'. De AFM had op deze algemene toelichting geen vragen. Daaruit heeft DL Schade niet mogen afleiden dat deze reizen geoorloofd waren. De AFM heeft daarover destijds ook geen uitlatingen gedaan.

### **6.5 Conclusie overtreding**

Alles overwegende komt de AFM tot de conclusie dat DL Schade met de georganiseerde reis naar Rio de Janeiro van 13 augustus 2016 tot en met 18 augustus 2016 in strijd met artikel 86d, eerste lid, BGfo bonusprovisie heeft verschaft aan drie medewerkers van drie financiële dienstverleners. Voorts heeft DL Schade in dezelfde periode in strijd met artikel 86e, eerste lid, BGfo niet passende volmachtbeloningen verschaft aan negen medewerkers van zeven financiële dienstverleners.

### **6.6 Opportuniteit boeteoplegging**

De AFM acht het opportuun om NN Schade, als rechtsopvolger van DL Schade, voor deze overtreding te beboeten. Het aanbieden van een reis als de onderhavige door een aanbieder van verzekeringen past niet in een gezonde, open, eerlijke en transparante financiële markt, ongeacht of de kosten van de reis al dan niet volledig worden doorbelast. De ratio achter het bonusprovisieverbod en de regels inzake passende volmachtbeloning is dat iedere vorm van oneigenlijke beïnvloeding van adviseurs, bemiddelaars of gevolmachtigde agenten moet worden voorkomen. Daarbij gaat het niet alleen om het wegnemen van financiële prikkels die hen ertoe zouden kunnen aanzetten om anders dan in het belang van de consument te handelen, maar ook om beïnvloedingsfactoren van niet-financiële aard. De onderhavige reis raakte beide aspecten; er was zowel sprake van een geldelijke als een niet-geldelijke beloning. Overtreding van de genoemde provisie- en beloningsnormen is door de wetgever aangemerkt als ernstig (boetecategorie 3). Uit de aard van die normen vloeit ook al voort dat consumenten zijn benadeeld.<sup>12</sup> Dat derden niet zouden zijn benadeeld, en er geen nadelige gevolgen van de reis in bredere zin zou zijn geweest, zoals NN Schade betoogt, volgt de AFM dan ook niet. Gelet op het voorgaande, ligt boete in beginsel dan ook in de rede. De ernst van deze specifieke overtreding, de mate van verwijtbaarheid en de overige omstandigheden van het geval geven geen aanleiding om in deze zaak te kiezen voor een lichter middel dan een boete. Wel worden deze factoren betrokken bij het vaststellen van de hoogte van de boete, zoals nader zal worden uitgewerkt in paragraaf 7.2 van dit besluit.

## **7 Besluit**

### **7.1 Besluit tot boeteoplegging**

Op grond van het voorgaande heeft de AFM besloten om aan NN Schade een bestuurlijke boete op te leggen wegens overtreding van het bonusprovisieverbod van artikel 86d, eerste lid, BGfo en de norm op

---

<sup>12</sup> Rb Rotterdam 22 juli 2017, ECLI:NL:RBROT:2017:6838, r.o. 7 en Rb Rotterdam 5 december 2018, ECLI:NL:RBROT:10393.

een passende volmachtbeloning van artikel 86e, eerste lid, BGfo, in de periode van 13 augustus 2016 tot en met 18 augustus 2016.<sup>13</sup>

## 7.2 Hoogte van de boete

De AFM stelt de hoogte van de boete vast op € 400.000. De AFM licht de hoogte van dit bedrag hieronder toe.

### 7.2.1 Toepasselijk boeteregime

Ingevolge artikel 1:82, eerste lid, Wft bedraagt de bestuurlijke boete voor een afzonderlijke overtreding van een voorschrift gerangschikt in de derde categorie *“ten hoogste 10% van de netto-omzet van de overtreder in het boekjaar voorafgaande aan de beschikking waarmee de bestuurlijke boete wordt opgelegd, indien dit meer is dan tweemaal het ingevolge artikel 1:81, tweede of derde lid, Wft toepasselijke maximumbedrag”*. Het derde lid van artikel 1:82 Wft voegt hieraan toe: *“Indien de bestuurlijke boete wordt opgelegd aan een onderneming die opgenomen is in een groep met een geconsolideerde jaarrekening, worden bij de berekening van de netto-omzet de totaalbedragen gehanteerd uit de geconsolideerde jaarrekening van de uiteindelijke moederonderneming”*.

De AFM stelt vast dat:

- de in deze zaak overtreden voorschriften van de artikelen 86d, eerste lid, en 86e, eerste lid, BGfo zijn gerangschikt in de derde categorie;<sup>14</sup> en
- NN Schade is opgenomen in een groep met een geconsolideerde jaarrekening, te weten NN Group.

Het regime van de omzetgerelateerde boete is – dwingend – van toepassing omdat NN Group in 2019 een netto-jaaromzet kende die de grens van € 100 miljoen ver oversteeg.<sup>15</sup>

### 7.2.2 Vaststellen boetehoogte

Ongeacht het geldende regime zal de boete onder de streep dienen uit te komen op een bedrag dat passend en geboden is. Bij het vaststellen van de hoogte van de boete onder het omzetgerelateerde boeteregime houdt de AFM – voor zover van toepassing – rekening met de omstandigheden en factoren genoemd in de artikelen 1b en 4 Bbbfs en de artikelen 3:4 en 5:46 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Zoals bij de beoordeling van de opportuniteit van boeteoplegging al is aangegeven, is overtreding van het bonusprovisieverbod en de regels inzake passende volmachtbeloning uit de aard van de norm ernstig te noemen. In dit specifieke geval is dat niet anders. DL Schade heeft een relatieris georganiseerd die geen enkele inhoudelijke component bevatte; de reis was uitsluitend gericht op het verzorgen van een unieke ervaring voor financiële dienstverleners die voor DL Schade belangrijk waren. Qua omvang/impact was de

---

<sup>13</sup> De AFM heeft de bevoegdheid om een boete op te leggen op grond van artikel 1:80, eerste lid, Wft. Dit besluit tot boeteoplegging is genomen door het bestuur van de AFM en conform het tekeningsmandaat ondertekend door de boetefunctionaris en een plaatsvervangend boetefunctionaris.

<sup>14</sup> Zie artikel 10 Besluit bestuurlijke boetes financiële sector (Bbbfs).

<sup>15</sup> Tweemaal het ingevolge artikel 1:81, tweede lid, Wft toepasselijke maximumbedrag is € 10 miljoen, dus het omzetgerelateerde boeteregime is van toepassing bij een netto-jaaromzet boven € 100 miljoen.

overtreding evenwel beperkt. Het betrof een eenmalige reis voor een groep van twaalf medewerkers van financiële dienstverleners. Ook zijn de kosten van de reis grotendeels aan de financiële dienstverleners doorbelast.

Wat betreft de mate van verwijtbaarheid en meer in het algemeen de evenredigheid van de hoogte van de boete voor deze overtreding, merkt de AFM het volgende op. Het is DL Schade aan te rekenen dat niet dan wel onvoldoende werd onderkend dat, gelet op de exclusiviteit ervan, de reis op zichzelf al moet worden beschouwd als een ontoelaatbare vorm van (niet-geldelijke) beloning. Gezien de ratio en de bewoordingen van de beloningsregels (“beloning of vergoeding, in welke vorm ook”) had DL Schade zich dit moeten realiseren. Tegelijkertijd moet worden onderkend dat uit de wetsgeschiedenis, jurisprudentie, literatuur of AFM-publicaties niet geheel helder wordt waar de grenzen van het toelaatbare hier liggen. DL Schade heeft zich alleen gericht op een mogelijke financiële beloningscomponent. Desalniettemin zijn de kosten van de reis niet volledig doorbelast. Ook dat is DL Schade zonder meer aan te rekenen. De AFM weegt verder mee dat de overtreding is begaan door DL Schade, en niet door NN Schade. NN Schade heeft aangegeven dat het gaat om gedragingen uit het verleden die niet meer zullen voorkomen. Bovendien heeft NN Schade aangegeven een aanvullende richtlijn over de provisieregels te zullen opstellen. De AFM heeft geen reden hieraan te twijfelen. Tot slot weegt de AFM mee dat NN Schade volledig heeft meegewerkt aan het onderzoek, en daarbij bovendien tegen aanzienlijke kosten externe hulp heeft ingeschakeld.

Alles afwegende acht de AFM voor de overtreding een boetebedrag van € 400.000 passend en geboden.

### **7.3 Betaling van de boete**

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

De boete moet worden betaald binnen zes weken na de datum van dit besluit.<sup>16</sup> Als NN Schade bezwaar maakt tegen dit besluit wordt de verplichting om de boete te betalen geschorst totdat op het bezwaar is beslist. Die verplichting wordt ook geschorst als NN Schade na de bezwaarprocedure in beroep gaat, totdat op het beroep is beslist.<sup>17</sup> Over de periode dat de verplichting om de boete te betalen is geschorst, is NN Schade wel wettelijke rente verschuldigd.<sup>18</sup>

### **7.4 Openbaarmaking van de boete**

Omdat de AFM aan NN Schade een boete oplegt voor de overtreding van artikel 86d, eerste lid, en 86e, eerste lid, BGfo, moet de AFM het boetebesluit zo spoedig mogelijk openbaar maken, maar niet eerder dan vijf werkdagen nadat dit aan NN Schade is toegestuurd.<sup>19</sup> Ook moet de AFM, indien van toepassing, zo spoedig mogelijk de indiening van een bezwaar door NN Schade tegen de bestuurlijke boete openbaar maken.<sup>20</sup>

---

<sup>16</sup> Dit volgt uit artikel 4:87, eerste lid, en de artikelen 3:40 en 3:41 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

<sup>17</sup> Dit volgt uit artikel 1:85, eerste lid, Wft.

<sup>18</sup> Dit volgt uit artikel 1:85, tweede lid, Wft.

<sup>19</sup> Dit volgt uit artikel 1:97, derde lid jo. artikel 1:100, eerste lid, Wft.

<sup>20</sup> Dit volgt uit artikel 1:97, vijfde lid, Wft.

#### 7.4.1 Uitzonderingsmogelijkheden

De wetgever heeft het openbaar maken van bestuurlijke boetes verplicht om deelnemers op de financiële markten te informeren en te waarschuwen. Dit is in het belang van de ordelijke en transparante financiële marktprocessen, zuivere verhoudingen tussen marktpartijen en de zorgvuldige behandeling van cliënten.<sup>21</sup> Met de publicatieverplichtingen als opgenomen in artikel 1:97, derde en vijfde lid, Wft wordt zo spoedig mogelijk inzicht verschaft in de actuele stand van de boeteprocedure. Onder bepaalde omstandigheden dient de openbaarmaking op grond van artikel 1:98, eerste lid, Wft uitgesteld te worden of anoniem plaats te vinden. Dit is het geval voor zover:

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

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

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

De beoogde publicatie is getoetst aan de feiten en omstandigheden die bij de AFM bekend zijn, waaronder de feiten en omstandigheden die door NN Schade in haar zienswijze zijn kenbaar gemaakt. Op basis van deze feiten en omstandigheden kan de AFM niet vaststellen dat NN Schade of eventuele andere betrokken partijen door directe en niet-anonieme openbaarmaking in onevenredige mate schade zou worden berokkend. Publicatie dient het maatschappelijk belang om de markt te informeren of te waarschuwen. In dit geval is het bijvoorbeeld van belang om polishouders, intermediairs en de markt in het algemeen ervan op de hoogte te stellen dat DL Schade een reis heeft georganiseerd waarvan oneigenlijke beïnvloeding kon uitgaan. Ook dient publicatie ter generale preventieve werking. In verschillende uitspraken is geoordeeld dat van volledige publicatie generale preventieve werking uitgaat, en dat volledige openbaarmaking van een boetebesluit uit een oogpunt van preventie effectiever is dan anonieme publicatie.<sup>22</sup> Er kan kortom niet worden vastgesteld dat in dit geval sprake is van een individuele, bijzondere situatie, waarbij de door NN

---

<sup>21</sup> *Kamerstukken II*, 2005/06, 29 708, nr. 19, p. 301-303, p. 420-421, nr. 20, p. 30 en nr. 39, p. 8-10.

<sup>22</sup> Zie Rb Rotterdam 26 januari 2017, ECLI:NL:RBROT:2017:1060; CBb 1 december 2016, ECLI:NL:CBB:2016:352; Rb Rotterdam 20 september 2016, ECLI:NL:RBROT:2016:8197; Rb Rotterdam 5 september 2016, ECLI:NL:RBROT:2016:6836; Rb Rotterdam 24 december 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:9420; Rb Rotterdam 3 december 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:8759; Rb Rotterdam 24 juli 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:6173.

Schade of eventuele andere betrokken partijen als gevolg van de publicatie te verwachten schade zodanig uitzonderlijk is, dat het belang van de bescherming van de markt daarvoor moet wijken.<sup>23</sup>

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

De AFM publiceert de boete door de volledige tekst van het boetebesluit (met uitzondering van vertrouwelijke informatie) op haar website te plaatsen, onder begeleiding van onderstaand persbericht. Van het persbericht kan een Engelse vertaling worden opgenomen. Ook wordt een bericht over de boete opgenomen in de periodieke AFM-nieuwsbrieven (consumenten/professionals), wordt een bericht op Twitter geplaatst<sup>24</sup> en wordt gebruik gemaakt van een RSS-feed<sup>25</sup> en een news-alert<sup>26</sup>. Bij het persbericht zal een hyperlink worden opgenomen naar een eventuele uitspraak van de voorzieningenrechter van de rechtbank op rechtspraak.nl.

De volgende basistekst wordt in het te publiceren persbericht opgenomen:

### **Boete Nationale-Nederlanden voor overtreding provisieregels**

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft op 16 december 2020 een boete van € 400.000 opgelegd aan Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. (NN Schade). In augustus 2016 heeft Delta Lloyd Schadeverzekering N.V. (DL Schade) voor tussenpersonen een reis naar de Olympische Spelen in Rio de Janeiro georganiseerd. Zij heeft hiermee het provisieverbod overtreden en gehandeld in strijd met de regels voor een passende volmachtbeloning. DL Schade is door een juridische fusie per 1 januari 2019 opgegaan in NN Schade. Daarom wordt de boete opgelegd aan NN Schade.

#### **De overtreding**

DL Schade heeft een reis naar de Olympische Spelen in Rio de Janeiro georganiseerd. Dat deed zij voor twaalf medewerkers van financiële dienstverleners waarmee zij samenwerkte. De AFM merkt een reis als deze aan als een niet toegestane vorm van beloning, ook als de uitgenodigde deelnemers zelf alle kosten dragen. De exclusiviteit van de reis maakt deze op zichzelf al tot een – niet geldelijke – beloning. In dit geval kwam daarbij dat de kosten van de reis wel grotendeels, maar niet volledig werden doorbelast. De reis leverde dus ook in financiële zin een beloning op.

#### **Achtergrond provisieverbod**

Door het provisieverbod en vergelijkbare beloningsregelingen bij onder meer pensioen- en schadeverzekeringen, betalen klanten hun financiële dienstverlener rechtstreeks. Adviseurs en

---

<sup>23</sup> Zie bijvoorbeeld Rb Rotterdam 24 juli 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:6173; Rb Rotterdam 3 december 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:8759 en Rb Rotterdam 24 december 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:9420.

<sup>24</sup> Het bericht op Twitter zal bestaan uit de kop van het persbericht en een link naar het persbericht op de website van de AFM.

<sup>25</sup> Een RSS-feed is een automatische melding van aanpassingen op de website.

<sup>26</sup> Persbureaus en andere personen die zich hebben geabonneerd, ontvangen persberichten van de AFM via news-alerts.

bemiddelaars mogen voor deze producten in beginsel geen vergoeding of beloning (provisie) ontvangen van de aanbieder. Gevolmachtigde agenten mogen geen ongepaste commissie ontvangen. Deze verboden zorgen ervoor dat de adviseur, bemiddelaar of gevolmachtigde agent zich volledig kan richten op de belangen van de klant en niet op oneigenlijke wijze kan worden beïnvloed door aanbieders van verzekeringsproducten. Dergelijke beïnvloeding past niet in een gezonde, open, eerlijke en transparante financiële markt.

### Boetehoogte

De AFM vindt in dit geval een boete van in totaal € 400.000 passend. Op zichzelf is overtreding van het provisieverbod ernstig, maar de AFM heeft bij het bepalen van de boete rekening gehouden met de omstandigheden van het geval. Dat zijn onder meer de relatief geringe omvang van de overtreding en het feit dat het gaat om een reis uit 2016 van DL Schade, terwijl NN Schade aannemelijk heeft gemaakt dat reizen als deze tot het verleden behoren.

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

*Voor persvragen kunt u contact opnemen met [...], woordvoerder AFM, via [...] of [persvoorlichting@afm.nl](mailto:persvoorlichting@afm.nl).*

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

De AFM zal onder de titel van het persbericht de volgende link toe te voegen: *“Uit dit persbericht blijkt niet of er bezwaar of beroep tegen de maatregel is ingesteld. Bekijk hier de actuele stand van zaken.”* Via deze link wordt een pdf-bestand geopend met een weergave van de actuele stand van zaken. De weergave van de actuele stand van zaken is als bijlage 2 bij dit besluit gevoegd. Voor de volledigheid merkt de AFM op dat het pdf-bestand met de actuele stand ook zelfstandig is te vinden via de zoekmachine op de website van de AFM. Als u bezwaar maakt tegen de boete, zal de AFM dat bekendmaken door in het pdf-bestand ook de datum op te nemen waarop het bezwaarschrift is ontvangen.

Bijlage 1 bij dit besluit bevat de volledige tekst van het besluit dat op de website van de AFM openbaar zal worden gemaakt, geschoond van vertrouwelijke informatie. Mocht u van mening zijn dat er desondanks vertrouwelijke tekst in staat die geschoond zou moeten worden, dan verneemt de AFM dat graag zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 3 werkdagen na bekendmaking van dit besluit.

Publicatie vindt niet eerder plaats dan nadat vijf werkdagen zijn verstreken na de dag waarop het besluit tot boeteoplegging aan NN Schade bekend is gemaakt.<sup>27</sup> De publicatie wordt opgeschort als NN Schade verzoekt om een voorlopige voorziening als bedoeld in artikel 8:81 Awb. Publicatie wordt dan in elk geval opgeschort, totdat de voorzieningenrechter uitspraak heeft gedaan of het verzoek is ingetrokken.

---

<sup>27</sup> Dit laat onverlet de mogelijkheid van de AFM om onder omstandigheden eerder over te gaan tot openbaarmaking (zie artikel 1:110a, eerste lid, Wft).



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

#### **7.4.2 Nadere publicatiemomenten**

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

#### **8 Hoe kunt u bezwaar maken?**

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

Hoogachtend,

Autoriteit Financiële Markten

[naam]

Plaatsvervangend boetefunctionaris

[naam]

Boetefunctionaris

*Gezien de overheidsmaatregelen in verband met het coronavirus bevat dit besluit geen handgeschreven ondertekening.*