



Strikt vertrouwelijk

Onderzoeksrapport

Personal Service 4 U B.V.

Inzake de naleving van artikel 4:11 Wft

-Onderzoek naar de Integere bedrijfsuitoefening -

Datum 9 oktober 2017

Kenmerk



Pagina 1 van 38

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
1.1	Onderzoek van de AFM	3
1.2	Reikwijdte onderzoeksrapport	3
1.3	Opbouw rapport	3
2.	Feiten	4
2.1	Persoons- en bedrijfsgegevens	4
2.2	Vergunningen	5
2.3	Verloop van het onderzoek	6
2.4	Algemene feiten over de bedrijfsuitoefening	10
2.5	Feiten over de samenwerking tussen PS4U en [REDACTED]	10
2.6	Feiten ten aanzien van het aantrekken van opvorderbare gelden door [REDACTED]	15
3.	Wettelijk Kader	19
4.	Bevindingen	21
4.1	Algemene bevindingen ten aanzien van [REDACTED] en PS4U	21
4.2	Bevindingen ten aanzien van de samenwerking met [REDACTED] (artikel 4:94, eerste lid, Wft jo. 4:92, eerste lid, aanhef en onder c, Wft)	22
4.3	Bevindingen ten aanzien van het aantrekken van opvorderbare gelden door [REDACTED] (artikel 3:5, eerste lid, Wft)	26
4.4	Bevindingen ten aanzien van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering (artikel 4:74b, eerste lid, Wft, artikel 4:75, eerste lid, Wft, en artikel 11, vijfde lid, Vrijstellingsregeling Wft)	27
5.	Oordeel	28
	Bijlage 1 Overige feiten ten aanzien van het doorgeven van gegevens van [REDACTED] aan [REDACTED]	29
	Bijlage 2 Tabel met AFM ID's en namen relevante documenten	37

1. Inleiding

De Autoriteit Financiële Markten (**AFM**) houdt toezicht op de naleving van de bepalingen omtrent de integere en beheerste bedrijfsvoering van financiële dienstverleners zoals bedoeld in de artikelen 4:11 en 4:15 van de Wet op het financieel toezicht (**Wft**). In het licht van dit toezicht heeft de AFM in de periode van 28 juli 2015 tot 9 oktober 2017 onderzoek gedaan naar Personal Service 4 U B.V. (**PS4U**).

Naar aanleiding van het onderzoek is de AFM van oordeel dat PS4U artikel 4:11 Wft overtreedt. Alvorens een beschrijving te geven van de feiten, de bevindingen en het oordeel van de AFM, geeft de AFM eerst een toelichting op het onderzoek en de reikwijdte van het onderhavig onderzoeksrapport (**Onderzoeksrapport**).

1.1 Onderzoek van de AFM

De AFM is op 28 juli 2015 bij PS4U een onderzoek gestart naar haar integere en beheerste bedrijfsvoering. De AFM heeft op 4 oktober 2016 een onderzoek uitgevoerd op het kantoor van PS4U gevestigd aan de Laan door de Veste 1, te Helmond. De AFM heeft in navolging daarvan op 5 oktober 2016 informatie opgevraagd per informatieverzoek (met kenmerk [REDACTED]) aan [REDACTED] als enig beleidsbepaler van PS4U. Omdat de AFM na een rappel informatieverzoek op 13 oktober 2016 (met het kenmerk [REDACTED]), niet alle informatie had ontvangen, heeft zij op 7 december 2016 een last onder dwangsom (met het kenmerk [REDACTED]) (hierna: de Last onder dwangsom) verzonden aan [REDACTED]. Aan de Last onder dwangsom is niet voldaan. De Last onder dwangsom is gepubliceerd op 2 januari 2017.

1.2 Reikwijdte onderzoeksrapport

Het Onderzoeksrapport beschrijft de relevante feiten, de bevindingen en het oordeel van de AFM over de naleving van artikel 4:11, tweede lid, Wft door PS4U.

Dit rapport beperkt zich uitdrukkelijk tot de hiervoor genoemde onderwerpen. Daarom zijn alleen de feiten en omstandigheden opgenomen die relevant zijn in het licht van deze beoordeling.

Voor de goede orde benadrukt de AFM dat er geen integraal onderzoek is uitgevoerd naar PS4U. Hierdoor zijn bepaalde aspecten geen onderdeel van het onderzoek geweest. De bevindingen dienen in dit licht te worden gezien. Het achterwege blijven van opmerkingen kan daarom niet als zodanig worden geïnterpreteerd dat PS4U ten aanzien van niet genoemde punten, in overeenstemming met de geldende regelgeving heeft gehandeld.

1.3 Opbouw rapport

In hoofdstuk 2 zijn de relevante feiten weergegeven. In hoofdstuk 3 staat het wettelijk kader. De bevindingen zijn opgenomen in hoofdstuk 4 en in hoofdstuk 5 staat het oordeel van de AFM.

2. Feiten

In dit hoofdstuk worden de relevante feiten beschreven die volgen uit het onderzoek van de AFM. In paragraaf 2.1 en 2.2 staan de relevante persoons- en bedrijfsgegevens. In paragraaf 2.3 is het verloop van het onderzoek weergegeven. In paragraaf 2.4 staan de algemene feiten over de bedrijfsuitoefening. In paragraaf 2.5 staan de feiten over de samenwerking tussen PS4U en [REDACTED]. In paragraaf 2.6 staan de feiten ten aanzien van het lenen van geld van consumenten door [REDACTED].

De AFM heeft zich voor haar onderzoek grotendeels gebaseerd op informatie die door [REDACTED] aan de AFM is verstrekt. Dit betreft zowel mondelinge informatie, die is vastgelegd in een gespreksverslag, en schriftelijke informatie die is verkregen door middel van informatieverzoeken. Daarnaast is gebruik gemaakt van informatie die door derden aan de AFM is verstrekt, waaronder bankafschriften. Verder heeft de AFM gebruik gemaakt van publiekelijk beschikbare informatie, zoals het Handelsregister van de Kamer van Koophandel (KvK).

De relevante documenten die de AFM heeft ontvangen tijdens het onderzoek op 4 oktober 2016 beschikken over een uniek AFM-identificatienummer (**AFM id**). Waar verwezen wordt naar deze documenten is in de voetnoot het unieke identificatienummer opgenomen. In bijlage 2 van het Onderzoeksrapport is een tabel opgenomen, waarin het AFM id, de naam en de datum van het document is weergegeven.

2.1 Persoons- en bedrijfsgegevens

- Hieronder staat een korte omschrijving van de bij het onderzoek betrokken personen en entiteiten. Uit het uittreksel van de KvK van 24 augustus 2017 blijkt het volgende:

Personal Service 4 U B.V.

Adres:	Laan door de Veste 1, 5708 ZZ HELMOND
Website:	www.personalservice4u.nl
KvK-nummer:	17224713
Aandeelhouder:	[REDACTED]
Bestuurder:	[REDACTED]
Handelsnamen:	Benefitz, Nieuwe Financiële Wereld, Personal Service 4 U, Personal Service 4 U B.V., de Nieuwe Financiële Wereld
Vervallen handelsnamen:	Benefitz servicedesk, DNFW, Henk Benefitz, NFW, NFW-Helmond, Personal Service 4 U B.V. in oprichting
Bedrijfsomschrijving KvK:	<i>“ Advisering op het gebied van management en bedrijfsvoering (geen public relations en organisatie- adviesbureaus. Het aan derden adviseren omtrent en het aanbieden van diensten op financieel gebied, waaronder, doch niet uitsluitend, verzekeringsproducten”</i>

Adres:	[REDACTED]
Website:	[REDACTED]
KvK-nummer:	[REDACTED]
Eigenaar:	[REDACTED]
Handelsnamen:	[REDACTED]
Bedrijfsomschrijving:	[REDACTED]

[REDACTED]¹

Adres: [REDACTED]

Website: [REDACTED]

KvK-nummer: [REDACTED]

Aandeelhouder: [REDACTED]

Bestuurder: [REDACTED]

Handelsnamen: [REDACTED]

Bedrijfsomschrijving : [REDACTED]

[REDACTED]
Adres: [REDACTED]

Website: [REDACTED]

KvK-nummer: [REDACTED]

Aandeelhouder: [REDACTED]

Bestuurder: [REDACTED]

Bedrijfsomschrijving: [REDACTED]

[REDACTED]
Geboortedatum: [REDACTED]

Geboorteplaats: [REDACTED]

Adres: [REDACTED]

E-mailadres: [REDACTED]

Telefoonnummer: [REDACTED]

[REDACTED]
Adres: [REDACTED]

Website: [REDACTED]

KvK-nummer: [REDACTED]

Eigenaar: [REDACTED]

Handelsnamen: [REDACTED]

Bedrijfsomschrijving: [REDACTED]

2.2 Vergunningen

- Op 10 mei 2008 heeft PS4U bij de AFM een vergunningaanvraag ingediend voor het bemiddelen in consumptief krediet, hypothecair krediet, elektronisch geld, spaarrekeningen, betaalrekeningen, levensverzekeringen en schadeverzekeringen. PS4U heeft op 11 augustus 2008 verzocht om tevens te mogen adviseren en/of orders door te geven in rechten van deelneming in een beleggingsinstelling.

¹ Met ingang van 22-08-2017 is [REDACTED] in staat van faillissement verklaard.

3. Op 25 augustus 2008 verkreeg PS4U een vergunning van de AFM onder nummer 12017848. PS4U heeft een vergunning voor het adviseren en bemiddelen in betaalrekeningen, consumptief krediet, elektronisch geld, hypotheclair krediet, inkomensverzekeringen, schadeverzekeringen particulier en zakelijk, spaarrekeningen, vermogen, zorgverzekeringen, zoals bedoeld in artikel 2:80 Wft en voor het adviseren over en orders doorgeven in deelnemingsrechten, zoals bedoeld in artikel 2:96 Wft. [REDACTED] is enig beleidsbepaler van PS4U. Tussen 25 augustus 2008 en 24 oktober 2008 was [REDACTED], geboren op [REDACTED] te [REDACTED]), (mede)beleidsbepaler bij PS4U. [REDACTED] heeft ook werkzaamheden verricht voor [REDACTED]
4. [REDACTED], handelend onder de naam [REDACTED], heeft sinds 16 augustus 2006 een vergunning van de AFM onder nummer [REDACTED]. [REDACTED] heeft een vergunning voor het adviseren en bemiddelen in hypotheclair krediet, inkomensverzekeringen, schadeverzekeringen particulier en zakelijk, spaarrekeningen, vermogen, zorgverzekeringen zoals bedoeld in artikel 2:80 Wft en voor het adviseren over en orders ontvangen en doorgeven met betrekking tot deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen, zoals bedoeld in artikel 2:96 Wft.
5. [REDACTED] en [REDACTED] beschikken niet over een vergunning van de AFM.

2.3 Verloop van het onderzoek

Vanaf 2010 heeft de AFM twee onderzoeken uitgevoerd bij PS4U. Hieronder volgt een uiteenzetting van onderzoekshandelingen die sinds 2010 zijn verricht bij PS4U.

2.3.1 Onderzoek in 2010

6. Op 8 maart 2010 heeft de AFM op kantoor bij PS4U [REDACTED]², gevestigd [REDACTED], een onderzoek uitgevoerd in het kader van een collectieve vergunningaanvraag, gedaan door PS4U.
7. Op 26 april 2010 heeft de AFM in het kader van voornoemd onderzoek een brief (met het kenmerk [REDACTED]) verzonden aan [REDACTED] waarin de AFM onder andere verzoekt om het aanleveren van informatie door [REDACTED] en PS4U.
8. Op 2 juni 2010 heeft de AFM een brief (met het kenmerk [REDACTED]) verzonden aan PS4U waarin PS4U wordt verzocht om informatie aan te leveren zoals verzoekt in het informatieverzoek van 26 april 2010. Daarnaast is aanvullende informatie gevraagd.
9. Op 22 juni 2010 heeft de AFM een last onder dwangsom (met het kenmerk: [REDACTED]) opgelegd aan PS4U omdat PS4U onvoldoende gevolg heeft gegeven aan het informatieverzoek van 2 juni 2010. Het doel van de last onder dwangsom is om de gevraagde informatie alsnog te verkrijgen.
10. Op 20 september 2011 heeft de AFM ter afsluiting van het onderzoek dat heeft plaatsgevonden tussen juni 2010 en oktober 2010 bij PS4U en [REDACTED] een normoverdragende brief (met het kenmerk: [REDACTED]) verzonden naar [REDACTED]. In deze brief staan de volgende passages, voor zover relevant:

² Zoals opgenomen in paragraaf 2.1 zijn [REDACTED] en PS4U gevestigd op hetzelfde adres.

“Dit AFM onderzoek heeft zich in het bijzonder gericht op de wijze waarop [REDACTED] invulling geeft aan de artikelen 4:15 (bedrijfsvoering) en 4:23 (passend advies) van de Wet op het financieel toezicht (Wft).”

“Eerder heeft de AFM ook gesprekken met u gevoerd over hoe het onderzoek is verlopen en in het bijzonder over de slechte medewerking van uw zijde, alsmede de inhoud van de informatie die is verschaft.”

“De AFM heeft geconstateerd dat ten tijde van het onderzoek de bedrijfsvoering duidelijk niet op orde was waardoor enerzijds de door de AFM opgevraagde informatie niet kon worden verschaft en anderzijds de kwaliteit van de door [REDACTED] verstrekte adviezen en dienstverlening in algemene zin niet kon worden beoordeeld. Dit is onaanvaardbaar. Een financieel dienstverlener dient te allen tijde te beschikken over een beheerste en integere bedrijfsvoering (...).”

“[REDACTED] heeft aangegeven haar bedrijfsvoering te hebben aangepast zodanig dat deze beheerst is om te voldoen aan de doorlopende vergunningseis, inhoudende het beschikken over een beheerste en integere bedrijfsvoering.”

“Volledigheidshalve vermeldt de AFM dat geen integraal onderzoek is uitgevoerd. Het achterwege blijven van opmerkingen kan daarom niet als zodanig worden geïnterpreteerd dat [REDACTED] ten aanzien van niet genoemde punten, in overeenstemming met de Wft heeft gehandeld.”

2.3.2 Verloop van gebeurtenissen in het kader het onderzoek in 2016 en 2017

11. Op 7 mei 2015 heeft de AFM een melding over PS4U ontvangen van [REDACTED] waarin [REDACTED] het volgende heeft aangegeven:

“Na onderzoek van [REDACTED] is het vermoeden ontstaan dat Personal service 4 U B.V.:

- Betrokken is bij het, voor het verkrijgen van een krediet, opgeven van een vals dienstverband. Bij meerdere klanten is aangegeven dat er, sinds kort een dienstverband bestaat, bij een andere onderneming van de bestuurder, [REDACTED], van Personal service 4 U B.V. en/of zijn familieleden. In werkelijkheid wordt er waarschijnlijk maar één of enkele keren salaris overgemaakt.
- [REDACTED] van Personal service 4 U B.V., gelden van klanten naar zich toetrekt. Dit vermoeden is onder meer ontstaan doordat uit onderzoek blijkt dat in ieder geval 3 kredietnemers grote bedragen overmaken naar ondernemingen van [REDACTED]. [REDACTED] maakt tevens naar diverse kredietnemers geld over met de omschrijving ‘o.v.v. terugbetaling lening inclusief rente’.

Personal service 4 U B.V. bemiddelde bij de totstandkoming van consumptieve kredietovereenkomsten tussen consumenten enerzijds en de financieringsmaatschappijen die deel uitmaken van [REDACTED] en [REDACTED] en anderzijds.

Naar aanleiding van het geconstateerde is, hebben zowel [REDACTED] als [REDACTED] de samenwerkingsovereenkomst met Personal service 4 U B.V. reeds beëindigd.”

12. Op 28 juli 2015 heeft de AFM bankafschriften bij [REDACTED] ([REDACTED]) gevorderd op grond van artikel 5:16 en artikel 5:17 Algemene wet bestuursrecht (Awb) teneinde inzicht te krijgen in de mutaties tussen januari 2014 en 28 juli 2015. [REDACTED] heeft deze bankafschriften op 10 augustus 2015 verstrekt.

ontvangen. Deze gegevens zijn in een Excel-bestand geplaatst en geanalyseerd (hierna aangeduid als **de bankafschriften**⁵).

18. Op 7 december 2016 heeft de AFM een last onder dwangsom (met kenmerk [REDACTED]) opgelegd aan [REDACTED] omdat [REDACTED] onvoldoende gevolg heeft gegeven aan het informatieverzoek van 5 oktober 2016 en het daarop volgende rappel informatieverzoek van 13 oktober 2016.
19. Op 11 december 2016 heeft de AFM een e-mail van [REDACTED] vanaf het e-mailadres [REDACTED] ontvangen. In deze e-mail is een bijlage gevoegd. Dit betreft een bestand met de naam "S22C-616121121030". Dit bestand bevat het ingescande dossier van [REDACTED] en onder andere een geldleningsovereenkomst.
20. Op 2 januari 2017 is de Last onder dwangsom gepubliceerd.
21. Op 16 maart 2017 heeft de AFM een melding van Schouten Insurance International B.V. ontvangen inhoudende dat de beroepsaansprakelijkheidsverzekering op naam van PS4U (met polisnummer [REDACTED]) per 1 januari 2016 is geroyeerd wegens wanbetaling. Deze polis is op 12 juni 2008 afgegeven door [REDACTED] in het kader van de vergunningverlening en is op 5 augustus 2008 door de AFM ontvangen. Tot op de datum van het verzenden van dit Onderzoeksrapport heeft de AFM geen melding van PS4U ontvangen waaruit blijkt dat PS4U elders een beroepsaansprakelijkheidsverzekering heeft afgesloten.
22. Op 12 april 2017 heeft de AFM een brief (met het kenmerk [REDACTED]) verzonden naar [REDACTED] om hem uit te nodigen voor een hertoetsingsgesprek omdat de AFM over informatie beschikt die een redelijke aanleiding geeft om de betrouwbaarheid van [REDACTED] opnieuw te toetsen.
23. Op 25 april 2017 hebben [REDACTED], beiden toezichthouder van de AFM een hertoetsingsgesprek gevoerd met [REDACTED]. Het rapport over de betrouwbaarheid (met kenmerk [REDACTED]) bevat een zakelijke weergave van dit gesprek.
24. Op 30 april 2017 heeft [REDACTED] twee e-mails verzonden naar de AFM vanaf het e-mail adres [REDACTED]. In deze e-mails zijn de volgende bijlagen gevoegd:
 - Twee pdf bestanden met de geldleningsovereenkomst met [REDACTED]

⁵ Met de bankafschriften wordt in dit rapport bedoeld op de bankafschriften die zijn aangetroffen in de digitale gegevens die de AFM heeft meegenomen op 4 oktober 2016 en de bankafschriften die de AFM van [REDACTED] heeft verkregen naar aanleiding van het verzoek van 28 juli 2015. Dit betreft de documenten met de AFM Id's: 34.654, 34.574, 34.609, 34.632, 34.655, 34.575, 34.610, 34.633, 34.656, 34.576, 34.611, 34.634, 34.657, 34.577, 34.612, 34.635, 34.658, 34.578, 34.613, 34.636, 34.659, 34.579, 34.614, 34.637, 34.660, 34.580, 34.615, 34.638, 34.661, 34.581, 34.616, 34.639, 34.662, 34.582, 34.617, 34.640, 34.663, 34.583, 34.618, 34.641, 34.664, 34.584, 67, 34.619, 34.642, 34.665, 34.585, 70, 34.620, 34.643, 34.666, 34.586, 73, 34.621, 34.644, 66, 34.667, 25.663, 34.622, 34.645, 68, 34.668, 34.623, 34.646, 72, 34.669, 34.624, 34.647, 75, 34.670, 34.625, 34.648, 34.671, 34.626, 34.649, 8, 71, 53, 9, 54, 10, 55, 11, 58, 13, 60, 14, 62, 15, 64, 16, 79, 26.952, 17, 80, 18, 81, 23, 82, 24, 83, 25, 84, 26, 85, 27, 86, 28, 87, 30, 88, 31, 89, 32, 90, 33, 91, 34, 93, 35, 94, 36, 95, 38, 96, 39, 97, 40, 98, 41, 99, 42, 100, 43, 101, 45, 102, 46, 103, 47, 104, 69, 48, 105, 74, 49, 106, 56, 50, 108, 57, 25.893, 109, 59, 110, 61, 111, 63, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, en 166.

- Twee pdf bestanden met de geldleningsovereenkomst met [REDACTED]
- Twee pdf bestanden met de geldleningsovereenkomst met [REDACTED]
- Twee pdf bestanden met de geldleningsovereenkomst met [REDACTED]
- Twee pdf bestanden met de geldleningsovereenkomst met [REDACTED]
- Een pdf bestand met de geldleningsovereenkomst met [REDACTED]
- Een pdf bestand met de geldleningsovereenkomst met [REDACTED]
- Een Excel bestand met het overzicht van geldleningen en aflossingen hierop.

2.4 Algemene feiten over de bedrijfsuitoefening

25. Op 4 oktober 2016 hebben de toezichhouders van de AFM een onderzoek uitgevoerd naar de integere en beheerste bedrijfsvoering van [REDACTED] en PS4U aan de [REDACTED]. Bij aankomst op het kantoor zagen de toezichhouders dat er posters op de ramen waren geplakt van [REDACTED]. De deur is open gedaan door een medewerker van [REDACTED] en ook op de website van [REDACTED] staat dat [REDACTED] onder andere kantoor houdt aan [REDACTED]. Dit is echter niet gebleken uit de KvK. [REDACTED] heeft verklaard dat aanwezig op het kantoor, in dienst zijn bij [REDACTED] en dat er momenteel geen mensen in dienst zijn bij PS4U. [REDACTED] heeft een eigen kantoorruimte in dit pand waar tevens een computer staat welke gebruikt wordt voor de dienstverlening van PS4U en [REDACTED].
26. Het AFM vergunningnummer van PS4U staat vermeld op de website www.dnfw.nl. Hier wordt beschreven welke diensten De Nieuwe Financiële Wereld, een handelsnaam van PS4U, levert. Op de website staat tevens een e-mailadres genoemd welke eindigt op "@ [REDACTED]". De naam "PS4U" komt niet voor op deze website.
27. Uit het digitaal onderzoek van de AFM is gebleken dat [REDACTED] gebruik maakt van de volgende e-mailadressen:

[REDACTED]

2.5 Feiten over de samenwerking tussen PS4U en [REDACTED]

[REDACTED] is een eenmanszaak gedreven door [REDACTED] die zich specialiseert in de installatie van zonnepanelen⁶. In deze paragraaf worden de feiten uiteengezet die betrekking hebben op de werkzaamheden van [REDACTED] voor zover deze ook de werkzaamheden van PS4U raken. De AFM heeft in het dossier van [REDACTED] vastgesteld dat er sprake is van samenwerking tussen Sunny Crew en PS4U. Dit dossier wordt hieronder eerst behandeld. Daarnaast heeft de AFM vastgesteld dat ook in andere gevallen gegevens van Sunny Crew worden doorgegeven aan PS4U. De feiten hierover worden daarna behandeld.

Dossier consument: [REDACTED]

28. Op 16 mei 2015 heeft een medewerker van [REDACTED], [REDACTED]⁷, vanaf het e-mailadres [REDACTED] com een e-mail gestuurd aan [REDACTED] op het e-mailadres [REDACTED] met het onderwerp "Order [REDACTED] – Leiden" met daarin de volgende passage⁸:

"Hoi [REDACTED],

⁶ Zie ook feit 1.

⁷ De [REDACTED] was vanaf 1 april 2015 in dienst bij [REDACTED]. Hij werkte hier in ieder geval tot en met 19 september 2016 voor [REDACTED].

⁸ Zie item met AFM id: 15.176

Gisterenavond vervolgspraak gehad met [REDACTED]. Ik heb een accord van haar gekregen voor de offerte, echter doordat zij nu maandelijks in het eerste jaar meer gaat betalen dan voorheen wil zij dat wij de verzekeringen "Netto" gaan maken. Indien wij niet meer dan € 4 per maand van de prijs kunnen afhaken wil zij er nogmaals over gaan nadenken.

Wellicht kunnen we een combi maken met de energiemaatschappij. Zij heeft nu [REDACTED]. Kan jij voor mij kijken wat we met de verzekeringen kunnen doen. v.w.b. de inboedel mag deze best iets omlaag van mevrouw en haar zoon. Ik hoor graag van je
Bij voorbaat mijn dank

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Uw energie Adviseur"

Bij deze e-mail zijn vier bijlagen gevoegd:

- "Betaaloverzicht verzekeringen [REDACTED].jpg"
- "Polisblad verzekeringen [REDACTED].jpg"
- "Clausuleblad verzekeringen [REDACTED].jpg"
- "2^e bezoeksverslag [REDACTED].xls"

Het bestand "Betaaloverzicht verzekeringen [REDACTED]" bevat een foto van het "polisblad [REDACTED] Particulieren" afgedrukt op papier van [REDACTED]. Op dit "polisblad" staat de volgende informatie

- De naam de verzekeringsnemer, te weten [REDACTED]
- De soorten verzekeringen die binnen dit "[REDACTED]" vallen, te weten een verzekering voor aansprakelijkheid, woonhuis en inboedel.
- De premies die horen bij de verschillende verzekeringen.

Het bestand "2^e bezoeksverslag [REDACTED].xls" is een spreadsheet in Excel waarin onder andere de volgende passage staat:

"Offerte in bijzijn van zoon nogmaals doorgenomen. Zij geven accord voor de offerte met de restrictie dat de verzekeringen van mevrouw dan goedkoper (Netto) gemaakt dienen te worden. Ik heb de getekende offerte meegekregen, maar heb moeten beloven dat indien wij niet minimaal €4,- kunnen verlagen dat Mevr. Een nieuw beslissingsmoment krijgt. Wellicht kunnen we een combi doen met de Energie maatschappij. Mevr. Betreft haar stroom nu bij [REDACTED]"

Uit het document blijken voorts de volgende gegevens:

- De naam van de klant, te weten [REDACTED];
- Het adres, de postcode en de woonplaats van de klant;
- Het telefoonnummer van de klant;
- Het e-mailadres van de klant;

29. Op 19 mei 2015 heeft [REDACTED]⁹, vanaf het e-mailadres [REDACTED] een e-mail gestuurd naar [REDACTED] met de tekst: "[REDACTED] hierbij de laagste prijs. Alle in laten vullen. Bijna 4

⁹ Zie item met AFM id: 3.717.

euro per maand. Moet lukken. Heeft ze geen auto? Ik zie de getekende offerte wel te gemoet met de verzekeringen ingevuld aan mij mailen aub.”

In deze e-mail is ook oudere correspondentie gevoegd. Hieruit blijkt het volgende:

Op 16 mei 2015 heeft [REDACTED] vanaf het e-mailadres [REDACTED] een mail aan [REDACTED] met het onderwerp “aanvraag DNFW” gestuurd. In deze e-mail staat de volgende passage:

“Geachte collega, Hierbij aanvraag voor offerte. Conform afspraak met [REDACTED], dienen deze voor DNFW ALTIJD NETTO te zijn (zonder provisie) en gestuurd te worden NIET naar de klant maar naar [REDACTED]”

Deze e-mail wordt op 18 mei 2015 vanuit [REDACTED] doorgezet aan [REDACTED], op [REDACTED]. Deze medewerker neemt de e-mail in behandeling.

Op 19 mei 2015 heeft [REDACTED] op het e-mail adres [REDACTED] een e-mail van [REDACTED] met de volgende passage: “Hierbij de berekening” ontvangen.

Ook zijn bij de e-mail van 19 mei 2015 enkele bijlagen gevoegd waaronder het document “[REDACTED] Verzekering Check Resultaatbrief.docx”. Dit document staat op briefpapier van [REDACTED]¹⁰ en in dit document staat de volgende passage:

“Resultaat Verzekering Check van [REDACTED]

Geachte heer/mevrouw [REDACTED]

Zoals afgesproken zenden wij u hierbij het resultaat van uw Verzekering Check. In de onderstaande tabel vindt u een overzicht van uw huidige jaarpremies en de jaarpremies van onze internetverzekeringen. In de tabel vind u daarnaast ons voorstel van uw Beste Keus. In de laatste kolom ziet u wat uw mogelijke voordeel is.

Resultaat Verzekering Check:

Verzekering	Huidige Premie*	Onze premie	Beste Keus	Uw voordeel
AVP	€ 36.12	€ 25.30	€ 25.30	€ 10.82
Woonhuis	€ 129.24	€ 102.26	€ 102.26	€ 26.98
Inboedel	€ 102.24	€ 98.76	€ 98.76	€ 3.48
Subtotaal	€ 267.60	€ 226.32	€ 226.32	€ 41.28
Assurantie belasting (21%)	€ 56.20	€ 47.53	€ 47.53	€ 8.67
Totaal	€ 323.80	€ 273.85	€ 273.85	€ 49.95

Besparing per jaar: € 49.95

*Inclusief eventuele pakketkortingen.

Dit Resultaat van uw Verzekering Check is volledig vrijblijvend, u hoeft hiervoor dus niets te betalen.

Als u akkoord gaat met bovenstaand voorstel en aangeeft dat u wilt overstappen naar onze verzekeringen zullen wij éénmalig € 75,- administratie kosten in rekening brengen via automatische incasso.

¹⁰ Deze website wordt gehouden door [REDACTED] (KvK nummer: [REDACTED])

Overstappen:

Om over te stappen naar [REDACTED] dient u bijgesloten Incasso Machtiging ondertekend retour te sturen en hierbij aan te geven dat u akkoord bent met uw Verzekering Check.

Opzeggen huidige verzekeringen:

Als u wilt overstappen dient u zelf uw huidige verzekeringen op te zeggen bij uw verzekeraars. U kunt echter ook [REDACTED].nl machtigen om dit voor u te doen. Dit doet u door bijgevoegd formulier Machtiging Overstap ondertekend retour te sturen [REDACTED] zorgt dan dat uw verzekeringen naadloos in elkaar overlopen."

Het doorgeven van gegevens door [REDACTED] aan PS4U

30. Met ingang van 31 maart 2015 is [REDACTED] in dienst van [REDACTED] als Hoofd Binnendienst. Zij heeft een contract voor 40 uur per week.¹¹ Zij maakt in de door de AFM aangetroffen e-mail correspondentie gebruik van het e-mailadres [REDACTED].

31. Hierna volgen onder nummer 32 tot en met 36 een aantal voorbeelden van het doorgeven van gegevens door [REDACTED] aan PS4U.

32. Op 8 juni 2016 heeft [REDACTED] vanaf het e-mailadres [REDACTED] een e-mail naar [REDACTED] gestuurd op het e-mailadres [REDACTED] met het onderwerp "Ontbrekende gegevens 4 hypotheke"¹². In deze e-mail staat de volgende tekst:

"Hoi [REDACTED],

Hierbij het overzicht van de 4 hypotheke wat nog ontbreekt:

[REDACTED]
- Polis van uw overlijdensrisicoverzekering. Of een brief van de verzekeraar waarin staat dat uw aanvraag voor de verzekering is goedgekeurd.
Hiervan heb ik alleen de oude ORV gevonden van [REDACTED], nog niet degene van [REDACTED]. Laat ik aan jou over.

[REDACTED]
- Salarisstroom [REDACTED]. Deze is niet recent genoeg (niet ouder dan 3 maanden)
- Salarisstroom van [REDACTED]. Deze is niet recent genoeg
- Een brief van de aanbieder van uw huidige lening waarin staat hoeveel u op dit moment nog moet terugbetalen
- Een overzicht van de kosten voor het terugbetalen van uw huidige lening

[REDACTED]
- Pensioenoverzicht van [REDACTED]
Er zijn gegevens over het partnerpensioen, maar lijkt me niet voldoende?
- Een kopie van het laatste bankafschrift waarop te zien is dat de uitkering wordt bijgeschreven
- Een brief van de aanbieder van uw huidige lening waari staat hoeveel u op dit moment nog moet terugbetalen

[REDACTED]
- Intentieverklaring werkgever [REDACTED]
- Bewijs van eigen middelen financiering

Verder heb ik alles geupload en vind je terug in de mappen op je bureaublad. Sprak allemaal ver voor zich.

¹¹ Zie item met AFM ID: 31.767.

¹² Zie item met AFM ID: 28.468.

Met vriendelijke groet,

- [REDACTED]
33. Op 12 juli 2016 heeft consument [REDACTED] een e-mail gestuurd naar twee medewerkers van [REDACTED] namelijk [REDACTED] en [REDACTED], met daarin de volgende passage¹³:

“Offerte is ondertekend. Deze week zal mijn vrouw de werkgeversverklaring laten invullen. Verder heb ik mijn laatste salarisstrook bij de offerte gedaan, zo ook die van mijn vrouw. Als je/jullie deze week de ondertekende offerte wil komen ophalen, dan moeten jullie even contact opnemen met m’n vrouw [REDACTED] aangezien ik deze week t/m vrijdag in Turijn ben.

Heb overigens nog wel een vraag voor wat betreft het aflossen van de 10000 Euro aan aflossingsvrij hypotheek krediet bij de [REDACTED]. Deze stond in de vorige offerte niet vermeldt dat deze ook per direct afgelost moet worden. Maandlasten van dit krediet is 52 Euro en ik ben er eerder voorstander van om het krediet van [REDACTED] af te lossen, wat een maandbedrag is van 317 Euro.”

34. Op 21 juli 2016 heeft diezelfde consument [REDACTED] een e-mail gestuurd naar [REDACTED] (op het e-mailadres [REDACTED] waarin hij het volgende aangeeft:

“Beste [REDACTED],

Als het goed is heeft [REDACTED] laten weten dat ik een tweetal kredieten ([REDACTED] (1134) en [REDACTED] (4650)) af afgelost heb en wacht nog op de bevestiging van beide instanties.

Heb overigens nog wel een vraag voor wat betreft het aflossen van de 10000 Euro aan aflossingsvrij hypotheek krediet bij de [REDACTED]. Deze stond in de vorige offerte niet vermeldt dat deze ook per direct afgelost moet worden. Maandlasten van dit krediet is 52 Euro en ik ben er eerder voorstander van om het krediet van [REDACTED] af te lossen, wat een maandbedrag is van 317 Euro.

Graag vandaag nog even contact aangezien we morgen op vakantie gaan.”

35. Op 4 augustus 2016 heeft [REDACTED] een e-mail gestuurd aan [REDACTED] op het e-mailadres [REDACTED] met het onderwerp “[REDACTED]” waarin de volgende passage staat¹⁴:

“In de hypotheekofferte van de [REDACTED] is een bedrag in het bouwdepot opgenomen voor €12000. Echter is de offerte van de zonnepanelen bijgevoegd en opgenomen in het taxatierapport voor €8900. Ik heb bij [REDACTED] destijds ook het taxatierapport nog wat aanlaten passen op de verschillende bedragen. Laat het even weten, anders ga ik morgen even bellen hiervoor.”

36. Op 22 september 2016 heeft [REDACTED] een e-mail gestuurd aan [REDACTED] op het e-mailadres [REDACTED], met het onderwerp “Hypotheek [REDACTED]” waarin onder andere de volgende tekst staat¹⁵:

“[REDACTED]:

- Uitdraai mijnsvb.nl van [REDACTED]

¹³ Zie item met AFM ID: 7.185.

¹⁴ Zie item met AFM id: 31.464.

¹⁵ Zie item met AFM id: 28.869.

- Pensioenoverzicht van [REDACTED] van de bouw en landbouw. Hetgene wat nu aangetoond is, is niet voldoende. Daarnaast denkt [REDACTED] dat er een dubbeltelling zit in het AOW van meneer. Ik kan dit tot zover niet uit adviesbox halen.
- Lijfrente neemt [REDACTED] niet mee, omdat de rentestand onzeker is
- €9000,- voor zonnepanelen kan bij [REDACTED] meegenomen worden”

2.6 Feiten ten aanzien van het aantrekken van opvorderbare gelden door [REDACTED]

[REDACTED]

De AFM heeft tijdens het onderzoek op het kantoor van PS4U op 4 oktober 2016 gegevens verzameld. Daarnaast heeft de AFM gegevens ontvangen per e-mail, zie hierover feit nummers 14 tot en met 19. De volgende zes dossiers zijn afkomstig uit de verkregen gegevens. In het rapport over de betrouwbaarheid (met kenmerk [REDACTED]) heeft de AFM vastgesteld dat [REDACTED] artikel 3:5 Wft heeft overtreden door geld te lenen van consumenten. Voor sommige van deze consumenten heeft PS4U bemiddeld in krediet. Deze dossiers worden hieronder uiteengezet.

Dossier consument: [REDACTED]

37. Op 15 mei 2015 heeft [REDACTED] van [REDACTED] een e-mail gestuurd aan [REDACTED] met het onderwerp: “verzoek tot verificatie inkomstgegevens”¹⁶. Bij deze e-mail zijn enkele bijlagen gevoegd waaronder het document met de naam “Eerste contract [REDACTED].pdf”. In deze overeenkomst tussen [REDACTED] en [REDACTED] staat: “Deze overeenkomst is tot stand gekomen door bemiddeling van: Personal Service 4 U B.V.” Ook blijkt uit dit document dat deze overeenkomst tot stand is gekomen op 27 oktober 2010 en dat een krediet werd aangevraagd voor € 20.000,-.
38. In de door [REDACTED] aan de AFM per e-mail verstrekte document “geldleningsoverkomsten [REDACTED].pdf” bevindt zich een document met als titel “schuldbekentenis”.¹⁷ In deze “schuldbekentenis” verbinden [REDACTED] zich aan [REDACTED], vertegenwoordigd door [REDACTED], 20.000 euro te lenen. In de “schuldbekentenis” staat de volgende passage:

“Ondergetekenden [...] [REDACTED] [...] en [REDACTED] [...] verklaren wegens op heden ter leen gegeven gelden aan [...] [REDACTED] [...], vertegenwoordigd door [REDACTED] [...] een bedrag groot twintigduizend euro [...]

Over de hoofdsom of het restant daarvan is een rente verschuldigd gelijk aan de contractrente m.i.v. 27 oktober 2010, te voldoen bij inlossing van de schulden.”

39. Op 1 februari 2011 heeft [REDACTED]¹⁸ van [REDACTED] een e-mail gestuurd aan [REDACTED] op het e-mailadres [REDACTED], met het onderwerp “RE:Leningen”.¹⁹ Hierin staat het volgende:

“Van de onderstaande leningen had ik graag de overeenkomst:
 [REDACTED] geleend [REDACTED] 40.000,00 nov2010
 [REDACTED] geleend [REDACTED] 20.000,00 nov2010
 (...)”

¹⁶ Zie item met AFM id: 15.071.

¹⁷ Zie feit nummer 16.

¹⁸ [REDACTED] is de administratie- en belastingconsulent die vanuit [REDACTED] werkzaamheden verricht voor [REDACTED].

¹⁹ Zie item met AFM id: 42.903.

Met vriendelijke groet,
[REDACTED]

40. Op 1 februari 2011 heeft [REDACTED] op deze e-mail per kerende e-mail²⁰ gereageerd waarin onder andere het volgende staat: “[REDACTED] en [REDACTED] volgen nog moeten nog worden gemaakt”.
41. Op 20 mei 2011 hebben de consumenten [REDACTED] een e-mail gestuurd aan [REDACTED] op het e-mailadres [REDACTED] met het onderwerp “Re_ 20.000 euro” waarin het volgende staat²¹:

“[REDACTED], Wij betreuren het om deze mail te moeten sturen, maar het vertrouwen dat wij in jou hadden is tot het nulpunt gedaald. De 100 euro van deze maand hebben wij nog steeds niet ontvangen. Zes maanden geleden hebben wij jou 20.000 euro geleend. In die zes maanden hebben wij VIJF maanden om ons geld moeten vragen. Ook van het sponsoren van t-shirts horen wij niets meer. Zo gaan je niet met mensen om. Wij willen dan ook met onmiddellijke ingang onze 20.000 euro terug en verwachten dat dit begin volgende week op onze rekening ([REDACTED]) staat.”

Dossier consument: [REDACTED]

42. Uit een overeenkomst met datum 19 augustus 2011 blijkt uit de passage “Deze overeenkomst is tot stand gekomen door bemiddeling van: Personal Service 4 U B.V.” dat door middel van bemiddeling van PS4U een overeenkomst tot stand is gekomen tussen [REDACTED] enerzijds en [REDACTED] anderzijds. Op basis van deze overeenkomst sluiten [REDACTED] een doorlopend aflossingsvrij krediet van € 60.000,- af.²²
43. Op 29 augustus 2011 heeft [REDACTED] een faxbericht gestuurd aan PS4U waarin [REDACTED] aangeeft dat zij over gaat tot overboeking van het volledige krediet naar de bankrekening van [REDACTED].²³
44. Op 1 november 2011 zijn [REDACTED], vertegenwoordigd door [REDACTED], en [REDACTED] overeengekomen dat [REDACTED] € 60.000,- uitleent aan [REDACTED].²⁴

Dossier consument: [REDACTED]

45. Uit een overeenkomst opgesteld op 3 september 2010 blijkt uit de passage “Deze overeenkomst is tot stand gekomen door bemiddeling van: “Personal Service 4 U B.V.” dat door bemiddeling van PS4U een overeenkomst tot stand is gekomen tussen [REDACTED] enerzijds en [REDACTED] anderzijds. Op basis van deze overeenkomst lenen [REDACTED] € 50.000,- van [REDACTED].²⁵
46. Op 27 september 2010 zijn [REDACTED], waarvan [REDACTED] 100% middellijk aandeelhouder is, en [REDACTED] overeengekomen dat [REDACTED] € 40.000,- uitlenen aan [REDACTED].²⁶

²⁰ Zie item met AFM id: 42.903.

²¹ Zie item met AFM id: 13.185.

²² Zie item met AFM id: 766.

²³ Zie item met AFM id: 768.

²⁴ Zie document “geldleningsovereenkomsten [REDACTED].pdf” vanaf pagina 10.

²⁵ Zie document met AFM id: 783.

²⁶ Zie document “geldleningsovereenkomsten [REDACTED].pdf” vanaf pagina 29.

Dossier consument: [REDACTED]

47. Uit een overeenkomst opgesteld op 23 november 2011 blijkt uit de passage “Deze overeenkomst is tot stand gekomen door bemiddeling van: “Personal Service 4 U B.V.” dat door bemiddeling van PS4U een overeenkomst tot stand is gekomen tussen [REDACTED] enerzijds en [REDACTED] anderzijds. Op basis van deze overeenkomst lenen [REDACTED] € 60.000,- van [REDACTED]²⁷.
48. Een dag later, te weten op 24 november 2011, zijn [REDACTED] enerzijds en [REDACTED] anderzijds overeengekomen dat [REDACTED] €30.000,- uitlenen aan [REDACTED].²⁸

Dossier consument: [REDACTED]

49. Uit een overeenkomst opgesteld op 26 augustus 2014 blijkt uit de passage “Deze overeenkomst is tot stand gekomen door bemiddeling van: de Nieuwe Financiële Wereld” dat door bemiddeling van PS4U een overeenkomst tot stand is gekomen tussen [REDACTED] enerzijds en [REDACTED] anderzijds. Op basis van deze overeenkomst lenen [REDACTED] €19.500,- van [REDACTED].²⁹
50. Op 1 september 2014 heeft [REDACTED] via “de Nieuwe Financiële Wereld” een overzicht gestuurd aan [REDACTED] van de uitbetalingen die [REDACTED] heeft gedaan in het kader van het verstrekte krediet voor [REDACTED]. Hieruit blijkt het volgende³⁰:
- Naar [REDACTED] is €3.758,19 overgeboekt.
 - Naar [REDACTED] is €890 overgeboekt;
 - Naar [REDACTED] is €3.000 overgeboekt
 - Het resterende bedrag van €11.851,81 is overgeboekt naar [REDACTED].
51. Uit de bankafschriften blijkt dat op 3 september 2014 op de bankrekening van [REDACTED] handelend onder de naam [REDACTED] een bedrag van €11.851,81 is ontvangen van [REDACTED].
52. Tussen 26 maart 2013 en 19 november 2014 is in totaal 21 keer een overschrijving van de bankrekening van [REDACTED] handelend onder de naam [REDACTED] aan [REDACTED] gedaan. Bij de overschrijvingen staan omschrijvingen vermeld als: “aflossing [REDACTED]”, “aflossing lening” en “[REDACTED] rente en aflossing” vermeld.

Dossier consument: [REDACTED]

53. De AFM heeft tijdens het onderzoek op 4 oktober 2016 cliëntdossiers gekopieerd van de computer van [REDACTED]. Hierin zit ook een dossier “[REDACTED]”³¹. In dit dossier zijn onder andere de volgende stukken gevoegd:
- een factuur³² van “De Nieuwe Financiële Wereld” aan [REDACTED]. Op deze factuur worden het KvK en AFM vergunningnummer van PS4U gebruikt.

²⁷ Zie document “S22C-616121121030” vanaf de 4^e pagina (zie ook feit nummer 19).

²⁸ Zie document “S22C-616121121030” vanaf de 1^e pagina (zie ook feit nummer 19)

²⁹ Zie document met AFM id: 752 vanaf de 5^e pagina.

³⁰ Zie document met AFM id: 753.

³¹ Zie Desktop_001/Desktop_001/Clientendossiers/Online Pro/[REDACTED]

³² Zie item met AFM id: 674.

- een brief die [REDACTED] op 30 juli 2014 heeft verzonden aan “Nieuwe Financiële Wereld” waarin [REDACTED] de voortgang van de hypotheekaanvraag voor deze consumenten beschrijft³³
 - werkgeversverklaringen en dergelijke waaruit blijkt dat er in 2014 een hypotheekaanvraag is gedaan voor deze consumenten door PS4U.
54. Op 26 oktober 2012 heeft [REDACTED] een offerte uitgebracht voor het verstrekken van een hypothecair krediet van €25.000,- aan [REDACTED]. Uit de volgende passage blijkt dat deze offerte tot stand is gekomen door bemiddeling van PS4U: “Hierbij ontvangt u, via De Nieuwe Financiële Wereld, een offerte voor een hypothecaire geldlening”. De offerte is op 7 november 2012 door [REDACTED] ondertekend.³⁴
55. Uit de bankafschriften blijkt dat vanaf 27 januari 2013 regelmatig overboekingen worden gedaan vanaf de bankrekening van [REDACTED] handelend onder [REDACTED] naar [REDACTED]. Bij de overboeking van 27 januari 2013 wordt als omschrijving “rente 20.000 [REDACTED]” gegeven.
56. Op 2 juni 2014 heeft [REDACTED] een offerte uitgebracht voor het verstrekken van een hypothecair krediet van €180.000 aan [REDACTED]³⁵. Deze offerte is aangetroffen in de map “cliëntdossiers” op de PC die is aangetroffen in het kantoor van [REDACTED].
57. Op 21 juli 2014 zijn [REDACTED] twee geldleningsovereenkomsten aangegaan met [REDACTED]. Een overeenkomst waarbij [REDACTED] €100.000,- uitlenen en een andere overeenkomst waarbij [REDACTED] €22.000,- uitlenen. In de geldleningsovereenkomst van €100.000,- staat “met deze overeenkomst komen alle overeengekomen geldleningen te vervallen”.³⁶
58. Uit de bankafschriften blijkt dat de volgende overboekingen zijn gedaan door [REDACTED] aan PS4U of [REDACTED], handelend onder de naam [REDACTED].

Bankrekening van	Datum mutatie	Omschrijving
[REDACTED]	18-12-2012	[REDACTED]
PS4U	22-01-2013	[REDACTED]
[REDACTED]	31-03-2014	[REDACTED]
[REDACTED]	11-06-2014	[REDACTED] Omschrijving: zoals afspraak [REDACTED]
[REDACTED]	20-06-2014	[REDACTED] Omschrijving: laatste bedrag van [REDACTED] Kenmerk [REDACTED]
[REDACTED]	07-07-2014	[REDACTED]

³³ Zie item met AFM id: 566.

³⁴ Zie item met AFM id: 709.

³⁵ Zie item met AFM id: 592.

³⁶ Zie document “geldleningsovereenkomsten [REDACTED].pdf” vanaf pagina 12.

3. Wettelijk Kader

Artikel 1:1 Wft (voor zover relevant):

bemiddelen:

(...)

b. alle werkzaamheden in de uitoefening van een beroep of bedrijf gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van een overeenkomst inzake krediet tussen een consument en een aanbieder of op het assisteren bij het beheer en de uitvoering van een dergelijke overeenkomst;

(...)

d. alle werkzaamheden in de uitoefening van een beroep of bedrijf gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van een verzekering tussen een cliënt en een verzekeraar of op het assisteren bij het beheer en de uitvoering van een verzekering;

onderbemiddelaar:

een bemiddelaar die bemiddelt voor een andere bemiddelaar

Artikel 2:80, eerste lid, Wft:

1. Het is verboden in Nederland zonder een daartoe door de Autoriteit Financiële Markten verleende vergunning te bemiddelen.

(...)

Artikel 3:5, eerste lid, Wft:

1. Het is een ieder verboden in Nederland in de uitoefening van een bedrijf van het publiek opvorderbare gelden aan te trekken, ter beschikking te verkrijgen of ter beschikking te hebben.

Artikel 4:11, tweede lid, Wft:

Een financiële dienstverlener voert een adequaat beleid dat een integere uitoefening van zijn bedrijf waarborgt. Hieronder wordt verstaan dat wordt tegengegaan dat de financiële dienstverlener of zijn werknemers strafbare feiten of andere wetsovertredingen begaan die het vertrouwen in de financiële dienstverlener of in de financiële markten kunnen schaden. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen andere onderwerpen worden aangewezen die tot de integere uitoefening van het bedrijf van een financiële dienstverlener worden gerekend.

(...)

Artikel 4:74b, eerste lid, Wft:

Een bemiddelaar in hypothecair krediet beschikt over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering of een daarmee vergelijkbare voorziening.

Artikel 4:75, eerste, tweede en derde lid, Wft:

1. Een bemiddelaar in verzekeringen beschikt over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering of een daarmee vergelijkbare voorziening.

2. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de beroepsaansprakelijkheidsverzekering en de daarmee vergelijkbare voorziening.

3. Bij ministeriële regeling wordt de hoogte vastgesteld van de dekking van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering en de daarmee vergelijkbare voorziening.

Artikel 4:92, eerste lid, aanhef en onder c, Wft:

1. Met uitzondering van artikel 4:93 is het ingevolge deze paragraaf bepaalde met betrekking tot de verhouding tussen een aanbieder en een bemiddelaar van overeenkomstige toepassing op:

(...)

c. de verhouding tussen een bemiddelaar en een onderbemiddelaar.

(...)

Artikel 4:94, Wft:

- 1. Een aanbieder die voor de eerste maal door tussenkomst van een bepaalde bemiddelaar een overeenkomst inzake een financieel product aangaat, gaat daartoe pas over nadat hij zich ervan heeft vergewist dat de bemiddelaar voor het bemiddelen in dat financiële product niet handelt in strijd met het verbod, bedoeld in artikel 2:80, eerste lid, en dat aan de bemiddelaar geen verbod als bedoeld in artikel 1:58, tweede lid, of 4:4, eerste lid, is opgelegd.*
- 2. De aanbieder gaat eenmaal per twaalf maanden en indien hij in het kader van de normale bedrijfsvoering signalen ontvangt die bij hem daaromtrent twijfel oproepen na of de bemiddelaar door wiens tussenkomst hij overeenkomsten inzake financiële producten aangaat of die hem assisteert bij het beheer en de uitvoering van een overeenkomst inzake een krediet of verzekering, met betrekking tot deze activiteit niet handelt in strijd met het verbod, bedoeld in artikel 2:80, eerste lid, of dat aan de bemiddelaar met betrekking tot deze activiteit geen verbod als bedoeld in artikel 1:58, tweede lid, of 4:4, eerste lid, is opgelegd.*
- 3. Indien de bemiddelaar, bedoeld in het tweede lid, handelt in strijd met het verbod, bedoeld in artikel 2:80, eerste lid, of aan hem een verbod als bedoeld in artikel 1:58, tweede lid, of 4:4, eerste lid, is opgelegd, gaat de aanbieder geen overeenkomsten inzake financiële producten meer aan door tussenkomst van de bemiddelaar. De bemiddelaar kan de aanbieder assisteren bij het beheer en de uitvoering van reeds aangegane overeenkomsten inzake een krediet of verzekering voorzover het de bemiddelaar op grond van artikel 1:104, derde lid, of 4:4, tweede lid, is toegestaan overeenkomsten af te wikkelen.*

4. Bevindingen

Op basis van de feiten als beschreven in hoofdstuk 2, komt de AFM tot het oordeel dat PS4U artikel 4:11, tweede lid, Wft overtreedt. De AFM concludeert dat PS4U geen adequaat beleid voert dat een integrale uitoefening van haar bedrijf waarborgt. PS4U beschikt namelijk niet over een bedrijfsvoering die is gericht op het tegengaan van wetsovertredingen door haar of haar medewerkers. Dit blijkt uit de overtreding van artikel 4:94 Wft, en uit de overtreding van artikel 3:5, eerste lid, Wft door de enig beleidsbepaler van PS4U, [REDACTED]. Bovendien beschikt PS4U niet over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Dit is een overtreding van artikel 4:74b en artikel 4:75 Wft.

In dit hoofdstuk beschrijft de AFM, aan de hand van de door haar geconstateerde feiten, tot welke bevindingen zij is gekomen. In paragraaf 4.1 worden algemene bevindingen, waaronder het gebruik van de handelsnamen door PS4U, beschreven. In paragraaf 4.2 licht de AFM de overtreding van artikel 4:94, eerste lid, Wft toe. In paragraaf 4.3 wordt de overtreding van artikel 3:5, eerste lid, Wft door de enig beleidsbepaler van PS4U, [REDACTED] toegelicht, alsmede de rol die PS4U daarbij heeft gehad. Tot slot wordt in paragraaf 4.4 de overtreding van artikel 4:74b en 4:75 Wft toegelicht.

4.1 Algemene bevindingen ten aanzien van [REDACTED] en PS4U

Gebruik handelsnamen

Uit de feiten zoals beschreven in paragraaf 2.1 blijkt dat PS4U staat ingeschreven in het handelsregister van de KvK met de volgende handelsnamen:

- Benefitz;
- Nieuwe Financiële Wereld;
- Personal Service 4 U;
- Personal Service 4 U B.V. en
- de Nieuwe Financiële Wereld.

Daarnaast staan er ook enkele vervallen handelsnamen genoemd. Dit zijn de volgende:

- Benefitz servicedesk;
- DNFW;
- Henk Benefitz;
- NFW;
- NFW-Helmond en
- Personal Service 4 U B.V. in oprichting.

Op basis van de feiten zoals genoemd in paragraaf 2.1 en 2.4 stelt de AFM vast dat PS4U gebruik maakt van de handelsnaam DNFW. Dit blijkt uit de website met het adres www.dnfw.nl waar het AFM-vergunningnummer en het KvK-nummer van PS4U genoemd staan. Alsmede uit de factuur voor [REDACTED] zoals benoemd in feit nummer 53, waarop het logo van DNFW/ De Nieuwe Financiële Wereld staat en waarop het AFM-vergunning nummer en het KvK-nummer van PS4U staan.

Uit feit nummer 27 blijkt voorts dat [REDACTED] ook beschikt over een e-mailadres dat eindigt op "@dnfw.nl". E-mails die vanuit dit e-mailadres worden verzonden worden bij volledige ondertekening als volgt ondertekend: "[REDACTED], De Nieuwe Financiële Wereld." Ondanks dat "dnfw" in het handelsregister van de KvK genoemd wordt als "vervallen handelsnaam" stelt de AFM op grond van het voorgaande vast dat "dnfw", nog wel als afkorting van de handelsnaam "de Nieuwe Financiële Wereld", door PS4U wordt gebruikt. Op basis hiervan stelt de AFM vast dat het e-mailadres "[REDACTED]" door [REDACTED] vanuit PS4U wordt gebruikt.

Verwevenheid tussen [REDACTED] en PS4U

Op basis van de feiten zoals opgenomen onder 1, 13 en 25 blijkt een sterke verwevenheid tussen [REDACTED] en PS4U. De AFM komt tot deze bevinding op basis van de volgende omstandigheden:

- 1) [REDACTED] is ingeschreven in het register van de KvK op het woonadres van [REDACTED], te weten [REDACTED].³⁷
- 2) [REDACTED] houdt kantoor aan [REDACTED].³⁸ Dit is tevens het vestigingsadres van PS4U.
- 3) [REDACTED] verklaarde dat hij actief betrokken is bij de gang van zaken binnen [REDACTED] terwijl hij ook enig beleidsbepaler is van PS4U.³⁹
- 4) [REDACTED] is in dienst van [REDACTED] maar verricht ook werkzaamheden voor PS4U (zie ook hierna in paragraaf 4.2.1).
- 5) [REDACTED] is de eenmanszaak van [REDACTED], [REDACTED] heeft tegenover de AFM verklaard dat [REDACTED]

4.2 Bevindingen ten aanzien van de samenwerking met [REDACTED] (artikel 4:94, eerste lid, Wft jo. 4:92, eerste lid, aanhef en onder c, Wft)

Op grond van artikel 4:94, eerste lid, Wft mag een aanbieder pas een overeenkomst inzake een financieel product aangaan door tussenkomst van een bemiddelaar, indien hij zich ervan heeft vergewist dat die bemiddelaar niet in strijd handelt met artikel 2:80, eerste lid, Wft. Uit artikel 4:92, eerste lid aanhef en onder c, Wft volgt dat het bepaalde in artikel 4:94 Wft met betrekking tot de verhouding tussen een aanbieder en een bemiddelaar van overeenkomstige toepassing is op de verhouding tussen een bemiddelaar en een onderbemiddelaar. Dit gebod is onder meer bedoeld om partijen in de distributieketen een rol te geven bij het weren van malafide partijen op de markt.⁴⁰

De wetgever merkt onder meer het volgende op over het gebod als bedoeld in artikel 4:94 Wft:

“Van handelen in strijd met een verbod als neergelegd in hoofdstuk 2.2 [bijvoorbeeld artikel 2:80, eerste lid, Wft, toevoeging AFM] is sprake indien de betreffende financiële onderneming vergunningplichtig is en niet valt onder een uitzondering, ontheffing of vrijstelling. Als daarvan sprake is, mag de desbetreffende partij in de distributieketen niet (langer) worden ingeschakeld of mogen er niet (langer) activiteiten voor de desbetreffende partij worden verricht.[...]”⁴¹

Gelet hierop is het een bemiddelaar niet toegestaan bemiddelingsactiviteiten te verrichten, waarbij gebruik wordt gemaakt van diensten (bijvoorbeeld het doorgeven van meer dan contactgegevens⁴²) van een illegale onderbemiddelaar.

Toelichting op het begrip “Bemiddelen”:

Op grond van artikel 2:80, eerste lid, Wft is het verboden in Nederland zonder een daartoe door de AFM verleende vergunning te bemiddelen. Bemiddelen wordt in artikel 1:1 Wft omschreven als betreffende alle werkzaamheden in de uitoefening van een beroep of bedrijf, gericht op het als

³⁷ Zie feit nummer 1.

³⁸ Dit is vastgesteld tijdens het onderzoek door de AFM op 4 oktober 2016, zie ook feit nummer 25.

³⁹ Zie feit nummer 13.

⁴⁰ Kamerstukken II, 2005/06, 29 708, nr. 19, p. 556.

⁴¹ Kamerstukken II, 2005/06, 29 708, nr. 19, p. 556-557.

⁴² Met “contactgegevens” worden gegevens over de naam, adres, telefoonnummer en woonplaats bedoeld.

tussenpersoon tot stand brengen van een overeenkomst inzake krediet (of een verzekering) tussen een aanbieder en een consument (of cliënt). Met bemiddelen worden tevens werkzaamheden bedoeld die zijn gericht op een inhoudelijke betrokkenheid bij het tot stand brengen van een overeenkomst.⁴³

Er is sprake van bemiddelen als een persoon meer dan alleen contactgegevens inwint bij een consument en deze gegevens doorgeeft. Omdat meer dan alleen contactgegevens worden ingewonnen en doorgegeven, is sprake van werkzaamheden die gericht zijn op een inhoudelijke betrokkenheid bij het tot stand brengen van een overeenkomst.⁴⁴ Ook het assisteren bij het beheer en de uitvoering van de overeenkomst valt onder het begrip bemiddelen.⁴⁵

De AFM komt tot het oordeel dat PS4U artikel 4:94 Wft heeft overtreden omdat PS4U heeft bemiddeld met gebruikmaking van gegevens die zij heeft ontvangen van de adviseurs van [REDACTED]. [REDACTED] heeft hiermee gehandeld als onderbemiddelaar voor PS4U. [REDACTED] beschikt echter niet over een vergunning om te mogen (onder)bemiddelen zoals bedoeld in artikel 2:80 Wft. Hieronder licht de AFM toe hoe zij tot dit oordeel is gekomen. Eerst behandelt de AFM de inventarisatie van gegevens van consumenten door [REDACTED] (paragraaf 4.2.1.) en daarna behandelt de AFM de wijze waarop PS4U omgaat met de gegevens die zij van [REDACTED] verkrijgt (paragraaf 4.2.2.)

4.2.1. Vergunningplichtig onderbemiddelen door [REDACTED]

De AFM komt tot het oordeel dat de werkwijze van [REDACTED] in strijd is met artikel 2:80 Wft. [REDACTED] inventariseert gegevens bij consumenten, welke vervolgens worden gebruikt door PS4U voor het tot stand brengen van een overeenkomst tussen een aanbieder van een financieel product en de consument (dan wel cliënt).

Beschrijving activiteiten [REDACTED]:

Op basis van de gegevens zoals opgenomen in feit 13, stelt de AFM vast dat [REDACTED] de eenmanszaak van [REDACTED] – [REDACTED] – is. Blijkens de beschrijving in de KvK is [REDACTED] een onderneming die zich specialiseert in de installatie van zonnepanelen.⁴⁶ Uit de e-mails die de adviseurs van [REDACTED] sturen naar [REDACTED] blijkt dat de adviseurs van [REDACTED] bij consumenten thuis langs gaan, onder andere om te inventariseren of de consument interesse heeft in zonnepanelen, en om advies te geven over zonnepanelen en de financiering hiervan.

Overdragen gegevens door adviseur van [REDACTED]

Uit het dossier van [REDACTED] dat is opgenomen in paragraaf 2.5 blijkt dat de adviseur van [REDACTED] na zijn bezoek aan [REDACTED] verschillende bestanden heeft overgedragen aan [REDACTED]:

- De naam van de klant, te weten [REDACTED];
- Het adres, de postcode en de woonplaats van de klant;
- Het telefoonnummer van de klant;
- Het e-mailadres van de klant;
- De tekst “Zij geven accoord voor de offerte met de restrictie dat de verzekeringen van mevrouw dan goedkoper (Netto) gemaakt dienen te worden.”
- De soorten verzekeringen die binnen dit “[REDACTED]” vallen, te weten een verzekering voor aansprakelijkheid, woonhuis en inboedel.

⁴³ Kamerstukken II 2003/04, 29 507, nr. 9, p. 60.

⁴⁴ AFM Nieuwsbrief financieel dienstverleners maart 2009.

⁴⁵ AFM Publicatie Bemiddelen, september 2014.

⁴⁶ Zie feit nummer 1.

- De premies die horen bij de verschillende verzekeringen.

De AFM oordeelt dat hier meer dan contactgegevens zijn overgedragen van [REDACTED] aan [REDACTED]. Deze gegevens zijn gebruikt om een offerte aan te vragen [REDACTED]. Op 19 mei 2015 heeft [REDACTED] een offerte uitgebracht voor deze consument voor verzekeringen.

Werkzaamheden van [REDACTED] bij [REDACTED]
Uit de arbeidsovereenkomst tussen [REDACTED] en [REDACTED] blijkt dat zij als “Hoofd Binnendienst” full time in dienst is van [REDACTED]. Gelet op haar full time dienstverband bij [REDACTED] stelt de AFM vast dat [REDACTED] niet in dienst is bij PS4U. Zoals beschreven in paragraaf 2.5 heeft de AFM in haar onderzoek echter geconstateerd dat [REDACTED] ook activiteiten verricht voor PS4U die erop gericht zijn een overeenkomst tot stand te brengen tussen een consument (of cliënt) en een aanbieder van een financieel product. De AFM komt tot dit oordeel omdat [REDACTED] [REDACTED] ondersteunt bij de bemiddeling in hypothecair krediet.

Dit blijkt onder meer uit de e-mail van 8 juni 2016⁴⁷, waarin wordt opgemerkt dat met betrekking tot vier dossiers nog bepaalde gegevens en documenten ontbreken ten behoeve van het afsluiten van een hypothecair krediet. [REDACTED] geeft in die e-mail aan [REDACTED] ([REDACTED]) een opsomming van welke gegevens de klanten nog moeten aanleveren.

Ook blijkt haar betrokkenheid bij bemiddelingsdossiers van PS4U uit de e-mails inzake [REDACTED] van 4 augustus 2016 en 22 september 2016⁴⁸ die [REDACTED] doorstuurt naar [REDACTED] op [REDACTED].

“In de hypotheekofferte van de [REDACTED] is een bedrag in het bouwdepot opgenomen voor €12000. Echter is de offerte van de zonnepanelen bijgevoegd en opgenomen in het taxatierapport voor €8900. Ik heb bij [REDACTED] destijds ook het taxatierapport nog wat aanlaten passen op de verschillende bedragen. Laat het even weten, anders ga ik morgen even bellen hiervoor.”

Met de werkzaamheden die blijken deze e-mails door [REDACTED] worden verricht, worden naar het oordeel van de AFM activiteiten verricht die duiden op een inhoudelijke betrokkenheid bij het tot stand brengen van een overeenkomst. Uit de hiervoor vermelde e-mails blijkt immers dat [REDACTED] offertes voor hypothecair krediet verwerkt en [REDACTED] tevens actief ondersteuning biedt bij het vergaren van gegevens, benodigd voor het afsluiten van hypotheek.

Tussenconclusie - onderbemiddelen door [REDACTED]
Uit het dossier van [REDACTED] zoals opgenomen in paragraaf 2.5 blijkt dat de adviseur van [REDACTED] meer dan uitsluitend contactgegevens heeft geïnventariseerd bij [REDACTED]. Ook blijkt dat deze gegevens aan [REDACTED] – en derhalve aan PS4U, handelend onder de naam De Nieuwe Financiële Wereld – zijn doorgegeven en dat aan de hand van deze gegevens een aanvraag is gedaan voor een verzekering voor [REDACTED]. De AFM stelt vast dat in dit dossier (onder)bemiddelingsactiviteiten zijn verricht door [REDACTED].

⁴⁷ Zie feit 32.

⁴⁸ Zie feit 35 en 36.

presenteert. Door het ondertekenen van de offerte kan een overeenkomst tussen een aanbieder en een cliënt tot stand komen inzake een verzekering.

4.2.2. Conclusie: overtreding van 4:94, eerste lid, Wft door PS4U

Als vergunninghouder dient PS4U, indien zij voor de eerste maal door tussenkomst van een onderbemiddelaar bemiddelt in een overeenkomst inzake een financieel product, zich ervan te vergewissen dat de onderbemiddelaar waar zij mee samenwerkt niet in strijd handelt met de verbodsbepaling van artikel 2:80, eerste lid, Wft. Dit volgt uit artikel 4:94, eerste lid, Wft, in samenhang belezend met artikel 4:92, eerste lid, aanhef en onder c, Wft.

De AFM stelt vast dat PS4U in haar (onder)bemiddeling voor [REDACTED] gebruik heeft gemaakt van meer dan contactgegevens die zijn verkregen van [REDACTED]. [REDACTED] handelt hiermee als onderbemiddelaar voor PS4U. De AFM komt tot deze conclusie omdat uit het dossier van [REDACTED] blijkt dat PS4U met gegevens, die PS4U heeft verkregen van [REDACTED] handelingen heeft verricht gericht op het tot stand komen van een overeenkomst tussen [REDACTED] en een verzekeraar. [REDACTED] beschikt echter niet over een vergunning zoals bedoeld in artikel 2:80, eerste lid, Wft. Hiermee heeft PS4U samengewerkt met een illegale (onder)bemiddelaar.

PS4U heeft zich er niet van vergewist dat zij, door te bemiddelen met gebruikmaking van deze gegevens, niet handelt door tussenkomst van een illegale (onder)bemiddelaar. Daarmee overtreedt PS4U artikel 4:94, eerste lid, Wft jo. 4:92, eerste lid, aanhef en onder c, Wft.

4.3 Bevindingen ten aanzien van het aantrekken van opvorderbare gelden door [REDACTED] (artikel 3:5, eerste lid, Wft)

Op grond van artikel 3:5, eerste lid, Wft is het verboden om in uitoefening van een bedrijf van het publiek opvorderbare gelden aan te trekken, ter beschikking te verkrijgen of ter beschikking te hebben. In paragraaf 4.1 van het rapport over de betrouwbaarheid van [REDACTED] (met het kenmerk: [REDACTED]) (**rapport over de betrouwbaarheid**) is door de AFM vastgesteld dat [REDACTED] artikel 3:5, eerste lid, Wft heeft overtreden. De conclusie van de AFM luidt als volgt:

“Op grond van het voorstaande constateert de AFM dat [REDACTED] en de aan hem gelieerde ondernemingen in ieder geval in de periode van 18 juni 2009 tot 3 februari 2017 opvorderbare gelden hebben aangetrokken, ter beschikking hebben gekregen, ter beschikking hebben of handelingen hebben verricht om dit te bewerkstelligen. Echter beschikt noch [REDACTED], noch een van de aan hem gelieerde ondernemingen over een vergunning zoals bedoeld in artikel 3:5, eerste lid, Wft. Ook vallen [REDACTED] en de aan hem gelieerde ondernemingen niet onder een vrijstelling of uitzondering. [REDACTED] is, al dan niet in zijn hoedanigheid van eigenaar van [REDACTED] en als enig bestuurder van [REDACTED] of als vertegenwoordiger van [REDACTED], telkens betrokken bij het afsluiten van de geldleningen.

De gedragingen van [REDACTED] hebben geleid tot overtreding van artikel 3:5, eerste lid, Wft. Op grond hiervan concludeert de AFM dat [REDACTED] artikel 3:5, eerste lid, Wft heeft overtreden vanaf 18 juni 2009 tot 3 februari 2017. Deze conclusie, dat [REDACTED] artikel 3:5 Wft heeft overtreden, is overeenkomstig aan het standpunt van DNB. Zoals uit paragraaf 2.3.2 [in het rapport over de betrouwbaarheid] blijkt, heeft de AFM aan DNB gevraagd om te bepalen of er sprake is van een overtreding van artikel 3:5 Wft. DNB komt ook tot het standpunt dat “[REDACTED] / [REDACTED] (en genoemde

rechtspersonen) in ieder geval in de periode van 21 mei 2010 (datum leningsovereenkomst [REDACTED]) tot en met heden in strijd handelt met het in artikel 3:5, eerste lid, vervatte verbod". DNB heeft op 3 februari 2017 dit standpunt gedeeld met de AFM waartoe zij is gekomen op basis van de door de AFM verstrekte informatie.

Ten overvloede merkt de AFM op dat zij correspondentie heeft aangetroffen in de digitale bestanden en beschikt over bankafschriften die er op lijken te wijzen dat [REDACTED] bij meer consumenten geld heeft geleend dan dat blijkt uit de 30 hiervoor genoemde geldleningsovereenkomsten [..]."

De AFM merkt in aanvulling op het voorgaande, het volgende op. Uit de feiten zoals beschreven in paragraaf 2.6 van het onderhavige rapport blijkt dat in ten minste zes gevallen⁵¹ klanten van PS4U aan [REDACTED] geldleningen hebben verstrekt. De AFM constateert daarbij dat in elk van de zes gevallen op enig moment door PS4U is bemiddeld in krediet tussen een consument en een aanbieder van krediet, waarna enige tijd later door dezelfde consument een vergelijkbaar of lager geldbedrag aan [REDACTED] of een aan hem gelieerde onderneming wordt geleend. [REDACTED] was niet alleen persoonlijk betrokken als werknemer en enig beleidsbepaler van PS4U bij het bemiddelen in deze kredieten, maar tevens ook als persoon die vervolgens geld leende van de consumenten. Het voorgaande schetst naar het oordeel van de AFM een zorgwekkend beeld waarbij consumenten met geleend geld [REDACTED] voorzien van opvorderbare gelden, zonder dat [REDACTED] over een vergunning daartoe beschikt.

4.4 Bevindingen ten aanzien van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering (artikel 4:74b, eerste lid, Wft, artikel 4:75, eerste lid, Wft, en artikel 11, vijfde lid, Vrijstellingsregeling Wft)

Volgens artikel 4:74b en 4:75 Wft moeten bemiddelaars in hypothecair krediet en verzekeringen beschikken over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Ook indien er sprake is van het adviseren en/of het ontvangen en doorgeven van orders met betrekking tot financiële instrumenten onder het nationaal regime is op grond van artikel 11, vijfde lid, Vrijstellingsregeling Wft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering verplicht.

Uit het feit met nummer 21 blijkt dat PS4U per 1 januari 2016 niet langer beschikt over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering bij [REDACTED]. Ook blijkt niet dat PS4U deze verzekering elders heeft afgesloten.

Op grond van haar vergunning is het PS4U toegestaan te bemiddelen in verzekeringen, hypothecair krediet en beschikt zij over een vrijstelling op grond van het nationaal regime waardoor het haar is toegestaan om orders in financiële instrumenten te ontvangen en door te geven. Nu PS4U niet beschikt over een verplichte beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor deze activiteiten, overtreedt PS4U artikel 4:74b, eerste lid, Wft en 4:75, eerste lid, Wft. Daarnaast voldoet PS4U niet aan artikel 11, vijfde lid, Vrijstellingsregeling Wft.

⁵¹ Dit betreffen de leningen voor [REDACTED], [REDACTED] en de twee leningen voor [REDACTED].

5. Oordeel

Een financiële dienstverlener moet een adequaat beleid voeren dat een integere uitoefening van zijn bedrijf waarborgt, zoals bedoeld in het tweede lid van artikel 4:11, tweede lid, Wft.

Artikel 4:11, tweede lid, Wft stelt dat onder het voeren van een adequaat beleid dat een integere uitoefening van het bedrijf waarborgt in ieder geval wordt verstaan: *“dat wordt tegengegaan dat de financiële dienstverlener of zijn werknemers strafbare feiten of andere wetsovertredingen begaan die het vertrouwen in de financiële dienstverlener of in de financiële markten kunnen schaden.”*

De AFM komt tot het oordeel dat PS4U niet beschikt over een integere bedrijfsuitoefening zoals beschreven in artikel 4:11, tweede lid, Wft. De AFM komt tot dit oordeel, gelet op het feit dat het beleid van PS4U niet tegengaat dat PS4U of haar werknemers wetsovertredingen begaan die het vertrouwen in de financiële dienstverlener of in de financiële markten kunnen schaden. Zij komt tot deze conclusie op basis van de volgende drie bevindingen:

1. Zoals blijkt uit hoofdstuk 4.2 van dit rapport, overtreedt PS4U artikel 4:94 Wft juncto 4:92 Wft doordat PS4U heeft bemiddeld door tussenkomst van [REDACTED] als onderbemiddelaar. Het is [REDACTED] niet toegestaan (onder)bemiddelingswerkzaamheden te verrichten omdat [REDACTED] niet beschikt over een vergunning als bedoeld in artikel 2:80, eerste lid, Wft. Nu PS4U heeft samengewerkt met [REDACTED] terwijl [REDACTED] in strijd met het verbod, neergelegd in artikel 2:80, eerste lid, Wft, handelde, kan niet worden gezegd dat PS4U zich er van heeft vergewist – voorafgaand aan de bemiddeling met de gegevens verkregen van [REDACTED] – dat [REDACTED] niet in strijd met dat artikel heeft gehandeld. De AFM heeft voorts vastgesteld dat stelselmatig meer dan uitsluitend contactgegevens door [REDACTED] aan PS4U werden doorgegeven. De overtreding van artikel 4:94 Wft juncto artikel 4:92 Wft duidt erop dat PS4U niet beschikt over een bedrijfsuitoefening die is gericht op het tegengaan van wetsovertredingen door PS4U of haar medewerkers.
2. In hoofdstuk 4.3 heeft de AFM geconstateerd dat [REDACTED], beleidsbepaler en enig werknemer van PS4U, artikel 3:5 Wft overtreedt. Deze overtreding is nader beschreven in het rapport over de betrouwbaarheid.
3. In hoofdstuk 4.4 heeft de AFM vastgesteld dat PS4U niet beschikt over de verplichte beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor de volgende productdienst combinaties: bemiddelen in hypothecair krediet, bemiddelen in verzekeringen, orders in financiële instrumenten ontvangen en doorgeven. Nu PS4U geen beroepsaansprakelijkheidsverzekering heeft voor deze activiteiten overtreedt PS4U artikel 4:74b, eerste lid, Wft en artikel 4:75, eerste lid, Wft en voldoet PS4U niet aan het bepaalde in artikel 11, vijfde lid, Vrijstellingsregeling Wft.

De hiervoor genoemde overtredingen leiden naar het oordeel van de AFM tot de conclusie dat er sprake is van meerdere wetsovertredingen, begaan door PS4U dan wel haar enig eigenaar en werknemer [REDACTED]. De AFM is van oordeel dat de schending van deze wetsbepalingen ernstig is, en schade toe kan brengen aan het vertrouwen in zowel PS4U als het vertrouwen in de financiële markten.

Uit de overtredingen zoals hiervoor genoemd blijkt dan ook naar oordeel van de AFM dat PS4U niet beschikt over een integere uitoefening van bedrijf waardoor PS4U artikel 4:11, tweede lid, Wft overtreedt. De overtredingen schetsen naar het oordeel van de AFM een zorgwekkend beeld waarbij consumenten met geleend geld [REDACTED] voorzien van opvorderbare gelden, zonder dat [REDACTED] over een vergunning daartoe beschikt.

Bijlage 1 Overige feiten ten aanzien van het doorgeven van gegevens van [REDACTED] aan [REDACTED]

In paragraaf 4.2.1 vermeldt de AFM dat de werkwijze van [REDACTED] in het dossier van [REDACTED] niet op zich zelf staat. Er worden namelijk in meerdere dossiers gegevens ingewonnen die strikt gezien niet noodzakelijk zijn om te bepalen of het plaatsen van zonnepanelen gunstig is voor een consument. Ook worden vaker gegevens doorgegeven die kwalificeren als meer dan contactgegevens. Bij deze kwalificaties baseert de AFM zich op de onderstaande twaalf dossiers.

Dossier consument: [REDACTED]

Op 30 september 2015 heeft [REDACTED] vanaf het e-mailadres [REDACTED] een e-mail aan [REDACTED] gestuurd op het e-mailadres [REDACTED] met het onderwerp "Verzekeringen [REDACTED]" met daarin de volgende passage⁵²:

"Hoi [REDACTED],

Ik ben gisteravond bij de [REDACTED] geweest. Gesproken uiteraard over zonnepanelen. Mevr. is geïnteresseerd, maar financieel niet bij machte om extra kosten te maken. In verband met het aantal panelen (7 stuks) zullen de kosten van de financiering hoogst waarschijnlijk boven haar kosten van electra komen (ca. € 34 p/mnd). Mevr. toen voorgesteld om ook haar verzekeringspakket te bekijken. Hier stond mevr. wel open voor. Mevr. wil alleen tot koop overgaan als zij niet meer kosten krijgt dan dat zij nu al heeft. Het verschil tussen de kosten van de lening en de kosten van electra dienen wij dus terug te verdienen op de verzekeringen.

Kan jij e.e.a. ingang zetten zodat wij voor de verzekeringen een voorstel krijgen. Bijgaand het gespreksverslag en ook haar verzekeringspapieren. Tevens heb ik een uitdraai van het RDW gemaakt voor de gegevens van haar auto die ook verzekerd moet worden. Zij heeft hiervoor een aanbod gehad van een All-risk verzekering voor € 49 per maand. Voor de overige verzekeringen betaald zij nu € 26,43 per maand. Het bezoekverslag is ook naar info gestuurd voor het maken van een offerte voor de zonnepanelen."

Bij deze e-mail zitten drie bijlagen:

- "Bezoekverslag [REDACTED] dd 29-9-2015.xls"
- "Autogegevens RDW [REDACTED].pdf"
- "Verzekeringen [REDACTED].pdf"

Uit deze bijlagen blijkt onder andere uit hoe hoog de maandelijkse premies zijn en wat de verzekerde sommen zijn van de autoverzekering, de inboedel- en opstal brandverzekering, de particuliere aansprakelijkheidsverzekering en de reisverzekering.

Dossier consument: [REDACTED]

Op 1 september 2016 heeft de heer [REDACTED]⁵³ (vanaf het e-mailadres [REDACTED]) een e-mail aan [REDACTED] gestuurd op het e-mailadres [REDACTED], met het onderwerp "verslag [REDACTED]" waarin onder andere het volgende staat⁵⁴:

"meneer wilde graag weten wat de kosten per maand zouden zijn. Aangezien het aantal panelen aangepast moet worden offerte niet besproken maar aangegeven dat de kosten termijn bedragen voor 14 panelen rond de 70 Euro liggen per maand voor 10 jaars financiering."

En:

⁵² Zie item met AFM id: 14.681

⁵³ De heer [REDACTED] is als adviseur werkzaam voor [REDACTED]

⁵⁴ Zie item met AFM id: 7.441

“verschillende financieringsmogelijkheden aangegeven, eerst geen interesse anders dan [REDACTED], later in het gesprek liet meneer doorschemeren wellicht interesse te hebben om ook via de hypotheek te kijken, maar niets concreets. Aangegeven dat meneer hier altijd naar kan vragen en dat wij vrijblijvend de mogelijkheden voor hem op een rij zetten om te zien hoe meneer en mevrouw het meest per maand kunnen besparen/te besteden hebben aan leuke dingen.... Meneer heeft een Bank-spaar Hypotheek. Al eens naar laten kijken maar was daar niet tevreden over(1/2 -1 jaar terug. Daarnaast starters lening 2,7 % (overigens niet naar info gevraagd, kwam meneer zelf mee dus lijkt me een duidelijk koopsignaal)”

Dossier consument: [REDACTED]

Op 12 september 2016 heeft de heer [REDACTED] (vanaf het e-mailadres [REDACTED] een e-mail aan [REDACTED] gestuurd op het e-mailadres [REDACTED], met het onderwerp “verslag [REDACTED]” waarin in onder andere het volgende staat⁵⁵:

*“Hallo [REDACTED],
bij deze het verslag van [REDACTED].*

Gesprek begon goed, veel vragen aan de klant gesteld over wat hij verwachtte van het gesprek. Later schoof zijn broer ook aan. Verbruik was meneer vergeten door te sturen, ligt gemiddeld rond de 4000 KWH per jaar. Heb de offerte niet met hm besproken, alleen het leg plan. Ook uitgelegd wat de verschillende mogelijkheden zijn mbt financiering. Meneer geeft aan geen eigen geld te hebben, althans voldoende om de hele rekening te betalen. Hypotheek 4 maanden geleden overgesloten(verlengd bij dezelfde verstrekker. 1.95% deels aflossingsvrij en deels beleggingshypotheek. Ook stil gestaan bij mogelijkheid [REDACTED]. Vragen van meneer beantwoord en duidelijk gemaakt wat de mogelijkheden zijn. Wat betreft de hypotheek gaf meneer zelf aan dat hij aan zijn max bedrag zit wat hij kan krijgen. Hier verder nu niet op in gegaan.

Duidelijk was wel dat meneer zeker nog tijd wil om na te denken over panelen op het dak. Ons concept is wel zeker interessant vanwege de zekerheid. Afgesproken woensdag deze week contact te hebben met hem. Zijn broer denkt er ook over na, heft plannen binnenkort te gaan verhuizen. Aangegeven dat dat voor panelen geen probleem is, wellicht op de nieuwe woning in combinatie met de hypotheek. Graag met jou bespreken wat de mogelijkheden zijn en hoe dat het best aan te vliegen.”

Dossier consument: [REDACTED]

Op 12 september 2016 is de [REDACTED] op bezoek geweest bij [REDACTED]. Over dit bezoek heeft hij in zijn verslag⁵⁶ vermeld:

“Gesprek gevoerd over zonnepanelen en [REDACTED]. Verschillende mogelijkheden van financiering doorgenomen. Eigen investering is niet aan de orde. [REDACTED] wordt te duur, zij betaald nu € 23 per maand aan electra en de kosten van financiering zouden komen op €41 per maand. Ook de mogelijkheid voor hypotheek doorgenomen. Mevr. is opzich hiervoor wel geïnteresseerd. is alleen een beetje wars van veranderingen. Gaat e.e.a. eerst met haar zoon doornemen. Afgesproken dat ik mevr. over 2 wkn bel voor een eventuele vervolgspraak.”

⁵⁵ Zie item met AFM id: 7.541

⁵⁶ Zie bijlage bij de e-mail van [REDACTED] aan [REDACTED] op het e-mailadres [REDACTED], met het onderwerp “gespreksverslagen” van 13 september 2016 met AFM ID: 7.552

Dossier consument: [REDACTED]

Op 13 september 2016 is de [REDACTED] op bezoek geweest bij de [REDACTED] uit Helmond. Over dit bezoek heeft hij in zijn verslag vermeld⁵⁷:

“Gesproken over Zonnepanelen en [REDACTED]. Financierings mogelijkheden doorgenomen. Meneer weet waar de hypotheek gegevens liggen en deze was nu niet thuis. Mevr. is wel geïnteresseerd in het hypotheek verhaal omdat zij nu een hypotheek hebben van €160.000 en daarvoor maandelijks een bedrag betalen van € 873.

VERVOLGAFSPRAAK GEMAAKT VOOR 21-09-2016 OM 20.00 UUR om meneer bij te praten en de inventarisatie formulieren in te vullen.”

Dossier consument: [REDACTED]

Op 13 september 2016 is [REDACTED] op bezoek geweest bij [REDACTED] uit Helmond. Over dit bezoek heeft hij in zijn verslag vermeld⁵⁸:

“Gesprek gevoerd over zonnepanelen en [REDACTED]. Financierings mogelijkheden doorgenomen. Eigen investering is geen optie omdat zij het geld niet hebben liggen. De hypotheek is ook geen optie omdat meneer via een uitzendbureau werkzaam is en weer wel en daar weer geen inkomsten heeft. Zijn vrouw heeft overigens wel een regulier inkomen. Zijn erg geïnteresseerd in de optie via de gemeente. Heb hen dan ook uiteindelijk de offerte getoond. Willen gaan voor een volledige 0-stelling en willen dan ook een offerte ontvangen voor 19 panelen. Ik zal deze maken en via de mail aan het toesturen.

VERVOLGAFSPRAAK GEMAAKT VOOR 30-09-2016 OM 15.00 UUR”

Dossier consument: [REDACTED]

Op 17 september 2016 heeft [REDACTED] vanaf het e-mailadres [REDACTED] een e-mail aan [REDACTED] gestuurd op het e-mailadres [REDACTED] met het onderwerp “[REDACTED]”⁵⁹. In deze e-mail staat de volgende passage:

*“hoi [REDACTED]
Hierbij het complete dossier van [REDACTED] (nu alles in PDF-formaat)
Met vriendelijke groet.
[REDACTED]”*

Bij deze e-mail zitten bijlagen waaronder een document met de naam “*Inventarisatieformulier Hypotheken*” waarop naast contactgegevens onder andere ook de hoogte van de hypotheek, de hypotheekverstrekker en het rentepercentage van de hypotheek is ingevuld. Ook is een document bij de e-mail gevoegd met de naam “*Gespreksverslag [REDACTED].pdf*”. In dit document staat onder andere het volgende:

“Gesprek gevoerd over zonnepanelen en [REDACTED]. financieringsmogelijkheden doorgenomen. Meneer is geïnteresseerd in 2 opties. De eerste via de hypotheek. (formulieren hiervoor ingevuld en meegenomen). Meneer stuurt mij voor zijn vakantie (komende zaterdag 17/9) nog het overzicht van "mijnpensionoverzicht.nl" en de "proforma aflossingsnota" op. Zodra meneer terug is van vakantie zal ik hem benaderen voor een vervolgspraak. De 2e

⁵⁷ Zie bijlage bij de e-mail van [REDACTED] aan [REDACTED] op het e-mailadres [REDACTED], met het onderwerp “gespreksverslagen” van 13 september 2016 met document ID: 7.552

⁵⁸ Zie bijlage bij de e-mail van [REDACTED] aan [REDACTED] op het e-mailadres [REDACTED], met het onderwerp “gespreksverslagen” van 13 september 2016 met document ID: 7.552

⁵⁹ Zie item met AFM id: 7.680

optie die meneer interessant vindt is een cash-order. Bij de vervolgspraak in eerste instantie gaan voor de hypotheek. als dit niet lukt of kan zal ik de offerte voor de cash-order tonen."

Dossier consument: [REDACTED]

Op 19 september 2016 heeft [REDACTED] vanaf het e-mailadres [REDACTED] een e-mail aan [REDACTED] gestuurd op het e-mailadres [REDACTED] met het onderwerp "Fwd: [REDACTED]"⁶⁰. In deze e-mail staat de volgende passage:

"Hierbij het volledige dossier [REDACTED]. Wij hadden al besproken dat dit het niet zou worden. Ik heb inmiddels meneer hiervan op de hoogte gebracht. Voorgesteld om naar zijn verzekeringen te gaan kijken. meneer maakt een overzicht van zijn verzekeringen en wat hij ervoor betaald. Zodra deze klaar is belt of mailt hij mij zodat ik e.e.a. kan gaan ophalen. Meneer is bezig met een cursus en hoopt in 2017 hiervoor examen te doen. Hij begint dan voor zich zelf en wellicht kunnen we dan e.e.a. nogeens tegen het licht houden."

Bij deze e-mail is een document gevoegd met de naam "Inventarisatieformulier Hypotheken" waarop naast contactgegevens onder andere ook de hoogte van de hypotheek, de hypotheekverstrekker en het rentepercentage van de hypotheek is ingevuld.

Dossier consument [REDACTED]

Op 20 september 2016 is [REDACTED] op bezoek geweest bij [REDACTED] uit Helmond. Over dit bezoek heeft hij in zijn verslag vermeld⁶¹:

"Gesproken over zonnepanelen en [REDACTED]. Ook de verschillende vormen van de financiering doorgenomen. Meneer is zeer geïnteresseerd in de hypotheek variant. Meneer was zo geïnteresseerd dat wij geeneens de hoeveelheid panelen hebben besproken die benodigd zijn voor zijn verbruik. Meneer verbruikt in zijn eentje 4066 kWh. Inventarisatieformulier hypotheek ingevuld. De "proforma aflosnota" wordt door meneer aangevraagd en zal deze zsm worden doorgemailed."

VERVOLGAFSPRAAK GEMAAKT VOOR HYPOTHEEK OP 29-09-2016 OM 21.00 UUR"

Dossier consument: [REDACTED]

Op 27 september 2016 heeft [REDACTED] (vanaf [REDACTED]) een e-mail aan [REDACTED] gestuurd op het e-mailadres [REDACTED] met als onderwerp "verslag [REDACTED]" en in de bijlage een document met de naam "[REDACTED].pdf"⁶². In dit document staat het volgende:

"Goed gesprek met meneer, ook hier duidelijk aangegeven wie we zijn en wat we doen. Vooral aangegeven waarom: "Doel is samen met de klant zien hoeveel er op maandbasis bespaard kan worden en dus hoeveel we het netto besteedbaar inkomen kunnen verhogen. Meneer heeft een tijd terug iemand aan de deur gehad, deze afspraak is niet door gegaan. Uiteindelijk heeft meneer toch op de site gekeken en verzoek gedaan alsnog in gesprek te gaan. Besproken wat de mogelijkheden zijn, eigen middelen, [REDACTED] en hypotheek. Meneer gaf snel aan dat eigen middelen geen optie is. Daarop heb ik aangegeven dat we vaak veel kunnen besparen door de hypotheek mee te nemen, mocht dat niet lukken we altijd nog via de [REDACTED] kunnen wanneer blijkt dat hypotheek geen optie is. Meneer was wat huiverig mbt de boete rente, aangegeven dat we dit voor hem uitzoeken, we komen mt een eerlijk advies, wel of niet interessant. Hierna formulier ingevuld."

⁶⁰ Zie item met AFM id: 7.691.

⁶¹ Zie item met AFM id: 7.808. Dit document is aangetroffen in de e-mailbox van [REDACTED].

⁶² Zie item met AFM id: 7.965.

Meneer heeft twee maal aflossingsvrij(foutje van de notaris/adviseur....?) en en eenmaal spaar.rente 4.85%
 Formulier ingevuld. Na invullen nog verder gesproken over wat meneer zou willen. Graag offerte 15 panelen en max wat mogelijk is op het dak. Ook afgesproken dat ik meneer laat weten of we verwachten te kunnen besparen op de hypotheek, als dat zo zou zijn gaat meneer de proforma aflosnota opvragen. Verstrekker is [REDACTED]
 Meneer gaf aan, misschien is er wat mogelijk met opgebouwd vermogen in de spaar hypotheek, +/-25.000(maandpremie: 191.-)
 aflosvrij 1: 150.651,00 rente 4.85% einde rente vast 01-02-2027 aflosvrij 2: 10.000,00 rente 4.85% einde rente vast 01-02-2027 spaar 69.849,00 rente 4.85% einde rente vast 01-02-2026 (einde rentevast spaar valt en jaar eerder volgens meneer) vervolgfpraak gemaakt voor 11-10-2016 19:00 uur"

Dossier consument: [REDACTED]

Op 7 oktober 2015 heeft [REDACTED] vanaf het e-mailadres [REDACTED] een e-mail gestuurd zonder onderwerp aan [REDACTED] met daarin bijlagen aangaande een hypotheek oversluiting voor [REDACTED]⁶³. Deze e-mail bevat de volgende bijlagen:

- 20.pdf
- Financieringsopzet.pdf
- Hypotheekaanvraag 10.pdf
- Hypotheekaanvraag 20.pdf
- Hypotheekaanvraag.pdf
- [REDACTED].pdf
- Vergelijkend hypotheeklasten
- Vergelijkend hypotheeklasten 15.pdf
- Vergelijkend hypotheeklasten 20.pdf

In deze bijlagen zit een document met de naam "Hypotheekaanvraag 20.pdf". Uit dit document blijkt dat het gaat om het oversluiten en verhogen van een hypotheek. Aan de bovenzijde van de eerste pagina van dit document staat het volgende:

**AANVRAAGFORMULIER HYPOTHECAIRE GELDLENING**

Voor maatschappij : [REDACTED]
 Tussenpersoonnummer : [REDACTED]
 Aanvraag is verzorgd door : [REDACTED]

DNFW

AANVRAGER(S)

Aanvrager 1

Aanvrager 2

⁶³ Zie item met AFM Id: 1.732.

In dit document staat op de vierde pagina een overzicht met de naam "Financieringsoverzicht, Voorstel 1, Advies". Dit ziet er als volgt uit:

Financieringsopzet, Voorstel 1, Advies:

Kosten			
Af te lossen bestaande hypothe(e)k(en)	€	130.615	
Verbouwing / verbetering van de woning	€	13.159	
			+
TOTAAL KOSTEN			€ 143.774
Financieringskosten			
Kosten hypotheekakte	(1)(2) €	901	
Taxatiekosten	(1) €	529	
NHG-kosten	(1) €	1.344	
Advieskosten	(1) €	3.000	
Dossiervergoeding t.b.v. geldlening	(1) €	350	
			+
TOTAAL FINANCIERINGSKOSTEN			€ 6.124
			<hr style="width: 100px; margin-left: auto; margin-right: 0;"/> +
Financieringsbehoefte			€ 149.898
Inbreng eigen middelen			€ 15.500
			<hr style="width: 100px; margin-left: auto; margin-right: 0;"/> -
Gewenst hypotheekbedrag			€ 134.398
Eigenwoningschuld			€ 134.398
Box 3			€ 0

Onder aan de vierde pagina staat het volgende:

Dit overzicht is verzorgd door [redacted] van DNPW op 07-10-2015.
Aan dit overzicht kunnen geen rechten worden ontleend.

In dezelfde e-mail van 7 oktober 2016 zit ook een document met de naam "[redacted]". Dit document bevat een offerte voor zonnepanelen bij [redacted]. Op de tweede pagina van dit document staat het volgende overzicht:

Aanvraag datum	7-10-2015	Geldig tot	21-10-2015																						
Orderbevestiging																									
Klantgegevens:																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Omschrijving</th> <th>Prijs</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">Onderdelen</td> </tr> <tr> <td>5460 Wp Zonne-energie pakket 21 Zonnepanelen A++ 260W 5 kW Omvormer A++ Montagematerialen 25 Jaar opbrengstgarantie 25 Jaar verzekering 25 Jaar onderhoudsservice</td> <td>€ 9.282,84</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Montage panelen</td> </tr> <tr> <td>Rolsteiger/Dakmontage Omvormer aansluiten Aanpassing meterkast Monitoring</td> <td>€ 1.593,00</td> </tr> <tr> <td>BTW op panelen 21%</td> <td>€ 1.949,40</td> </tr> <tr> <td>BTW op montage 21%</td> <td>€ 334,53</td> </tr> <tr> <td>Totaal prijs inclusief BTW en Montage</td> <td>€ 13.159,77</td> </tr> <tr> <td>Kosten aanvraag teruggave BTW (service)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>BTW teruggave</td> <td>€ 2.283,93</td> </tr> <tr> <td>Totale investering</td> <td>€ 10.875,84</td> </tr> </tbody> </table>				Omschrijving	Prijs	Onderdelen		5460 Wp Zonne-energie pakket 21 Zonnepanelen A++ 260W 5 kW Omvormer A++ Montagematerialen 25 Jaar opbrengstgarantie 25 Jaar verzekering 25 Jaar onderhoudsservice	€ 9.282,84	Montage panelen		Rolsteiger/Dakmontage Omvormer aansluiten Aanpassing meterkast Monitoring	€ 1.593,00	BTW op panelen 21%	€ 1.949,40	BTW op montage 21%	€ 334,53	Totaal prijs inclusief BTW en Montage	€ 13.159,77	Kosten aanvraag teruggave BTW (service)		BTW teruggave	€ 2.283,93	Totale investering	€ 10.875,84
Omschrijving	Prijs																								
Onderdelen																									
5460 Wp Zonne-energie pakket 21 Zonnepanelen A++ 260W 5 kW Omvormer A++ Montagematerialen 25 Jaar opbrengstgarantie 25 Jaar verzekering 25 Jaar onderhoudsservice	€ 9.282,84																								
Montage panelen																									
Rolsteiger/Dakmontage Omvormer aansluiten Aanpassing meterkast Monitoring	€ 1.593,00																								
BTW op panelen 21%	€ 1.949,40																								
BTW op montage 21%	€ 334,53																								
Totaal prijs inclusief BTW en Montage	€ 13.159,77																								
Kosten aanvraag teruggave BTW (service)																									
BTW teruggave	€ 2.283,93																								
Totale investering	€ 10.875,84																								
De aanbetaling bedraagt 50% van het factuurbedrag. € 6.579,88																									
Het restant dient u te voldoen binnen 2 dagen na gereedmaken en in werking stellen van uw installatie.																									
U kunt het bedrag over maken op rekeningnummer [REDACTED] o.v.v. uw naam en postcode																									
<i>Indien u gebruik maakt van een bouwdepot dient het volledige bedrag op de dag van de installatie voldaan te zijn.</i>																									
Wij danken u voor uw opdracht en wij zullen deze met de grootste zorgvuldigheid behandelen.																									
Paraaf klant		Paraaf klant																							

Uit de datum die genoemd werd in het document "[REDACTED]" en de datum onder aan pagina 4 van het document "Hypotheekaanvraag 20.pdf" blijkt dat de documenten op dezelfde datum zijn gemaakt.

Dossier consument: [REDACTED]

Op 14 juni 2016 is een offerte opgesteld door [REDACTED] voor het aanleggen van zonnepanelen op het huis van [REDACTED]⁶⁴.

Op 29 juni 2016 heeft PS4U een financieringsopzet opgesteld voor een hypotheek voor [REDACTED]⁶⁵.

Op 7 juli 2016 heeft [REDACTED] een offerte uitgebracht voor een hypotheek.⁶⁶

Op 4 augustus 2016 heeft [REDACTED] een e-mail aan [REDACTED] gestuurd op het e-mailadres [REDACTED] met het onderwerp "[REDACTED]" waarin onder andere de volgende tekst staat⁶⁷:

"In de hypotheekofferte van de [REDACTED] is een bedrag in het bouwdepot opgenomen voor €12000. Echter is de offerte van de zonnepanelen bijgevoegd en opgenomen in het taxatierapport voor €8900."

Op 22 september 2016 heeft [REDACTED] een e-mail [REDACTED] gestuurd op het e-mailadres [REDACTED], met het onderwerp "Hypotheken [REDACTED]" waarin onder andere de volgende tekst staat⁶⁸:

- "[REDACTED]:"
- Uitdraai [REDACTED] van [REDACTED]
 - Pensioenoverzicht van [REDACTED]. Hetgene wat nu aangetoond is, is niet voldoende. Daarnaast denkt [REDACTED] dat er een dubbeltelling zit in het AOW van meneer. Ik kan dit tot zover niet uit adviesbox halen.
 - Lijfrente neemt [REDACTED] niet mee, omdat de rentestand onzeker is
 - €9000,- voor zonnepanelen kan bij hypotrust meegenomen worden"

⁶⁴ Zie item met AFM id: 127.002.

⁶⁵ Zie item met AFM id: 126.961.

⁶⁶ Zie item met AFM id: 126.962.

⁶⁷ Zie item met AFM id: 31.464.

⁶⁸ Zie item met AFM id: 28.869.

Bijlage 2 Tabel met AFM ID's en namen relevante documenten

De relevante documenten die de AFM heeft ontvangen tijdens het onderzoek op 4 oktober 2016 beschikken over een uniek AFM-identificatienummer (**AFM id**). Waar in het Rapport verwezen wordt naar deze documenten is in de voetnoot het unieke identificatienummer opgenomen. In de onderstaande tabel staat het AFM id met daarachter het document dat hiermee wordt bedoeld.

AFM-ID	Documentnaam	Soort	Item Datum
592	C__pro_temp_WIN7-5-Pro8144__PREV_Notaris_offerte_101771343_392839.pdf	Document	dinsdag 4 oktober 2016
709	C__pro_temp_WIN7-5-Pro8144__PREV_3153_0001.pdf	Document	dinsdag 4 oktober 2016
752	C__pro_temp_WIN7-5-Pro8144__PREV_Contract.pdf	Document	dinsdag 4 oktober 2016
753	C__pro_temp_WIN7-5-Pro8144__PREV_ Bericht_uitbetalingen.pdf	Document	dinsdag 4 oktober 2016
766	C__pro_temp_WIN7-5-Pro8144__PREV_1767_0001.pdf	Document	dinsdag 4 oktober 2016
768	C__pro_temp_WIN7-5-Pro8144__PREV_51240001_0001.pdf	Document	dinsdag 4 oktober 2016
783	C__pro_temp_WIN7-5-Pro8144__PREV_Krediet_dossier.pdf	Document	dinsdag 4 oktober 2016
1.732	[No Subject]	Email	woensdag 7 oktober 2015
3.717	FW: aanvraag DNFW	Email	dinsdag 19 mei 2015
7.185	FW: Offerte ondertekend	Email	donderdag 21 juli 2016
7.441	verslag	Email	donderdag 1 september 2016
7.541	verslag	Email	maandag 12 september 2016
7.552	Gespreksverslagen	Email	dinsdag 13 september 2016
7.680	Fwd:	Email	maandag 19 september 2016
7.691	Fwd:	Email	maandag 19 september 2016
7.808	Gespreksverslag .pdf	Document	woensdag 21 september 2016
7.965	verslag	Email	dinsdag 27 september 2016
13.185	Re: 20.000 euro	Email	vrijdag 20 mei 2011
14.681	Verzekeringen	Email	woensdag 30 september 2015
15.071	Fwd: verzoek tot verificatie inkomstegegevens	Email	woensdag 3 juni 2015

15.176	Order [REDACTED]	Email	zaterdag 16 mei 2015
28.583	FW: Hypotheek [REDACTED]	Email	maandag 12 september 2016
28.869	Hypotheken [REDACTED]	Email	donderdag 22 september 2016
31.464	[REDACTED]	Email	donderdag 4 augustus 2016
42.903	RE: leningen	Email	dinsdag 1 februari 2011
126.961	Financieringsopzet.pdf	Document	woensdag 29 juni 2016
126.962	Getekende hypotheek offerte.pdf	Document	woensdag 13 juli 2016
127.002	Offerte zonnepanelen.pdf	Document	donderdag 14 juli 2016
1.491	Notulen overleg 4 november	Email	donderdag 5 november 2015
674	factuur van "De Nieuwe Financiële Wereld"		dinsdag 4 oktober 2016
566	Brief van [REDACTED]		dinsdag 4 oktober 2016