

# Verbeterpunten voor de informatieverstrekking van CASPs

**In het kort** – De AFM ziet dat cryptoactivadienstverleners (CASPs) stappen zetten in het verbeteren van hun reclame-uitingen en kosteninformatie, maar dat nog steeds tekortkomingen blijven bestaan. Vooral het evenwichtig benoemen van risico's, het voorkomen van misleiding en het helder presenteren van kosten schiet nog altijd tekort. Op basis van het onderzoek neemt de AFM passende maatregelen richting de betrokken CASPs. Om de markt op weg te helpen, presenteert de toezichthouder vijf concrete verbeterpunten, aangevuld met goede en slechte praktijkvoorbeelden. Alle in Nederland actieve CASPs worden opgeroepen hun informatieverstrekking te verbeteren. De AFM zal dit risicogestuurd monitoren en kan handhaven indien nodig.

# Management samenvatting

De cryptomarkt groeit snel en trekt een brede en diverse groep consumenten aan. Sinds eind 2024 gelden onder de Markets in Crypto-Assets Regulation (MiCAR) duidelijke eisen voor reclame-uitingen en informatieverstrekking door cryptoactivadienstverleners (CASPs). Correcte, heldere en niet-misleidende informatie is daarbij essentieel om consumenten in staat te stellen goed geïnformeerde keuzes te maken.

In 2025 publiceerde de AFM een [eerste onderzoek naar reclame en kosteninformatie](#) van CASPs. Sindsdien heeft een deel van de sector stappen gezet, maar uit vervolgonderzoek blijkt dat verschillende CASPs nog substantiële verbeteringen moeten doorvoeren. De AFM vindt het belangrijk om in algemene zin inzicht te geven in de bevindingen en aandachtspunten uit dit onderzoek. Dit rapport presenteert de resultaten daarvan.

## Doel van het onderzoek

De AFM neemt informatieverstrekking in reclame-uitingen en transparantie over kosten uiterst serieus. Dit onderzoek draagt bij aan een gelijk speelveld binnen de EU en beschermt consumenten tegen misleiding, onvolledige of moeilijk vindbare informatie en onnodige risico's. Waar verbetering mogelijk is, deelt de AFM concrete voorbeelden om de sector verder te ondersteunen. De AFM houdt hiermee rekening bij de beoordeling van vergunningaanvragen van CASPs en past risicogestuurd toezicht toe, zowel in doorlopend toezicht als in thematische onderzoeken.

## Wat heeft de AFM gedaan?

In het onderzoek heeft de AFM beoordeeld of reclame-uitingen en kosteninformatie van CASPs voldoen aan artikel 66 MiCAR. Daarbij kijkt de AFM onder meer naar de kwaliteit van de informatieverstrekking. Zo verwacht de AFM bij een correcte, heldere en niet-misleidende informatieverstrekking dat de informatie in ieder geval inhoudelijk juist is en vindbaar, begrijpelijk en evenwichtig is voor de doelgroep. Ook beoordeelt de AFM of de informatie de cliënt niet op het verkeerde been zet. Daarnaast kijkt de AFM naar de vindbaarheid en volledigheid van kosteninformatie. Waar relevant betreft de AFM eerder gepubliceerde handvatten en aanvullende level 3 guidance (richtsnoeren, Q&A's, statements etc.) in haar beoordeling.

De Level 1 bepalingen van MiCAR vertonen overeenkomsten met die uit de Markets in Financial Instruments Directive (MiFID II), maar bevatten niet alle gedetailleerde Level 2 regels die onder MiFID II van toepassing zijn. Hoewel het hier gaat om aparte wettelijke kaders zal de AFM waar relevant en passend ook kijken naar de gelijkenissen.

## Belangrijkste resultaten

De AFM ziet dat CASPs gebruikmaken van de eerder geboden handvatten voor reclame en informatieverstrekking, maar dat tekortkomingen blijven bestaan. De AFM constateert onder meer:

1. Misleidende of niet heldere reclame-uitingen, bijvoorbeeld termen als 'veilig handelen' zonder duiding of reclame maken voor 'commissievrij' of 'gratis' handelen in cryptoactiva zonder helder te zijn over mogelijke bijkomende kosten en/of beperkingen.
2. Onvoldoende evenwichtige risicobenaming, terwijl volatiliteit en complexe producten juist om heldere waarschuwingen vragen.
3. Kosteninformatie die niet of moeilijk vindbaar is, bijvoorbeeld verstopt in algemene voorwaarden of alleen vindbaar via externe zoekmachines.
4. Geen heldere en volledige presentatie van kosten, waaronder het ontbreken van gebruikelijke kostenposten, zoals stortings- en opnamekosten en lopende kosten en het niet vermelden van de specifieke tarieven.
5. Risico op verwarring over diensten binnen en buiten toezicht, bijvoorbeeld bij staking of lending die naast gereguleerde diensten worden aangeboden.

Het onderzoek richtte zich op cryptoreclames gepubliceerd tussen augustus en oktober 2025 en publiek te raadplegen kosteninformatie van 33 CASPs die in 2024 of 2025 een MiCAR-vergunning hebben verkregen. In deze selectie zitten zowel CASPs die een vergunning hebben in Nederland als CASPs die een vergunning hebben in een andere EU-lidstaat.

De AFM merkt op dat zowel de Nederlandse als internationale CASPs nog significante stappen moeten zetten om te voldoen aan de normen van MiCAR voor informatieverstrekking. De AFM heeft bij veertien partijen tekortkomingen geconstateerd met betrekking tot de normen voor reclame-uitingen. Op het vlak van kosteninformatie waren bij negentien partijen tekortkomingen geconstateerd. De betrokken Nederlandse CASPs ontvangen binnenkort een toezichtsbrief en voor de internationale CASPs worden de relevante nationale toezichthouders geïnformeerd. Voor de volledigheid merkt de AFM op dat niet alle CASPs reclame-uitingen hadden in de onderzochte periode. Er waren meerdere CASPs die terughoudend waren met marketingactiviteiten, vanwege de benodigde mitigerende maatregelen na het verstrijken van de overgangstermijn op 30 juni 2025.

### **Wat gaat de AFM doen?**

De AFM treedt actief, risicogestuurd en waar nodig handhavend op. De betrokken partijen krijgen een individuele terugkoppeling en moeten tekortkomingen herstellen. De AFM:

- blijft strikt toezien op naleving van MiCAR;
- handhaaft wanneer overtredingen aanhouden;
- informeert ESMA en nationale toezichthouders over de bevindingen;
- zet thematisch toezicht voort en blijft good practices publiceren;
- pakt personen die zonder vergunning cryptoactivadiensten aanbieden aan en voorkomt marktmisbruik.

### **Handvatten voor verbetering**

De AFM verwacht dat alle in Nederland actieve CASPs hun informatieverstrekking direct in lijn brengen met MiCAR. Om de sector daarbij te ondersteunen, benoemt de AFM vijf concrete verbeterpunten, aangevuld met good en bad practices:

1. Vermijd misleidende uitingen en zorg dat informatie helder onderbouwd is
2. Benoem de risico's op een evenwichtige wijze
3. Zorg dat informatie over kosten gemakkelijk vindbaar is
4. Wees helder en transparant over kosten richting consumenten
5. Let op heldere informatieverstrekking over diensten die binnen en buiten toezicht vallen

Met deze verbeterpunten geeft de AFM inzicht in de manier waarop zij omgaat met open normen in haar toezicht. De AFM verwacht dat CASPs dit document gebruiken als referentiekader voor hun informatieverstrekking. In de praktijk maakt de AFM altijd een casus specifieke beoordeling. Of informatie correct, helder en niet-misleitend is, hangt immers af van de context (zowel inhoudelijk als de presentatie) en kan verschillen per geval.

# Inhoudsopgave

Inleiding	5
Belangrijkste verbeterpunten voor CASPs	6
1. Vermijd misleidende uitingen en zorg dat informatie helder onderbouwd is	7
2. Benoem de risico's op een evenwichtige wijze	8
3. Zorg dat informatie over kosten gemakkelijk vindbaar is	10
4. Wees helder en transparant over kosten richting consumenten	11
5. Let op heldere informatieverstrekking over diensten die binnen en buiten toezicht vallen	13
Conclusie	15

# Inleiding

**Steeds meer consumenten en bedrijven gebruiken cryptoactivadiensten, maar de groei gaat doorgaans sneller dan het inzicht in de risico's die daarbij horen.** Producten zijn vaak complex, aanbieders opereren internationaal en informatie voor gebruikers is niet altijd volledig of begrijpelijk. Daardoor blijft het lastig te zien wie waarvoor verantwoordelijk is en welke bescherming geldt.

**Met de komst van de Europese regels voor CASPs ontstaat meer duidelijkheid.** De regels in MiCAR vormen een belangrijke stap, maar lossen niet alles op. De kwaliteit van de dienstverlening verschilt sterk per aanbieder, net als de manier waarop risico's worden beheerst en informatie wordt gedeeld. Dat maakt de markt kwetsbaar voor misleiding, juist nu deelname van consumenten verder toeneemt.

**In dit rapport brengt de AFM de belangrijkste risico's voor CASPs in kaart op het gebied van informatieverstrekking en wat nodig is om de markt veiliger en transparanter te maken.**

De volgende hoofdstukken bevatten handvatten voor verbetering en geven inzicht in de inzet van de AFM de komende periode.

# Belangrijkste verbeterpunten voor CASPs

**De populariteit van handelen in crypto's en de significante risico's die daarmee gepaard gaan, zorgen ervoor dat de AFM kritisch kijkt naar de juiste naleving van de informatieverstrekkingsvereisten.**

Volgens de Europese regels in MiCAR moeten CASPs zorgen dat hun informatie correct, helder en niet-misleitend is. Dat geldt voor alle vormen van communicatie, zoals reclame en informatie op hun website. Ook moeten zij klanten goed waarschuwen voor de risico's die horen bij het handelen in crypto's.

Daarnaast schrijft MiCAR voor dat informatie over tarieven en kosten een prominente plaats krijgt op de website. Heldere informatie over risico's en kosten helpt consumenten om beter te begrijpen wat zij doen en welke gevolgen dat kan hebben. Zo kunnen zij goed afgewogen keuzes maken.

**Uit het vervolgonderzoek van de AFM blijkt dat er bij meerdere CASPs nog verbeteringen nodig zijn.**

Daarom benoemt de AFM vijf punten waarop CASPs hun informatieverstrekking kunnen aanscherpen, ondersteund met good en bad practices<sup>1</sup>.

**De vijf belangrijkste verbeterpunten zijn:**

1. Vermijd misleidende uitingen en zorg dat informatie helder onderbouwd is
2. Benoem de risico's op een evenwichtige wijze
3. Zorg dat informatie over kosten gemakkelijk vindbaar is
4. Wees helder en transparant over kosten richting consumenten
5. Let op heldere informatieverstrekking over diensten die binnen en buiten toezicht vallen

---

<sup>1</sup> De voorbeelden zijn geïnspireerd op uitingen uit het onderzoek en zijn geaggregeerd en geanonimiseerd. In de praktijk maakt de AFM altijd een casus specifieke beoordeling.

# 1. Vermijd misleidende uitingen en zorg dat informatie helder onderbouwd is

Reclame-uitingen en informatieverstrekking op de website geven een consument veelal een eerste indruk van de CASP en haar diensten. Het is daarom essentieel dat uitingen die worden gedaan door CASPs correct, helder en niet-misleidend zijn, zodat cliënten niet worden misleid met betrekking tot de reële of vermeende voordelen van cryptoactiva. Misleidende uitingen of niet-onderbouwde informatie kunnen een cliënt op het verkeerde been zetten.

## Extra duiding AFM bij deze verwachting

- Cliënten kunnen op het verkeerde been worden gezet wanneer risico's in reclame-uitingen worden gebagatelliseerd of als de informatie onevenwichtig is. Dit is het geval als in een reclame-uiting wordt gesproken over *'veilig handelen'* of *'sparen in crypto'*, zonder nadere toelichting of context te geven wat daarmee wordt bedoeld. Dit maakt een reclame-uiting niet evenwichtig en zodoende niet helder en/of misleidend. Zeker gezien de volatiliteit van cryptoactiva verwacht de AFM dat risico's helder worden benoemd en niet worden afgezwakt. Dergelijke termen als *'veilig'*, *'zeer vertrouwd'* of *'sparen'* in combinatie met crypto kunnen daarom al snel worden gezien als niet helder en/of misleidend. Het gebruik van de term *'sparen'* verdient extra zorgvuldigheid, omdat deze term in Nederland sterk geassocieerd is met banktegoeden die onder het depositogarantiestelsel vallen. Het is belangrijk te voorkomen dat een vergelijkbaar beschermingsniveau wordt gesuggereerd.
- De AFM trof ook enkele reclame-uitingen aan waarin kosten op een niet heldere en/of misleidende manier werden gepresenteerd. Uit de norm van artikel 66 lid 2 MiCAR volgt dat informatie, waaronder in reclame-uitingen, correct, helder en niet-misleidend moet zijn. Er is sprake van niet heldere en/of misleidende informatie als termen worden gebruikt zoals *'commissievrij'*, *'gratis'* of *'geen kosten van toepassing'* zonder helder te zijn over mogelijke andere bijkomende kosten en/of beperkingen. Bij het gebruik van dergelijke termen moet helder worden gemaakt of en hoe andere kosten, waaronder ook impliciete kosten zoals spreads of risicomarges die in de prijs zijn verwerkt, toch van toepassing kunnen zijn. Ook eventuele beperkingen aan dergelijke acties dienen vermeld te worden. Wanneer tijdelijke promoties worden genoemd, hoort daarbij een heldere uitleg van de voorwaarden zoals beperkte looptijden of vereiste handelsvolumes, zodat de cliënt begrijpt onder welke omstandigheden kosten alsnog kunnen ontstaan. In aanvulling hierop vindt de AFM het belangrijk dat promoties van een realistisch perspectief uitgaan, zodat cliënten niet misleid worden tot bepaalde handelingen terwijl het voor hen niet of nauwelijks haalbaar is om van de promotie gebruik te maken (bijvoorbeeld onrealistisch hoge handelsvolumes of rewards die behaald dienen te worden).
- In verschillende uitingen wordt gewezen op hoge of uitzonderlijke rendementen. In lijn met artikel 66 lid 2 MiCAR verwacht de AFM dat dergelijke vermeldingen correct, helder en niet-misleidend zijn. Dit betekent bijvoorbeeld dat de gekozen periode representatief moet zijn en dat geen selectieve tijdvakken worden gebruikt die het beeld gunstiger voorstellen.
- In het geval waar bepaalde vergelijkingen worden gemaakt tussen verschillende CASPs en de door hun aangeboden diensten verwacht de AFM dat een dergelijke vergelijking correct, helder en niet-misleidend wordt gepresenteerd. Dit betekent bijvoorbeeld dat helder wordt gemaakt waarop de vergelijking is gebaseerd en dat niet slechts elementen worden gepresenteerd die ten gunste komen van de CASP die de vergelijking opstelt, wat de consument op het verkeerde been kan zetten. Hierbij is eveneens van belang dat helder wordt gemaakt waarom bepaalde CASPs zijn geselecteerd voor de vergelijking en andere CASPs niet en waarom deze CASPs een evenwichtige en representatieve vergelijkingsgroep zijn. Tot slot dient de gepresenteerde informatie uit de vergelijking ten allen tijden correct te zijn, ofwel actueel en accuraat, dus niet verouderd of met ontbrekende elementen.

## 2. Benoem de risico's op een evenwichtige wijze

Wanneer niet alle nodige informatie weergegeven is, kan een cliënt een onevenwichtig beeld krijgen van de CASP of de aangeboden cryptoactiva of cryptoactivadienst. Claims waarin alleen de voordelen van de CASP, een cryptoactivum of cryptoactivadienst worden belicht, kunnen niet helder en/of misleidend zijn. De AFM verwacht van CASPs dat zij in lijn met artikel 66 MiCAR<sup>2</sup> de risico's die aan transacties in cryptoactiva verbonden zijn op een correcte, heldere en niet-misleidende wijze benoemen en dat zij hun cliënten noch opzettelijk noch uit onachtzaamheid misleiden met betrekking tot de reële of vermeende voordelen van cryptoactiva. De AFM beoordeelt onder meer dat de informatie evenwichtig is en de cliënt niet op het verkeerde been zet. Voor een correcte, heldere en niet-misleidende informatieverstrekking verwacht de AFM dat in ieder geval voor deze risico's wordt gewaarschuwd wanneer ook op (mogelijke) voordelen van een cryptoactivum en/of cryptoactivadienst wordt gewezen.

### Extra duiding AFM bij deze verwachting

- De gegeven risicowaarschuwing dient een correcte, heldere en niet-misleidende indicatie te geven van de risico's die aan transacties in cryptoactiva verbonden zijn. Het opnemen van een passage zoals 'beleggen/investeren/handelen in cryptoactiva kent/gaat gepaard met risico's' vindt de AFM te algemeen om de risico's die aan transacties in cryptoactiva verbonden zijn te duiden. Een manier om aan de norm<sup>3</sup> te voldoen kan volgens de AFM zijn door helder te maken wat het desbetreffende risico is, bijvoorbeeld dat je je inleg kunt verliezen.
- De vereisten in artikel 66 MiCAR gelden voor alle soorten informatieverstrekking, inclusief reclame-uitingen. De AFM merkt op dat veel van de geconstateerde tekortkomingen in het onderzoek zien op internetbanners en Google Ads. Indien in dergelijke uitingen op (mogelijke) voordelen van een cryptoactivum en/of cryptoactivadienst wordt gewezen, dienen CASPs eveneens de risico's op een correcte, heldere en niet-misleidende wijze te benoemen. Ook gelden deze vereisten wanneer een bepaalde dienst of feature aan reeds bestaande cliënten wordt gepromoot (e.g. via in-app of e-mailcommunicatie). Bij het promoten van extra risicovolle cryptoactiva of dienstverlening die in beginsel buiten de scope van MiCAR vallen (bijvoorbeeld staking, lending of Decentralized Finance) verwacht de AFM dat CASPs, uit hoofde van hun gereguleerde status, extra zorgvuldig omgaan met het waarschuwen voor bijbehorende risico's. In dit kader verwacht de AFM dat CASPs helder maken wat wel onder toezicht valt en wat niet onder toezicht valt en zich houden aan de gestelde vereisten in dit gepubliceerde [ESMA-statement](#) hierover (zie nadere toelichting onder verbeterpunt 5).
- Voor de volledigheid benadrukt de AFM dat het belangrijk is dat de waarschuwing in verhouding staat tot de context van de reclame-uiting. Of een waarschuwing correct, helder en niet-misleidend is, hangt af van de context (zowel inhoudelijk als de presentatie) en kan verschillen per reclame-uiting. De AFM verwacht dat de waarschuwing accuraat is en altijd een correcte en heldere indicatie geeft van de desbetreffende risico's. Om risico's op correcte, heldere en niet-misleidende manier te communiceren, is het van belang dat een lay-out wordt gebruikt die de helderheid van de indicatie van de desbetreffende risico's in kwestie waarborgt. Daarbij is het passend dat een lettergrootte wordt gebruikt die ten minste gelijk is aan de lettergrootte die in de verstrekte informatie of reclame-uiting overwegend wordt gebruikt.

---

<sup>2</sup> Artikel 66, lid 2 en 3, MiCAR

<sup>3</sup> Artikel 66, lid 2, MiCAR



**Good practice: Gedurende de gehele cliëntreis worden cliënten evenwichtig geïnformeerd door de risico's te benoemen**

De AFM zag meerdere gevallen waarbij CASPs cliënten waarschuwen voor de risico's die gepaard gaan met transacties in cryptoactiva in alle relevante fasen van de cliëntreis. Op deze wijze kan een consument een goed overwogen besluit nemen om een bepaald product of dienst af te nemen. Dit verlaagt het risico op misleiding.



**Bad practice: Cliënten worden niet helder gewaarschuwd voor de risico's, bijvoorbeeld omdat de risicowaarschuwing te algemeen is of onopvallend is**

In verschillende uitingen gaven CASPs een te algemene risicowaarschuwing, waar geen heldere indicatie van het desbetreffende risico werd gegeven. Voor een evenwichtige informatieverstrekking is het van belang om het desbetreffende risico te duiden, zodat cliënten zich bewust worden van de risico's die zij lopen. Daarnaast zag de AFM meerdere gevallen waar een onopvallende kleur of een zeer kleine lettergrootte werd gebruikt voor de risicowaarschuwing. Hierdoor neemt de kans toe dat cliënten de risicowaarschuwing niet opmerken, wat het risico op onevenwichtige informatieverstrekking vergroot.

### 3. Zorg dat informatie over kosten gemakkelijk vindbaar is

Artikel 66, lid 4, MiCAR vereist van CASPs dat zij hun tarief-, kosten- en vergoedingsbeleid publiek beschikbaar stellen op een prominente plaats op hun website. De AFM verstaat hieronder dat dergelijke informatie gemakkelijk vindbaar is op de website. Hierbij is het van belang dat een consument gemakkelijk zijn weg vindt naar de betreffende informatie en dat informatie niet verscholen is op een plek op de website waar een consument naar verwachting niet naar de informatie zal zoeken.

#### Extra duiding AFM bij deze verwachting

- De AFM ziet in sommige gevallen dat informatie over kosten niet op één pagina staat weergegeven, maar verspreid is over de website. Dit kan resulteren in niet vindbare informatie. Voor een prominente plaats is het van belang dat alle relevante informatie gemakkelijk te vinden is. Dit is minder snel het geval wanneer informatie die bij elkaar hoort niet direct op dezelfde pagina staat en ook niet aan elkaar gekoppeld is door bijvoorbeeld een duidelijke verwijzing.
- Ook is de AFM van mening dat kennisacademies, ‘veelgestelde vragen’, supportcentra en Algemene Voorwaarden geen prominente plaats zijn voor het publiek beschikbaar stellen van een tarief-, kosten- en vergoedingsbeleid. Informatie die op deze plekken staat, is lastig vindbaar voor cliënten, omdat uit deze omschrijvingen niet blijkt dat op deze plekken informatie over kosten is te vinden.
- Wanneer de informatie over kosten uitsluitend vindbaar is door externe zoekmachines te gebruiken, acht de AFM dit niet op een prominente plaats beschikbaar op de website. De AFM verwacht dat cliënten dergelijke informatie vanaf de beginpagina kunnen raadplegen. Dit houdt in dat deze informatie één klik van de homepagina beschikbaar is, of twee klikken als gebruik wordt gemaakt van een drop-down menu. Hierbij verwacht de AFM dat een cliënt na de eerste klik wordt doorgeleid naar één (verzamel)pagina waarop informatie over kosten te vinden is.



#### Good practice: Hyperlink op homepagina naar kostenschema op één pagina

De cliënt ziet na één klik van de homepagina, of twee klikken als gebruik wordt gemaakt van een drop-down menu overzichtelijk op één plaats alle relevante informatie over kosten. Doordat een cliënt niet nogmaals hoeft door te klikken naar een andere kostenpagina is de informatie gemakkelijk vindbaar.



#### Good practice: Opvallende link naar kostensectie prominent zichtbaar op homepagina

De cliënt ziet op de homepagina gelijk de link staan waarmee kan worden doorgelinkt naar de kostensectie op de website. Bijvoorbeeld door de link direct bovenaan de pagina te plaatsen en niet onderaan in de voettekst.



#### Bad practice: Kosteninformatie staat verspreid over meerdere pagina's

De AFM zag verschillende gevallen waarbij informatie over kosten verspreid op de website staat weergegeven. Dit maakt deze informatie moeilijker vindbaar voor consumenten, vooral wanneer een duidelijke verwijzing ontbreekt. Voor een prominente plaats verdient het de voorkeur om informatie die bij elkaar hoort op dezelfde pagina weer te geven.



#### Bad practice: Kosteninformatie staat ver weg van de homepagina

Soms was kosteninformatie moeilijk vindbaar, omdat de informatie niet direct vanaf de homepagina te raadplegen is. Ook zag de AFM enkele gevallen waar de informatie op moeilijk vindbare plaatsen stond, zoals kennisacademies, ‘veelgestelde vragen’, supportcentra en Algemene Voorwaarden. Voor een prominente plaats verwacht de AFM dat kosteninformatie vanaf de beginpagina te raadplegen is.

## 4. Wees helder en transparant over kosten richting consumenten

Naast dat informatie over kosten gemakkelijk vindbaar moet zijn voor consumenten, is het ook van belang dat deze informatie correct, helder en niet-misleitend is. Kosten kunnen immers een belangrijke rol spelen in de afweging van een consument voor een bepaalde dienstverlener. Heldere informatie en transparantie over de toepasselijke kosten draagt bij aan goed overwogen beslissingen door de cliënt.

### Extra duiding AFM bij deze verwachting

- Om aan de kosten transparantienormen<sup>4</sup> te voldoen, acht de AFM het van belang dat CASPs niet enkel in zijn algemeenheid vermelden dat tarieven-, kosten- en/of vergoedingenposten van toepassing kunnen zijn, maar dat cliënten daadwerkelijk inzicht krijgen in de specifieke tarieven, kosten en/of vergoedingen die een CASP in rekening brengt. Informatie als “kosten zijn van toepassing” of “alle kosten zitten verwerkt in de prijs” beschouwt de AFM als niet helder en/of misleitend, omdat consumenten geen goed inzicht krijgen in de kostencomponenten die in rekening worden gebracht. Een manier om dit inzicht te bieden is door een kostenschema of kostencalculator beschikbaar te stellen die deze kostenposten uitsplitst. Dit draagt bij aan de helderheid van de kosteninformatie in de zin van artikel 66 lid 2 MiCAR
- De AFM constateert dat gebruikelijke kosten, zoals stortings- en opnamekosten en lopende kosten, soms niet of slechts summier worden vermeld. Dit kan een onvolledig beeld opleveren, met name wanneer deze kosten in de praktijk wel door CASPs in rekening worden gebracht. Hierdoor is geen sprake van een correcte, heldere en niet-misleitende informatieverstrekking. Het expliciet benoemen van de hoogte en de omstandigheden waaronder bepaalde kosten van toepassing zijn of juist worden kwijtgescholden, is noodzakelijk om te voorkomen dat de cliënt op het verkeerde been wordt gezet. Opnamekosten voor cryptoactiva worden bovendien vaak gedenomineerd in de betreffende cryptoactiva. De daadwerkelijke omvang van deze kosten kan daardoor voor cliënten moeilijk te begrijpen zijn. CASPs kunnen ervoor kiezen deze kosten (ook) in Euro's weer te geven, zodat de informatie voor cliënten begrijpelijker wordt.
- De AFM heeft in haar onderzoek ook aandacht besteed aan meer impliciete en verborgen kosten. Het is opgevallen dat informatie over spreads, mark-ups en eventuele risicomarges die worden verwerkt in de prijs regelmatig onduidelijk is of geheel ontbreekt. De AFM moedigt CASPs aan om heldere informatie te verstrekken en daarbij transparant te zijn over de toepasselijke kosten richting consumenten, ook ten aanzien van meer impliciete en verborgen kosten. De AFM vindt het belangrijk dat alle kosten die een CASP in rekening brengt, zowel direct als indirect, op een zodanige manier worden toegelicht dat consumenten het effect ervan op de totale prijs kunnen begrijpen. In enkele gevallen waren dergelijke kosten wel zichtbaar voor een consument in orderschermen of rekenvoorbeelden, wat de AFM als een positieve ontwikkeling ziet.



### Good practice: Kosten worden helder en transparant weergegeven in de order flow

De AFM vindt het belangrijk dat CASPs op een correcte, heldere en niet-misleitende wijze communiceren over de kosten richting cliënten. Door informatie over de relevante kosten, waaronder ook meer impliciete kosten zoals spreads en eventuele risicomarges niet uitsluitend op de website, maar ook in de order flow te verstrekken, dragen CASPs bij aan goed overwogen beslissingen door de cliënt wat in lijn is met hun verplichting om correcte, heldere en niet-misleitende informatie te verstrekken.

<sup>4</sup> Artikel 66, lid 4, MiCAR



#### **Good practice: Uitsplitsen van verschillende kostenposten**

Een representatief rekenvoorbeeld of kostencalculator op de kostenpagina die de verschillende kostenposten uitsplitst, zorgt ervoor dat cliënten goed inzicht krijgen in de kosten die van toepassing zijn op de dienst. Hetzelfde geldt voor het uitsplitsen van alle kosten in het orderscherm.



#### **Bad practice: Geen heldere presentatie van de kosten op de website**

De AFM zag enkele gevallen waar geen heldere presentatie van de kosten op de website werd gegeven. Dit is het geval wanneer geen daadwerkelijk inzicht wordt gegeven in de specifieke tarieven, kosten en/of vergoedingen die een CASP in rekening brengt voor de aangeboden diensten.

## 5. Let op heldere informatieverstrekking over diensten die binnen en buiten toezicht vallen

De AFM ziet dat meerdere CASPs aanvullende diensten aanbieden die buiten de scope van MiCAR vallen. Bijvoorbeeld staking en lending, maar ook verschillende soorten dienstverlening binnen Decentralized Finance (DeFi). Deze diensten worden regelmatig naast de gereguleerde cryptoactivadiensten onder MiCAR aangeboden. Deze verweving heeft als gevolg dat consumenten in de veronderstelling kunnen verkeren dat deze diensten dezelfde mate van bescherming kennen. De AFM verwacht van CASPs dat zij zich uit hoofde van hun gereguleerde status inzetten om eerlijk, billijk en professioneel te handelen in overeenstemming met de belangen van hun cliënten en potentiële cliënten. Dit betekent dat CASPs bij het aanbieden van zowel gereguleerde (onder MiCAR) als niet-gereguleerde diensten moeten voorkomen dat zij verwarring veroorzaken en/of cliënten of potentiële cliënten misleiden over de gereguleerde status van de verschillende diensten. ESMA heeft hier vorig jaar [een statement](#) over uitgebracht met aanvullende guidance voor CASPs:

### Extra duiding AFM bij deze verwachting

- Net als ESMA verwacht de AFM dat CASPs maatregelen nemen om een heldere scheiding aan te brengen tussen gereguleerde (onder MiCAR) en niet-gereguleerde diensten. Cliënten moeten correct, helder en niet-misleidend geïnformeerd worden of een dienst gereguleerd is en welke verschillen er zijn in bescherming met betrekking tot de regulering. Dit geldt ook voor reclame-uitingen. Een dergelijke scheiding kan bijvoorbeeld aangebracht worden door separate secties op de website en gescheiden cliëntdocumentatie. Bij verschillende entiteiten moet helder zijn welke entiteit welke dienst aanbiedt, wat de juridische status is van deze entiteit en hoe belangenconflicten worden beheerd volgens MiCAR.
- De AFM merkt op dat een strikte scheiding tussen onder MiCAR gereguleerde en niet-gereguleerde diensten soms niet mogelijk is. Zo zal het faciliteren van het staken van crypto-assets van de cliënt in de regel samengaan met de (gereguleerde) bewaring van deze crypto-activa door de CASP. De AFM betreft de ESMA Q&A's<sup>5</sup> over staking in haar toezicht en verwacht dat CASPs deze guidance toepassen bij het faciliteren van stakingdiensten. In het onderzoek zag de AFM dat de risico's van staking niet altijd evenwichtig worden benoemd en dat vaak alleen rendementen of beloningspercentages worden gepresenteerd, zonder kosteninhouingen door de CASP op het bruto-rendement te benoemen. Dit leidt tot een niet evenwichtig beeld van de dienst, waardoor consumenten geen goed geïnformeerde beslissingen kunnen nemen. De AFM verwacht dat CASPs in lijn met de ESMA Q&A's hun cliënten correct, helder en niet-misleidend informeren over stakingdiensten, door naast de voordelen ook de risico's te belichten, inclusief eventuele beperkingen (zoals beperkte verhandelbaarheid of variabele vergoedingen) en eventuele expliciete en impliciete kosten.
- Lendingdiensten zijn expliciet uitgesloten van MiCAR.<sup>6</sup> In het onderzoek werd een aantal gevallen vastgesteld waarin lendingdiensten werden aangeboden via gereguleerde CASPs. De AFM ziet dat lendingdiensten vaak nauw verweven zijn met de onder MiCAR gereguleerde diensten, omdat zij veelal in dezelfde omgeving (website/app) worden aangeboden aan consumenten. De AFM verwacht dat CASPs de nodige maatregelen nemen om cliënten helder te waarschuwen, ook in reclame-uitingen, dat lendingdiensten niet gereguleerd zijn en buiten de bescherming onder MiCAR vallen. Wanneer het faciliteren van een dergelijke leenovereenkomst nauw verweven is met onder MiCAR gereguleerde diensten of een gereguleerde dienst vereist, verwacht de AFM dat CASPs, uit hoofde

---

<sup>5</sup> ESMA\_QA\_2067 en ESMA\_QA\_2607.

<sup>6</sup> Overweging 94 van MiCAR.

van hun geregeleerde status, zich houden aan de toepasselijke regelgeving. Dit betekent onder meer dat zij zich inzetten om eerlijk, billijk en professioneel te handelen in overeenstemming met de belangen van hun cliënten en potentiële cliënten en derhalve consumenten correct, helder en niet-misleidend moeten informeren.

# Conclusie

**Met dit rapport wil de AFM bijdragen aan een cryptomarkt die ordelijk, transparant en betrouwbaar functioneert.** De verantwoordelijkheid voor verbetering ligt primair bij de sector zelf. De AFM blijft toezien, ondersteunen waar dat kan en handhaven waar dat nodig is. Met als doel een markt waarin consumenten weten waar ze aan toe zijn en waarin gezonde innovatie de ruimte krijgt.

**Dit onderzoek laat zien dat de sector langzaam verbetert, maar dat essentiële onderdelen van correcte, heldere en niet misleidende informatie nog te vaak tekortschieten.** Vooral de evenwichtige uitleg van risico's, het voorkomen van misleiding en het helder en vindbaar presenteren van kosten blijven belangrijke aandachtspunten. Voor consumenten betekent dit dat zij onvoldoende houvast hebben om goed geïnformeerde beslissingen te nemen. Voor de sector betekent het dat de lat die MiCAR legt, nog niet overal wordt gehaald.

**De bevindingen in dit rapport laten zien dat de verschillen tussen partijen groot zijn.** Sommige CASPs hebben hun informatieverstrekking verbeterd, terwijl anderen nog dezelfde tekortkomingen laten zien als in het onderzoek van vorig jaar. Dit patroon maakt duidelijk dat verdere professionalisering nodig is in de kwaliteit van informatieverstrekking. De good practices in dit rapport laten zien dat het wel degelijk mogelijk is om transparant en in het belang van de klant te communiceren binnen de kaders van MiCAR.

**De markt staat daarmee op een kantelpunt.** Nu MiCAR volledig is geïmplementeerd, komt het erop aan dat CASPs verantwoordelijkheid nemen en investeren in de geldende wet- en regelgeving. Niet alleen omdat MiCAR dit vereist, maar ook omdat een volwassen cryptomarkt alleen kan functioneren wanneer consumenten duidelijk en volledig worden geïnformeerd. Heldere en zorgvuldige informatieverstrekking is geen sluitstuk, maar een voorwaarde voor vertrouwen.

**De AFM blijft de komende periode actief en risicogestuurd toezicht houden op informatieverstrekking door CASPs.** Concreet betekent dit dat:

1. **De betrokken CASPs een toezichtbrief ontvangen** en tekortkomingen moeten herstellen.
2. **De AFM handhavend optreedt** wanneer overtredingen aanhouden of wanneer consumentenrisico's groot zijn.
3. **De AFM ESMA en relevante nationale toezichthouders informeert over haar bevindingen** om grensoverschrijdende risico's te beperken.

**De AFM houdt zich in het toezicht op MiCAR ook bezig met andere prioriteiten.** Dit zijn onder andere de behandeling van MiCAR-vergunningaanvragen waartoe de AFM een stevige lat hanteert, de doorlopende naleving van vereisten voor CASPs en het aanpakken van personen die zonder vergunning cryptoactivadiensten aanbieden en het voorkomen en verbieden van marktmisbruik met cryptoactiva. Ook houdt de AFM toezicht op cryptoactivawitboeken voor activagerelateerde tokens (ARTs), e-moneytokens (EMTs) en andere cryptoactiva en reclame-uitingen met betrekking tot een aanbieding aan het publiek of de toelating tot de handel van ARTs, EMTs en andere cryptoactiva. Verder heeft de AFM aandacht voor de actuele ontwikkelingen rondom crypto's en blijft de AFM zich inzetten voor de bescherming van consumenten, bijvoorbeeld door het delen van good practices in Q&A's en persberichten en door consumenten te waarschuwen voor schadelijke praktijken en aanbieders zonder de vereiste vergunning. Tot slot zet de AFM in op aanvullende Europese wet- en regelgeving en een gelijk Europees speelveld.