

## Betalingsachterstanden bij hypotheek

Voorkomen en oplossen van betalingsachterstanden in het belang van de klant



# 1 Inleiding

---

De AFM heeft zich in het verleden kritisch en bezorgd uitgelaten over de omvang van de schuldsituatie en de restschuldrisico's van individuele huishoudens in Nederland. Uit de feitelijke analyse van de financiering van de koopwoningenmarkt, gepubliceerd door de Vereniging Eigen Huis, blijkt dat de gemiddelde hypotheekschuld van Nederlandse huishoudens hoger is dan in andere landen en de afgelopen jaren verder is gestegen. De totale bruto omvang van de hypotheekschuld als percentage van het BBP is in Nederland ruim tweemaal hoger dan het gemiddelde van 27 EU landen.<sup>1</sup> De AFM heeft in 2009 voorgesteld maatregelen te nemen om de risico's van deze hoge hypotheekschulden voor huishoudens te beperken. Uiteindelijk hebben marktpartijen afgesproken om restschuldrisico's bij nieuwe hypotheeklen te verkleinen. De AFM heeft kredietverstrekkers bovendien opgeroepen met bestaande klanten in gesprek te gaan om de risico's ook voor deze groep te beperken.

Ondanks deze inspanningen is in de afgelopen jaren het aantal betalingsproblemen bij hypotheeklen flink gestegen. Uit cijfers van het BKR blijkt dat ruim 77.000 huiseigenaren problemen hebben met de betaling van hun hypotheeklasten. Dit zijn huiseigenaren met een betalingsachterstand van meer dan vier maanden. In 2012 hebben 3.549 huishoudens een beroep gedaan op het Waarborgfonds Eigen Woning (uitvoerder van de NHG). In 2011 waren dit er nog 2.004. Ook uit onderzoek van de AFM en DNB onder 14 kredietverstrekkers blijkt dat het aantal "gedwongen verkopen" de laatste jaren snel stijgt. In 2008 waren er 2.359 onderhandse en executieverkopen. In 2011 was dit aantal bijna verdubbeld naar 5.470. Daarbij moet bedacht worden dat dit het sluitstuk van een intensief traject betreft waarin kredietverstrekkers en huiseigenaren naar oplossingen zoeken.

In absolute zin lijken de problemen misschien nog overzichtelijk, maar de procentuele stijging is zorgelijk. De toename van het aantal betalingsachterstanden vraagt om een professionele aanpak. Deze is enerzijds gericht op het voorkomen van betalingsproblemen. Door de groei van het aantal betalingsachterstanden zal preventie een meer prominente rol moeten gaan spelen. Anderzijds is de aanpak gericht op het op een klantgerichte wijze oplossen van betalingsproblemen. Dit is ook van groot belang voor kredietverstrekkers. Daarbij zijn goed uitgewerkte en concrete werkprocessen belangrijk, zodat het bij dit groeiende probleem eenvoudiger wordt om op te schalen. Die werkprocessen voorkomen dat er willekeurig in de afhandeling kan ontstaan, waardoor de kwaliteit van de afhandeling of het belang van de klant onvoldoende is gewaarborgd. Kredietverstrekkers hebben een belangrijke verantwoordelijkheid bij het groeiende maatschappelijke probleem van de betalingsachterstanden bij hypotheeklen.

De groei van het aantal betalingsachterstanden is voor de AFM een belangrijke aanleiding geweest om via een verkennend onderzoek meer inzicht te krijgen in de processen van kredietverstrekkers met betrekking tot dit onderwerp.

In het kader van dit verkennend onderzoek heeft de AFM gesproken met een aantal kredietverstrekkers over de opzet van preventie en het (bijzonder) beheer van betalingsachterstanden. Tijdens deze onderzoeken heeft de AFM een aantal *good practices* bij de kredietverstrekkers waargenomen. Deze *good practices* zijn uitgewerkt in deze leidraad. Door hun

---

<sup>1</sup> Bron: Feitenkaart Financiering van de Nederlandse koopwoningmarkt april 2012. In opdracht van Vereniging Eigen Huis.

huidige praktijk te toetsen aan de leidraad kunnen kredietverstrekkers opmaken of zij het klantbelang centraal stellen bij de processen van betalingsachterstanden. Een kredietverstrekker die het klantbelang centraal stelt heeft zijn dienstverlening ingericht op een duurzame vermogensopbouw van zijn klanten. Deze kredietverstrekker behandelt klanten op een eerlijke manier.

Als onderdeel van het verkennend onderzoek heeft de AFM een vragenlijst ontwikkeld. De AFM heeft veertien kredietverstrekkers verzocht deze vragenlijst in te vullen. Aan de hand van de ingevulde vragenlijst heeft de AFM zich een oordeel gevormd over de mate waarin deze kredietverstrekkers het klantbelang centraal stellen bij processen rondom betalingsachterstanden bij hypotheek. De AFM heeft zich bij dit onderzoek geen oordeel gevormd over de manier waarop de kredietverstrekker daadwerkelijk de klant heeft behandeld.

Het doel van deze leidraad is om het centraal stellen van het klantbelang rond betalingsachterstanden bij hypotheek te bevorderen. De AFM heeft een eerdere versie van deze leidraad meegezonden bij de vragenlijst. Daarbij is aangegeven dat de AFM de uitkomsten van het onderzoek zou verwerken in de definitieve leidraad. Voor u ligt dan ook de herziene, definitieve versie.

We bespreken het proces rondom betalingsachterstanden aan de hand van de volgende stappen:

1. Beheer van de hypotheekportefeuille en beleid
2. Preventief beheer
3. Achterstandsbeheer
4. Bijzonder Beheer
5. Beheer restschuld

## **2 Beheer van de hypotheekportefeuille en beleid**

---

Als klanten financiële problemen hebben of problemen verwachten, moeten zij weten dat ze zich bij hun kredietverstrekker moeten melden. Het is daarom van belang om klanten duidelijk te maken dat het melden van financiële problemen de kans op het daadwerkelijk ontstaan van betalingsachterstanden kan verkleinen. Hoewel klanten in deze fase misschien niet gemakkelijk contact met de kredietverstrekker opnemen, is het goed om klanten hiertoe wel zo veel mogelijk te stimuleren. Tijdige melding van de problemen is vaak cruciaal om tot een goede oplossing te komen.

Kredietverstrekkers die het klantbelang centraal stellen, informeren de klant over de verwachtingen en de wensen van de kredietverstrekker in geval van (dreigende) betalingsachterstanden. De kredietverstrekker kan hierbij nadrukkelijk op het belang voor de klant wijzen en uitleg geven over de gevolgen van het wel of niet nakomen afspraken. Het is logisch dit bij aanvang van de hypotheek te doen, maar het is ook van belang om hier tijdens de looptijd van de hypotheek aandacht aan te besteden. Dit kan bijvoorbeeld gelijktijdig met het versturen van de jaaropgave. De informatie zou ook kunnen staan op de website van de kredietverstrekker. Het intermediair kan de klant er bovendien tijdens een periodiek adviesgesprek op wijzen.

### **2.1 Beleid**

Het is belangrijk dat het beheer en het bijzonder beheer bij hypotheek binnen de doelstellingen van de kredietverstrekker passen. Welke missie heeft de onderneming op het gebied van het verlenen

van financiële diensten? De manier waarop de onderneming betalingsachterstanden afhandelt, zou aan moeten sluiten bij haar missie. De AFM verwacht dat kredietverstrekkers beleid formuleren over hoe zij het beheer en bijzonder beheer van hypotheekportefeuilles laten plaatsvinden. Het beleid bevat de kaders en de doelstellingen waarbinnen de afdelingen die verantwoordelijk zijn voor het beheer hun werkzaamheden verrichten. Dit beleid zou voldoende concreet moeten zijn, met aandacht voor de positie van de klant. Uit het verkennend onderzoek blijkt dat er kredietverstrekkers zijn met een herstructureringsbeleid dat de kaders aangeeft, waarbinnen de hypotheek kan worden aangepast. Ook zijn er kredietverstrekkers die een calamiteitenplan hebben om bij een groeiend aantal achterstanden op een doeltreffende manier het beheer te kunnen uitvoeren.

De kredietverstrekker zou het beleid moeten uitwerken in werkprocessen. Deze processen moeten in lijn zijn met zowel de missie van het bedrijf als het klantbelang. De klant moet er op kunnen vertrouwen dat het niet uitmaakt door welke behandelaar bij die kredietverstrekker hij wordt geholpen. Een uniforme aanpak per klantsituatie is daarbij belangrijk. Het uitschrijven van het beleid in werkprocessen en het vastleggen van bevoegdheden moet leiden tot een uniforme werkwijze die rekening houdt met de verschillende aanleidingen voor het ontstaan van de betalingsachterstand. Uiteraard moet binnen het beleid voldoende ruimte blijven voor maatwerkoplossingen. Als op een afdeling elke medewerker volledig verantwoordelijk is voor de besluitvorming en de afhandeling van het traject om betalingsachterstanden op te lossen, dan wordt de uniformiteit van de afhandeling niet bevorderd. Daarom zijn gelaagde bevoegdheden belangrijk. Er zijn kredietverstrekkers die ervoor kiezen om organen te benoemen, waarin bijzondere casussen worden besproken. Dit kan de uniformiteit van de afhandeling vergroten en een correcte afhandeling verder aanscherpen.

## **2.2 Monitoring effectiviteit beleid**

Om de effectiviteit van beheer en bijzonder beheer bij hypotheek te verhogen is het belangrijk dat de kredietverstrekker periodiek evalueert welke maatregelen uit het beleid bijdragen aan het belang van de klant. Ook is het van belang dat de kredietverstrekker bijhoudt welke maatregelen succesvol zijn geweest. Deze evaluatie is alleen mogelijk als banken de afwikkeling van het beheer op klantniveau gedetailleerd vastleggen. Vanuit deze vastlegging zou het vervolgens mogelijk moeten zijn om managementrapportages op te stellen die inzicht geven in de effectiviteit van maatregelen: zowel uitgedrukt in tijd, als in financiële zin. Kredietverstrekkers kunnen de uitkomsten van de evaluatie gebruiken om hun beleid aan te scherpen en de inzet van specifieke maatregelen aan te passen. Een belangrijke indicator voor een effectief proces is bijvoorbeeld het aantal verkopen via de executieveiling in relatie tot het aantal betalingsachterstanden van meer dan negentig dagen. Een relatief laag aantal verkopen via de executieveiling kan een goede indicator zijn dat de kredietverstrekker effectief is bij de afhandeling van betalingsachterstanden bij hypotheek.

## **3 Preventief beheer**

---

Door aandacht te besteden aan het voorkomen van betalingsproblemen kunnen kredietverstrekkers de instroom van klanten met betalingsproblemen beperken. Hoe eerder zij actie ondernemen bij preventief beheer, hoe succesvoller zij de instroom kunnen beperken. Om problemen te voorkomen en vroegtijdig te signaleren, moeten kredietverstrekkers zo goed mogelijk gebruik maken van de kennis die uit hun bestaande hypotheekportefeuille is te halen. Deze signalering is het meest effectief als kredietverstrekkers uit kunnen gaan van de meest actuele gegevens. Maar die zijn helaas niet altijd beschikbaar. Kredietverstrekkers kunnen de kwaliteit van hun analyse daarom verbeteren door op een laagdrempelige manier actuele gegevens bij klanten op te vragen, zoals de recente WOZ-

waarde van hun woning en hun actuele inkomen. Daarbij is het van belang dat klanten ook de voordelen zien van het delen van deze informatie.

### **3.1 Analyse van de hypotheekportefeuille**

Het is zowel in het belang van de klant als in het belang van de kredietverstrekker om de kans op toekomstige betalingsachterstanden zo vroeg mogelijk in beeld te hebben. Via een analyse van de huidige betalingsachterstanden kunnen kredietverstrekkers de risicofactoren in kaart brengen. Denk bijvoorbeeld aan een hoge Loan-to-value (LTV) of Loan-to-income (LTI). Of aan kredieten die tussentijds zijn verhoogd. Ook ontstane betalingsachterstanden op verzekeringen en oplopende roodstanden op betaalrekeningen kunnen waardevolle indicatoren zijn. Hierbij kan een onderscheid worden gemaakt tussen het risico op het ontstaan van een betalingsachterstand en het risico op het achterblijven met een restschuld.

### **3.2 Preventief klantcontact**

De uitkomsten van de hierboven genoemde analyses kunnen kredietverstrekkers gebruiken om vroegtijdig risico's binnen hun bestaande hypotheekportefeuille te onderkennen, maar kunnen zij ook gebruiken om hun kredietbeleid te herzien. De kredietverstrekker krijgt inzicht in welke klanten een hoog risico op betalingsachterstanden lopen.

Wanneer er sprake is van een verhoogd risico bij een specifieke klant(groep), is het verstandig om in een vroegtijdig stadium contact met klanten in deze groep op te nemen (bijvoorbeeld in het kader van de periodieke adviesgesprekken) om de totale hypotheekconstructie opnieuw te beoordelen. Een klant zal misschien niet altijd open staan voor een dergelijk gesprek. Risicofactoren die te maken hebben met de hypotheekconstructie zullen gemakkelijker bespreekbaar zijn, dan risico's die gebaseerd zijn op iemands betaalgedrag.

Het vroegtijdig signaleren van potentiële problemen kan een belangrijke bijdrage leveren aan een effectieve oplossing. Als klanten financiële problemen hebben of verwachten maar nog geen achterstand op de hypotheek hebben, is het goed om actie te ondernemen. Het is dus van belang dat kredietverstrekkers vroegtijdig op de hoogte zijn van (te verwachten) financiële problemen. Kredietverstrekkers kunnen dit bevorderen door in hun communicatie meer aandacht te besteden aan betalingsproblemen. Als klanten weten op welk moment ze welke vorm van ondersteuning kunnen krijgen bij financiële problemen, zijn ze volgens een aantal kredietverstrekkers eerder bereid hun problemen bespreekbaar te maken. Echtscheiding is bijvoorbeeld een situatie waarin financiële problemen te voorzien zijn. De kredietverstrekker kan deze al in een vroeg stadium bij de klant aankaarten.

Bij hypotheeken die via intermediaire distributie zijn afgesloten zou het intermediair geïnformeerd kunnen worden over zijn klanten die een verhoogd risico op betalingsachterstanden lopen. De adviseur kan in dat geval de klant benaderen als onderdeel van zijn nazorgtraject richting de klant. Meer algemene informatie over het aantal betalingsachterstanden per intermediair zou gebruikt kunnen worden om de samenwerking tussen kredietverstrekker en intermediair verder te professionaliseren. Wanneer een intermediair een meer dan gemiddeld aantal betalingsachterstanden binnen zijn portefeuille heeft kan dit bijvoorbeeld aanleiding zijn om de samenwerking opnieuw te beoordelen.

## 4 Achterstandsbeheer

---

Wanneer er betalingsachterstanden zijn ontstaan, is het in het belang van de klant dat de kredietverstrekker snel in actie komt en de klant helpt met het zoeken naar een structurele oplossing. Dit betekent dat de kredietverstrekker bij het ontstaan van een betalingsachterstand actie onderneemt, afgestemd op de situatie van de klant. In werkprocessen moet de kredietverstrekker vastleggen wanneer en hoe contact wordt opgenomen met de klant.

Bij het ontstaan van de eerste achterstand is het van belang dat de kredietverstrekker de klant zo snel mogelijk laat weten dat hij een betalingstermijn heeft gemist. Dit eerste contact is in de regel gestandaardiseerd. Als de klant nog een termijn mist is het verstandig om telefonisch contact op te nemen om te achterhalen waarom de klant betalingen mist. Zonder de achtergronden of de aanleiding van deze betalingsproblemen te kennen is een doeltreffende oplossing moeilijk te vinden. De kredietverstrekker heeft in ieder geval inzicht nodig in de financiële positie en de persoonlijke situatie van de klant en de reden(en) van het verzuim. Daarnaast is het van belang dat de kredietverstrekker betalingsachterstanden van eventuele andere producten of diensten van de klant in kaart brengt. Een kredietverstrekker die het klantbelang centraal stelt zal in dit stadium zo veel mogelijk actuele informatie bij de klant opvragen. Op basis hiervan ontstaat meer inzicht in het probleem en kan er naar een passende oplossing worden toegewerkt. Het is belangrijk om incidentele en structurele problemen goed te onderscheiden. Als betalingsproblemen binnen afzienbare tijd kunnen worden opgelost, dan kan de kredietverstrekker (deels) andere maatregelen voorstellen, dan wanneer het een blijvend probleem betreft.

Kredietverstrekkers die uitsluitend via het intermediair hypotheek aanbieden, kunnen bij betalingsachterstanden het intermediair vragen om de hypotheeksituatie van de klant grondig door te lichten. Vaak gebruiken kredietverstrekkers privacy als argument om het intermediair hier niet bij te betrekken. Dit kunnen ze ondervangen door klanten te vragen of zij toestemming geven om het intermediair een rol te geven. Zo wordt voorkomen dat klanten geen advies krijgen over hun hypotheeksituatie, terwijl een advies wel kan bijdragen aan een oplossing.

Wanneer de kredietverstrekker of het intermediair een adviesgesprek met de klant heeft in het kader van de ontstane achterstand, is het van belang dat bij het factureren van kosten voor het advies rekening houden met de financieel lastige situatie van de klant.

### 4.1 Betalingsregeling

Een betalingsregeling is een van de manieren om een betalingsprobleem aan te pakken. Klanten die graag aan hun betalingsverplichtingen voldoen en emotioneel moeite hebben met achterstanden, kunnen onrealistisch zijn over de bestedingsruimte die ze denken te hebben. Het risico bestaat dat zij door de betalingsregeling onder het bestaansminimum komen. Een kredietverstrekker die het belang van de consument voorop stelt zal op basis van inzicht in de financiële positie van de klant een inschatting moeten maken welke betalingen (zowel de nog te betalen hypotheeklasten, als het inlopen van de achterstand) de klant kan voldoen. In het belang van de klant zou de kredietverstrekker daarbij de beslagvrije voet als minimumgrens moeten hanteren.

Als de klant zo goed mogelijk meewerkt en de afspraken over de betalingsregeling nakomt, is het niet passend om een incassobureau of deurwaarder in te zetten. Het inzetten van een incassobureau of deurwaarder is kostenverhogend en levert geen bijdrage aan een oplossing van de echte problemen.

Wanneer de klant (structureel) niet meewerkt of zijn afspraken niet nakomt, terwijl hij dit wel zou moeten kunnen, is het inschakelen van een incassobureau of deurwaarder wel op zijn plaats. Als onverhoopt toch loonbeslag wordt gelegd, is het niet in het belang van de klant als dit voor de totale hypotheekschuld plaats vindt. In die gevallen dat beslag op het loon noodzakelijk wordt geacht, kan worden volstaan met beslag op de daadwerkelijk opgelopen achterstand. Dit om de klant niet (verder) in de problemen te brengen.

#### **4.2 (Boete) rente**

Het in rekening brengen van een redelijke boeterente (over de betalingsachterstand) kan functioneel zijn en bijdragen aan een goed betaalgedrag van de klant. Bij langdurige betalingsachterstanden als gevolg van financiële problemen is de klant er niet bij gebaat wanneer de schuld oploopt, door het in rekening brengen van een boeterente.

## **5 Bijzonder beheer**

---

Voor een groep klanten is herstel binnen een relatief korte tijd helaas niet mogelijk. Voor deze groep is bijzonder beheer noodzakelijk. Het is in het belang van de klant dat de kredietverstrekker een groot aantal maatregelen kan inzetten om de problemen van de klant op te lossen. Hoe groter de variatie in mogelijkheden des te meer kans dat de kredietverstrekker een voor de klant passende maatregel in kan zetten.

#### **5.1 Communicatie klant**

De AFM vindt het belangrijk dat duidelijk naar de klant wordt gecommuniceerd welke maatregelen er mogelijk zijn en voor welke maatregelen de klant in aanmerking kan komen. De kredietverstrekker moet ook aandacht besteden aan de gevolgen van het wel of niet nakomen van de afspraken. De kredietverstrekker moet in dit kader de klant wijzen op de diverse soorten van woningverkoop (bijvoorbeeld onderhands, via een volmacht, onderhandse executie of executieverkoop via een veiling). Ook de eventuele kosten hiervan en de impact op de (totale) schuld, zouden aan de klant duidelijk moeten worden gemaakt. Bovendien zou de kredietverstrekker de klant op de mogelijke fiscale gevolgen van de maatregelen moeten wijzen (bijvoorbeeld bij aanpassingen van de hypotheek). De communicatie richting de klant vindt zowel mondeling als schriftelijk plaats. De AFM verwacht dat in de werkprocessen is vastgelegd op welke momenten, welke communicatiemiddelen worden ingezet.

#### **5.2 Bijzonder beheer oplossingen**

Het uitgangspunt is dat de kredietverstrekker in overleg met de klant tot een oplossing komt. Dit wordt lastig bij klanten die geen medewerking verlenen of niet bereikbaar zijn. Maar klanten die meewerken zouden in het geval van verkoop van de woning via bijvoorbeeld een volmacht, zo veel mogelijk de gelegenheid moeten krijgen om zelf een makelaar en/of taxateur te kiezen. Uiteraard binnen de voorwaarden die de kredietverstrekker normaal gesproken aan een makelaar of taxateur stelt.

Welke maatregelen kredietverstrekkers inzetten hangt af van de individuele situatie van de klant. Het is belangrijk dat de klant de verantwoordelijkheid houdt om de problemen op te lossen. Het "opleggen" van maatregelen levert hier geen positieve bijdrage aan. Gezamenlijk een passende oplossing nastreven, zou het uitgangspunt moeten zijn. De kredietverstrekker zou in de werkprocessen de criteria moeten vastleggen waarbinnen een maatregel ingezet kan worden.

Als de problemen van tijdelijke aard zijn, is het in het belang van de klant dat de kredietverstrekker er naar streeft dat de klant in de woning kan blijven wonen. Het aanpassen van de hypotheek (zoals het aanpassen van de hypotheekvorm of het opbouwproduct) kan de klant helpen om (tijdelijk) zijn betalingsproblemen op te lossen. Wat de beste mogelijkheden zijn voor een klant, moet een adviseur beoordelen. Het versoberen of verhogen van de hypotheek is alleen in uitzonderlijke gevallen in het belang van de klant. Kredietverstrekkers zouden dan wel inzicht moeten hebben in hoe vaak deze aanpassingen en voor welke klanten worden gedaan.

Als een consument aan al zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, is het in het belang van de klant dat alle afspraken over het oplossen van de betalingsproblemen komen te vervallen. Overeenkomsten (zoals een volmacht) die doorlopen zijn niet in het belang van de klant.

Bij structurele problemen zou het doel moeten zijn de schuldenpositie van de klant zo veel mogelijk te beperken. Streven naar snelle verkoop van de woning tegen een marktconforme prijs kan dan een goede oplossing zijn.

Een verkoop via een executieveiling is in de huidige opzet, niet in het belang van de klant en dient zo veel mogelijk voorkomen te worden. Uitsluitend in uitzonderlijke gevallen, waarbij klanten geen medewerking verlenen, zou de verkoop van de woning via een executieveiling als laatste optie kunnen gelden. In januari van dit jaar heeft de NMA nog aangegeven, dat opbrengsten op executieveilingen niet optimaal zijn. Hierdoor blijft een klant met een hogere restschuld achter of komt een hogere restschuld ten laste van het Waarborgfonds.

## **6 Beheer restschuld**

---

Na de verkoop van de woning kan er een restschuld overblijven. De hoogte van het daarna te betalen bedrag zou volledig in overeenstemming met de inkomsten en uitgaven van de klant moeten worden vastgesteld. De kredietverstrekker houdt daarbij in alle gevallen minimaal rekening met de beslagvrije voet en zou daarop, afhankelijk van de omstandigheden, nog een opslag kunnen hanteren.

Het is positief dat een aantal kredietverstrekkers er voor heeft gekozen om geen rente in rekening te brengen over de restschuld. Een klant die nauwelijks of niet in staat is om zijn schuld in te lossen, wordt immers niet verder geholpen door de schuld nog verder te laten oplopen. Voor deze klanten ontbreekt dan elk perspectief om ooit schuldenvrij verder te kunnen leven. Wanneer er geen sprake is van kwade opzet van de klant en deze altijd zijn medewerking heeft verleend en op basis van draagkracht de restschuld probeert in te lossen, dan is het niet in het belang van de klant dat deze de rest van zijn leven met een restschuld zit.



**Autoriteit Financiële Markten**

**T + 020 797 2000 | F +020 797 3800**

**Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam**

**[www.afm.nl](http://www.afm.nl)**

Deze tekst is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontleen. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen – zoals bijvoorbeeld geleden verlies of gederfde winst – ontstaan door acties ondernomen naar aanleiding van deze tekst.

Amsterdam, maart 2013