

# Boete Quotiënt Groep voor beleid om verboden vergoeding voor kredietbemiddeling in rekening te brengen

16 mei 2013    Nieuws

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft op 20 december 2012 een bestuurlijke boete van €25.000,- opgelegd aan Quotiënt Groep B.V. Deze kredietbemiddelaar heeft geen adequaat beleid gevoerd dat een integere uitoefening van zijn bedrijf waarborgt. Quotiënt Groep bracht consumenten in bijna alle gevallen voor kredietbemiddeling een vergoeding in rekening, die bestond uit bezoekkosten. Dat is verboden.

Financiële dienstverleners mogen voor kredietbemiddeling geen vergoeding van consumenten vragen. Ze ontvangen een doorlopende provisie van de aanbieder.

De werkwijze van Quotiënt Groep leidde ertoe dat de onderneming voor de kredietbemiddeling niet alleen de doorlopende provisie van aanbieders ontving, maar ook een vergoeding van de consument. Quotiënt Groep heeft geen adequaat beleid gevoerd dat een integere uitoefening van haar bedrijf waarborgt. Quotiënt Groep ging met haar werkwijze onvoldoende tegen dat het bedrijf zelf of zijn werknemers wetsovertredingen begingen die het vertrouwen in haar of in de financiële markten kunnen schaden. Dat moet de bemiddelaar volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) wel doen. De onderneming heeft daarom in de onderzoeksperiode van 1 januari 2011 tot en met 26 oktober 2011 de Wft overtreden.

De standaard werkwijze van Quotiënt Groep blijkt niet alleen uit de 22 klantdossiers die de AFM heeft onderzocht, maar ook uit verschillende andere documenten gerelateerd aan de bedrijfsvoering. Quotiënt Groep belde consumenten op drie momenten. Tijdens de gesprekken met de consument won de bemiddelaar informatie in en besprak hij de mogelijkheden voor het oversluiten van één of meer bestaande kredieten. Ook diende hij na telefonische goedkeuring van de consument een aanvraag voor het krediet in bij verschillende banken. Zodra er een akkoord was op een aanvraag, werd de consument teruggebeld. Quotiënt Groep maakte vervolgens een afspraak om de aanvraag van het krediet verder af te handelen. Deze afspraak was in de praktijk altijd bij de consument thuis.

Pas tijdens het bezoek bij de consument thuis, werd de mogelijkheid aan de orde gesteld om verzekeringsadvies te krijgen. De consument kon advies krijgen in vijf verschillende verzekeringen. Quotiënt Groep bracht per verzekeringsproduct een bedrag in rekening bij de consument. Daarnaast rekende de onderneming €900,- voor het huisbezoek. Soms werden deze bezoekkosten op basis van een 'eenmalige korting' lager vastgesteld. De bezoekkosten worden aangemerkt als vergoeding voor kredietbemiddeling, omdat het huisbezoek de afronding vormde van de kredietaanvraag waarbij de kredietovereenkomst werd getekend. Voor het verzekeringsadvies bracht Quotiënt Groep afzonderlijke kosten in rekening. Dit bevestigt dat de bezoekkosten werden gemaakt voor de kredietbemiddeling. In één van de onderzochte dossiers is geen verzekeringsadvies gegeven, maar zijn wel bezoekkosten in rekening gebracht.

Voor deze overtreding geldt een basisbedrag van €500.000,-. Het basisbedrag kan worden verlaagd of verhoogd als de ernst of duur van de overtreding, of de mate waarin de overtreding aan iemand te verwijten valt (verwijtbaarheid) daartoe aanleiding geven. Daarnaast houdt de AFM bij het bepalen van de hoogte van de boete rekening met de omvang en de draagkracht van de overtreder. De AFM heeft op basis van de omvang van Quotiënt Groep de boete vastgesteld op €25.000,-.

Voor een nadere toelichting op het vastgelegde boetebedrag verwijst de AFM u naar het volledig besluit en naar de website van de AFM.

Hoe bepaalt de AFM de hoogte van een boete? ([url: /404?item=web%3a%7b7F7FE218-188C-47C3-A3BB-B410388F98C1%7d%40nl-NL](url:/404?item=web%3a%7b7F7FE218-188C-47C3-A3BB-B410388F98C1%7d%40nl-NL))

Nu geen bezwaar of beroep meer mogelijk is tegen het besluit, is de boete definitief geworden.

Het volledige besluit kunt u hier downloaden. Bij vragen of klachten kunt u contact opnemen met het Meldpunt Financiële Markten van de AFM: 0900-5400 540 (0,05 euro per minuut).

Boetebesluit Quotiënt Groep B.V. ([url: ~/media/C354CB49742D49A8959286BBFC830090.ashx](url:~/media/C354CB49742D49A8959286BBFC830090.ashx))

De AFM bevordert eerlijke en transparante financiële markten. Wij zijn de onafhankelijke gedragstoezichthouder op de markten van sparen, lenen, beleggen en verzekeren. De AFM bevordert zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten en ziet toe op een eerlijke en efficiënte werking van kapitaalmarkten. Ons streven is het vertrouwen van consumenten en bedrijven in de financiële markten te versterken, ook internationaal. Op deze manier draagt de AFM bij aan de welvaart en de economische reputatie van Nederland.

Gerelateerde doelgroepen

Gerelateerde onderwerpen

---

De AFM bevordert eerlijke en transparante financiële markten. Wij zijn de onafhankelijke gedragstoezichthouder op de markten van sparen, lenen, beleggen en verzekeren. Wij bevorderen eerlijke en zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten, particuliere beleggers en (semi-)professionele partijen. We zien toe op een eerlijke en efficiënte werking van kapitaalmarkten. Ons streven is het vertrouwen van consumenten en ondernemingen in de financiële markten te versterken, ook internationaal. Op deze manier draagt de AFM bij aan de stabiliteit van het financiële stelsel, het functioneren van de economie, de reputatie en de welvaart van Nederland.

---

De AFM bevordert zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten en ziet toe op een eerlijke en efficiënte werking van kapitaalmarkten.

Lees hier meer over het toezicht van de AFM.

© Copyright AFM 2015 - alle rechten voorbehouden

## Geschoonde versie boetebesluit

[REDACTED]

Quotiënt Groep B.V.

[REDACTED]

Datum 20 december 2012  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 1 van 34  
Kopie aan Kienhuis Hoving N.V.  
t.a.v. mr. A. M. Gunckel  
[REDACTED]  
Telefoon 020 – [REDACTED]  
E-mail [REDACTED]@afm.nl  
Betreft Besluit tot boeteoplegging

Geachte directie,

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft besloten aan Quotiënt Groep B.V. (Quotiënt) een bestuurlijke boete van € 25.000,- op te leggen, omdat Quotiënt in de periode van 1 januari 2011 tot en met 26 oktober 2011 geen adequaat beleid heeft gevoerd dat een integrale uitoefening van haar bedrijf waarborgt. Quotiënt bracht aan consumenten een vergoeding in rekening, die mede bestond uit bezoekkosten. Gelet op de werkwijze van Quotiënt betreffen deze bezoekkosten kosten van kredietbemiddeling. Op grond van artikel 4:74, eerste lid, Wft is het verboden om bij een ander dan de aanbieder, een beloning of vergoeding in rekening te brengen voor kredietbemiddeling. Quotiënt is gelet op het voorgaande onvoldoende tegengegaan dat zij of haar werknemers wetsovertredingen begaan die het vertrouwen in haar of in de financiële markten kunnen schaden. Dit is een overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft.

Hieronder wordt het besluit verder toegelicht. In paragraaf 1 vindt u de weergave van de feiten die ten grondslag liggen aan het besluit. Paragraaf 2 geeft een beoordeling van de feiten, waarbij ook de zienswijze van Quotiënt aan bod komt. Paragraaf 3 bevat het besluit en in paragraaf 4 staat hoe u bezwaar kunt maken.

De versie van het besluit die openbaar wordt gemaakt treft u aan in de bijlage.

## 1. Feiten

### 1.1 Verloop van het onderzoek

De AFM heeft drie meldingen van consumenten ontvangen over de dienstverlening van Quotiënt inzake de bemiddeling in consumptief krediet. Deze meldingen heeft de AFM eind 2010 en in 2011 ontvangen.

De AFM heeft op 12 juli 2011 bij Quotiënt een onaangekondigd onderzoek uitgevoerd, gericht op de naleving van de Wft, de Wet handhaving consumentenbescherming (Whc) en de Colportagewet. Tijdens dit onderzoek heeft Quotiënt kopieën van klantdossiers betreffende consumptief krediet overhandigd aan de AFM. Dit betreft de dossiers 1 tot en met 10 van het inzagedossier, als ook genoemd in het overzicht van de klantdossiers in bijlage 4 bij het onderzoeksrapport.

De AFM heeft de voorlopige bevindingen van dit onderzoek per brief van 27 juli 2011 (kenmerk: [REDACTED]) aan Quotiënt bevestigd.

De AFM heeft op 5 augustus 2011 ten behoeve van het onderzoek schriftelijk aanvullende informatie bij Quotiënt opgevraagd (kenmerk: [REDACTED]). De AFM heeft naar aanleiding van dit informatieverzoek op 25 augustus 2011 informatie van Quotiënt ontvangen. In de ontvangen informatie ontbrak het gevraagde productieoverzicht van Quotiënt betreffende consumptief krediet en de hierbij geadviseerde verzekeringen over de periode van 1 januari 2011 tot en met 30 juni 2011.

De AFM heeft op 20 oktober 2011 per e-mail verwezen naar het informatieverzoek van 5 augustus 2011 en daarbij verzocht om de ontbrekende gegevens alsnog te verstrekken. Quotiënt heeft op 26 oktober 2011 per e-mail het gevraagde productieoverzicht aan de AFM verstuurd.

De AFM heeft op 27 oktober 2011 per brief (kenmerk: [REDACTED]) ten behoeve van het lopende onderzoek een toezichtbezoek op 1 november 2011 bij Quotiënt aangekondigd. In deze brief heeft de AFM Quotiënt gevraagd om voor dit bezoek informatie voor de AFM klaar te leggen. De AFM heeft hierbij onder andere om de volgende gegevens verzocht:

- een overzicht van de productie betreffende consumptief krediet van Quotiënt over de periode 1 januari 2011 tot en met 27 oktober 2011 waarbij aangegeven is of het bemiddelingsgesprek bij de consument thuis heeft plaatsgevonden. De AFM heeft hieraan toegevoegd dat zij op 26 oktober 2011 per e-mail reeds een productieoverzicht van Quotiënt heeft ontvangen en dat Quotiënt dit overzicht kan aanvullen met de informatie of het bemiddelingsgesprek bij de consument thuis heeft plaatsgevonden;
- het belscript voor het benaderen van consumenten;
- kopieën van klantdossiers betreffende consumptief krediet. Dit betreft de dossiers 11 tot en met 17 van het inzagedossier, als ook genoemd in het overzicht van de klantdossiers in bijlage 4 bij het onderzoeksrapport.

Datum 20 december 2012  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 3 van 34

Op 1 november 2011 heeft de AFM onderzoek uitgevoerd ten kantore van Quotiënt. Tijdens dit onderzoek heeft de AFM vastgesteld dat Quotiënt niet heeft voldaan aan het informatieverzoek betreffende het productieoverzicht. Quotiënt had hier namelijk niet in aangegeven, zoals gevraagd, of het bemiddelingsgesprek bij de consument thuis had plaatsgevonden. De bestuurder van Quotiënt, de heer [REDACTED], heeft tijdens het toezichtbezoek van 1 november 2011 aan de AFM bevestigd dat bij alle consumenten die op het digitale productieoverzicht van 26 oktober 2011 en op het fysieke productieoverzicht van 1 november 2011 staan een huisbezoek heeft plaatsgevonden.

Tijdens het toezichtbezoek van 1 november 2011 heeft de AFM digitale informatie van Quotiënt gekopieerd en meegenomen. Deze digitale informatie bevat diverse algemene e-mailboxen van Quotiënt en e-mailboxen van medewerkers van Quotiënt.

De AFM heeft voorts tijdens het toezichtbezoek van 1 november 2011 vijf klantdossiers betreffende consumptief krediet geselecteerd en kopieën daarvan meegenomen. Dit betreft de dossiers 18 tot en met 22 van het inzagedossier, als ook genoemd in het overzicht van de klantdossiers in bijlage 4 bij het onderzoeksrapport.

Op 25 januari 2012 heeft de AFM [REDACTED] (kenmerk: [REDACTED]) verstuurd aan Quotiënt [REDACTED]. Quotiënt heeft op 31 januari 2012 schriftelijk gereageerd [REDACTED]. Op 2 februari 2012 heeft de AFM een e-mail gestuurd aan Quotiënt [REDACTED].

Op 10 februari 2012 heeft Quotiënt aan de AFM een brief gestuurd [REDACTED].

Op 7 maart 2012 heeft de AFM een vervolgbrief (kenmerk [REDACTED]) [REDACTED] gestuurd, [REDACTED]. Op 28 maart 2012 heeft de AFM [REDACTED] van Quotiënt ontvangen.

Op 3 mei 2012 heeft de AFM een [REDACTED] brief (kenmerk [REDACTED]) aan Quotiënt gestuurd. In [REDACTED].

## 1.2 Verloop van de boeteprocedure

[REDACTED].

Bij brief van 19 juli 2012 (kenmerk [REDACTED]) heeft de AFM aan Quotiënt het voornemen kenbaar gemaakt een boete op te leggen voor overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft.

Bij brief en fax van 24 juli 2012 heeft mevrouw Gunckel van Kienhuis Hoving Advocaten en Notarissen, gemachtigde van Quotiënt, aangegeven voornemens te zijn een schriftelijke zienswijze in te dienen op het voornemen tot boeteoplegging. Gelet op de omvang van het dossier wordt verzocht uitstel te verlenen voor het indienen van de zienswijze.

Bij brief en fax van 26 juli 2012 heeft de gemachtigde van Quotiënt verzocht om een kopie van het volledige inzagedossier dat ten grondslag ligt aan het voornemen tot boeteoplegging.

Bij e-mail van 2 augustus 2012 heeft de AFM, gezien de vakantieperiode, laten weten akkoord te zijn met uitstel van de zienswijze tot 14 september 2012. Toegezegd is een kopie van het inzagedossier binnen enkele dagen op te sturen.

Met begeleidende brief van 3 augustus 2012 (kenmerk [REDACTED]) is per koerier een kopie van het inzagedossier afgeleverd bij de gemachtigde van Quotiënt.

Bij brief, fax en e-mail van 7 september 2012 heeft de gemachtigde van Quotiënt kenbaar gemaakt graag gebruik te willen maken van de mogelijkheid om een mondelinge zienswijze te geven.

Bij e-mail van 7 september 2012 heeft de AFM de telefonische afspraak bevestigd dat op 13 september 2012, tussen 13.00 uur en 14.00 uur Quotiënt haar mondelinge zienswijze kan geven op het voornemen tot boeteoplegging.

Bij e-mail van 11 september 2012 heeft de gemachtigde van Quotiënt de namen doorgegeven van diegenen die namens Quotiënt aanwezig zullen zijn bij de mondelinge zienswijze.

Op 13 september 2012 heeft Quotiënt haar mondelinge zienswijze gegeven op het voornemen tot boeteoplegging. Hiervan is een verslag gemaakt. Quotiënt heeft tevens haar schriftelijke zienswijze overgelegd.

Bij e-mail van 17 september 2012 heeft de gemachtigde van Quotiënt een brief nagestuurd van de afdeling Toezichtgroepen Financiële Ondernemingen van de AFM. Het stuk is toegevoegd aan het dossier. De AFM heeft de ontvangst van dit aanvullend stuk bevestigd per e-mail van 18 september 2012.

Datum 20 december 2012  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 5 van 34

Bij e-mail van 22 oktober 2012 heeft de AFM stukken toegevoegd aan het inzagedossier. Het betreft de procesbeschrijvingen zoals deze in de bijlage bij de brief van 27 juli 2011 zijn opgenomen. Quotiënt heeft de mogelijkheid gekregen om ten aanzien van deze stukken een aanvullende zienswijze in te dienen.

Bij brief, fax en e-mail van 1 november 2012 heeft de gemachtigde van Quotiënt een aanvullende zienswijze ingediend.

Bij brief, fax en e-mail van 16 november 2012 heeft de gemachtigde van Quotiënt een aangepast dienstverleningsdocument en een aangepaste dienstverleningsovereenkomst opgestuurd, die Quotiënt per 19 november 2012 is gaan hanteren. Quotiënt heeft haar dienstverleningsdocument en dienstverleningsovereenkomst aangepast op de door de Nederlandse Vereniging van Financieringsadviseurs (NVF) besloten verlaging per 1 januari 2013 van het maximale bedrag dat in rekening mag worden gebracht voor de advisering in krediet- en betalingsbeschermers. Bij e-mail van 19 november 2012 heeft de AFM de ontvangst van de documentatie bevestigd.

### 1.3 Feiten

Het feitencomplex is als volgt gestructureerd:

- Twee productieoverzichten (bijlage 1 bij het onderzoeksrapport):
  1. Het eerste productieoverzicht ziet op de periode 1 januari 2011 tot en met 30 juni 2011. Dit overzicht bevat informatie over [REDACTED] consumenten waarvoor in consumptief krediet is bemiddeld en aan wie een verzekeringsvergoeding en/of bezoekkosten in rekening zijn gebracht.
  2. Het tweede productieoverzicht ziet op de periode 1 juli 2011 tot en met 26 oktober 2011. Dit overzicht bevat informatie over [REDACTED] consumenten waarvoor in consumptief krediet is bemiddeld en aan wie een verzekeringsvergoeding en/of bezoekkosten in rekening zijn gebracht.

Uit het eerste productieoverzicht dat de AFM op 26 oktober 2011 per e-mail van Quotiënt heeft ontvangen blijkt het volgende:

1. In de periode 1 januari 2011 tot en met 30 juni 2011 heeft Quotiënt voor [REDACTED] consumenten bemiddeld in consumptief krediet.
2. Quotiënt heeft aan deze [REDACTED] consumenten in totaal een vergoeding in rekening gebracht van € [REDACTED],- voor verzekeringsadvies over één of meer verzekeringsproducten en/of voor bezoekkosten. De gemiddelde vergoeding die Quotiënt in deze periode heeft ontvangen per consument bedraagt € 2.177,06 (€ [REDACTED] / [REDACTED]). Van de [REDACTED] consumenten hebben [REDACTED] consumenten (12%) daadwerkelijk één of meer verzekeringen afgesloten.



Datum 20 december 2012

Ons kenmerk [REDACTED]

Pagina 6 van 34

Afgesloten product	Aantal	%	Vergoeding voor verzekeringsadvies/bezoekkosten (€)	%
consumptief krediet en verzekering	[REDACTED]	12	[REDACTED]	13,10
consumptief krediet	[REDACTED]	88	[REDACTED]	86,90
totaal:	[REDACTED]	100	[REDACTED]	100

Het tweede productieoverzicht dat de AFM op 27 oktober 2011 heeft opgevraagd is door Quotiënt, ondanks het verzoek van de AFM, niet volledig en alleen fysiek op 1 november 2011 aangeleverd. Het overzicht betreft de productie over de periode 1 juli 2011 tot en met 26 oktober 2011.

Uit het tweede productieoverzicht en de mondelinge toelichting van Quotiënt daarop tijdens het onderzoek op 1 november 2011, kan worden opgemaakt dat Quotiënt in deze periode voor [REDACTED] consumenten heeft bemiddeld in consumptief krediet. Quotiënt heeft aan alle [REDACTED] consumenten een vergoeding in rekening gebracht voor verzekeringsadvies over één of meer verzekeringsproducten. Voor 40% van de betreffende consumenten is daadwerkelijk één of meer verzekeringen afgesloten.

Afgesloten product	Aantal	%	Vergoeding voor verzekeringsadvies (€)	%
consumptief krediet en verzekering	[REDACTED]	40	Onbekend <sup>1</sup>	
consumptief krediet	[REDACTED]	60	Onbekend	
totaal:	[REDACTED]	100	Onbekend	100

➤ Informatie over de bedrijfsvoering (bijlage 2 bij het onderzoeksrapport), bestaande uit:

- a. Het bescrypt voor het benaderen van consumenten. Het bescrypt kent twee delen: i) voor het eerste telefonische contact (callcenter) en ii) voor het tweede telefonische contact (front office).
- b. 22 Klantdossiers en vier klantdocumenten: i) Dienstverleningsovereenkomst, ii) Bijlage 'werkzaamheden totstandkoming Verzekeringsadvies', iii) Inventarisatieformulier, iv) Afstandsverklaring verzekering.
- c. Twee interne e-mails m.b.t. de dienstverlening inzake bemiddeling in krediet.
- d. Correspondentie tussen de consument en Quotiënt. Het betreft één e-mail van Quotiënt aan een consument.

<sup>1</sup> De AFM kan de vergoedingen die in rekening zijn gebracht door Quotiënt niet afleiden uit het tweede productieoverzicht. Het productieoverzicht bevat namelijk geen kopjes per kolom. Daardoor kan de AFM niet vaststellen welke bedragen respectievelijk bij consumptief krediet en verzekeringsadvies horen.

**Ad. a. Belscript**

De AFM heeft op 1 november 2011 van Quotiënt het belscript voor het benaderen van consumenten ontvangen. Het belscript bestaat uit 2 delen: één voor het eerste telefonische contact met de consument (call center) en één voor het tweede telefonische contact met de consument (front office). Hierna volgt de weergave van beide delen.

Deel I - Call center

*Ik bel kort naar aanleiding van een enquête die u enige tijd geleden heeft ingevuld met betrekking tot een lening, waarin u aangaf deze te willen bekijken. Zou ik u hierover een paar vragen mogen stellen meneer/mevrouw?*

*Ja > dank u wel*

*Nee > wil u toch bedanken voor u tijd, goedendag meneer/mevrouw.*

*1 Bent u gehuwd, samenwonend, alleenstaand? (gescheiden in het verleden?)*

*2 Heeft u thuiswonende kinderen onder 21 jaar?*

*3 Heeft u een koopwoning of een huurwoning?*

**KOOPWONING:**

*[.....]*

**HUURWONING**

*[.....]*

*4 Zou ik u geboortedatum mogen noteren ( en evt van partner)*

*5 Bent u werkzaam meneer/mevrouw?*

*JA > Hoe kan ik u beroep omschrijven?*

*Heeft u een vast dienstverband?*

*Parttime/fulltime?*

*Sinds welk jaartal bent u werkzaam bij u huidige werkgever?*

*Welk bruto maandsalaris heeft u per maand?*

*Is u partner ook werkzaam?*

*JA > Hoe kan ik zijn/haar beroep omschrijven?*

*Heeft hij/zij een vast dienstverband?*

*Parttime/fulltime?*

*Sinds welk jaartal is hij/zij werkzaam bij de huidige werkgever?*

*Welk bruto maandsalaris heeft hij/zij per maand?*

*6 U heeft momenteel een lening lopen. Hoe hoog is de lening die u momenteel heeft?*

*Wat betaald u hier maandelijks voor*

*Welke rente betaald u hier voor?*

*Bij welke bank loopt deze lening?*

*7 Zou ik u BKR mogen toetsen, dan kan ik precies zien wat er momenteel openstaat?*

*8 Heeft daarnaast nog andere leningen lopen?*

Datum 20 december 2012  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 8 van 34

*Hoe wilt u dit verder afhandelen nav dit gesprek?*

*(klant geeft aan dat hij wil laten bekijken of dit beter kan, goedkoper ect.) Wanneer dit zo is dan de mogelijkheden bespreken.*

*Mogelijkheden:*

*(Wat ga ik met uw gegevens doen? Uw gegevens geef ik door aan onze binnendienstadviseur zodat hij gaat kijken wat de mogelijkheden voor u zijn.)*

*Bekijken en/of aanvraag indienen bij de bank.*

*Wanneer aanvragen >>>> U word teruggebeld door een binnendienstadviseur. Wanneer komt dit het beste uit meneer/mevrouw?*

Deel II - front office

*Goeden (morgen, middag, avond), U spreekt met.....van de Quotiëntgroep. Nav uw aanvraag mocht ik u terugbellen om te kijken wat de mogelijkheden voor u zijn met betrekking tot een financiering.*

*(Nav inventarisatie evt aanvullen zoals openstaande saldo, bankrekening nummer)*

*Wat zijn u wensen?*

*Ik heb begrepen van mijn collega dat u aan heeft gegeven dat wij de aanvraag voor u mochten doen.*

*Ik ga bij deze met u goedkeuring deze aanvraag bij verschillende banken aanvragen en wanneer ik een akkoord heb van de bank bel ik u terug met de uitslag. Wanneer kan ik u het beste hierover terugbellen?*

*Goeden (morgen, middag, avond), U spreekt met.....van de Quotiëntgroep. Ik bel u naar aanleiding van uw aanvraag met betrekking tot de financiering. Schikt dit?*

*Bij deze kan ik u mededelen dat de aanvraag door de verstrekker akkoord is bevonden.*

*Ik zou u graag willen uitnodigen bij ons op kantoor voor de verdere afhandeling >>>afspraak maken (klant wil geen kantoor afspraak)*

*Wat heeft u voorkeur om dit verder af te handelen? (wat u het beste uitkomt?)*

*(Wanneer klant aangeeft dit het liefst bij hem thuis wil afhandelen bevestigen dat dit ook kan) >>>afspraak maken.*

**Ad. b. Dienstverleningsovereenkomst**

Met dit document bevestigt Quotiënt de door de consument aan Quotiënt verstrekte opdracht. Deze opdracht heeft betrekking op het geven van verzekeringsadvies aan de consument en het bezoek van de adviseur bij de

Datum 20 december 2012  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 9 van 34

consument thuis. In een tabel in het Dienstverleningsovereenkomst kan de consument aangeven voor welke verzekeringen hij een advies wil ontvangen van Quotiënt. De volgende verzekeringen staan in deze tabel: arbeidsongeschiktheidverzekering, werkloosheidverzekering, overlijdensrisicoverzekering, uitvaartverzekering en ongevallenverzekering. Daarnaast wordt aangegeven dat de adviseur de consument heeft bezocht. Het standaard bedrag voor het bezoek van de adviseur is € 900,-.

Quotiënt geeft in de Dienstverleningsovereenkomst onder 'Hoe leest u deze tabel' de volgende toelichting op de tabel: *'In de eerste kolom staan de producten waarin wij adviseren. In de tweede kolom staat op welke gebieden wij u van dienst zijn. In de derde kolom geven wij aan van hoeveel financiële instellingen wij gebruikelijk de producten analyseren voordat wij u daaruit een advies geven. In de vierde kolom geven wij aan hoeveel uur wij investeren in een desbetreffend advies. In de vijfde kolom treft u de vergoeding van onze kosten aan die wij u in rekening brengen. In de zesde kolom staat aangegeven of er een advies heeft plaatsgevonden'*. De consument parafeert en ondertekent de Dienstverleningsovereenkomst. De Dienstverleningsovereenkomst bevat ook ruimte voor een datum van ondertekening.

**Ad c. Interne e-mails**

1. Interne e-mail d.d. 12 september 2011

In een interne e-mail van Quotiënt van 12 september 2011 geeft een medewerker van Quotiënt aan dat voor een WOZ-krediet € 12.000,- benodigd is inclusief bemiddelingskosten voor het krediet ("*Totaal benodigd incl bemiddelingskosten € 12.000,-*") (onderstreping AFM). Een WOZ-krediet is een krediet dat te vergelijken is met een doorlopend krediet.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

(...)"

Datum 20 december 2012  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 10 van 34

**Ad d. Correspondentie van Quotiënt aan consument**

In een e-mail van een medewerker van Quotiënt van 13 april 2011 aan een consument is het volgende opgenomen over de mogelijkheid om een persoonlijke lening af te sluiten:

*“Wanneer ik uw financiering zou over nemen:*

*Zal de totale saldo € 15.500 worden dit is inclusief € 1250,- administratie kosten het gaat hier ook om een persoonlijke lening.*

*Gezien uw leeftijd kan er niet opnieuw een doorlopend krediet worden verstrekt.*

*Uw nieuwe premie zal dan zijn € [REDACTED] p.p. zijn exclusief eenmalige poliskosten € [REDACTED] p.p. , (...)”*

- Een melding van een consument die de AFM heeft ontvangen inzake de bemiddeling in krediet (bijlage 3 bij het onderzoeksrapport).

Consument 12

In een melding die de AFM op 31 januari 2011 heeft ontvangen van consument 12 over Quotiënt staat het volgende:

*“Op 31-01-2011 heb ik een voorstel gekregen Quotiëntgroep betreft een doorlopende krediet. Ik ben geholpen door dhr [REDACTED] hij heeft mijn een contract voorstel gedaan. Tijdens onze telefoon gesprek heeft hij gezegd dat ik maximaal [REDACTED] euro kon lenen, 1 maal mijn contract op mail ontvangen zie ik op de contract van de bank een lening [REDACTED] -, met spoed heb ik dhr [REDACTED] gebeld en gevraagd om uitleg. Hij heeft volgende aan mij verteld; Quotiëntgroep heeft de recht om 950 euro voor deze lening in rekening van consument te brengen omdat er zogenaamd kosten zijn gemaakt. 1- ik heb geen advies gekregen van Quotiëntgroep 2- het contract was binnen 20 min na mijn 1ste telefoongesprek met [REDACTED] op mijn mail. Met andere woorden voor 30 min werk wordt er aan mij 950 euro gevraagd. Toen ik door ging vragen aan [REDACTED] dat dit niet kon heeft hij gezegd omdat geen verzekering erbij afsluit brengen wij dit in kosten bij u zo dat wij zowel de provisie van verzekering van u krijgen 950.*

*Mijn klacht is; Ik vraag een lening van [REDACTED] euro en deze mensen verwacht ik dat kosten gaat betalen van 950 euro ofwel [REDACTED] deel van mijn rekening. Hoe kan bedrijf als Quotiëntgroep Met consument op deze manier door gaan. Dit is schandalig wat in 2008 gebeurd wordt nu herhaald maar niet door de banken meer maar juist door dit soort tussenpersonen/intermediars.*

*Ik hoop dat AFM hier zijn echte autoriteit macht laat zien aan Quotiëntgroep en dat dit soort dingen niet meer herhaald kan worden.”*

- Een standaardbrief waarin Quotiënt de afspraak voor het thuisbezoek bevestigt.

*“In navolging van ons gesprek bevestig ik hierbij dat onze adviseur u thuis zal bezoeken op [datum].*

*Om het adviesgesprek zo efficiënt mogelijk te laten verlopen, zouden wij het op prijs stellen als u bijgaande lijst met benodigde stukken wilt doornemen en deze stukken klaar zou willen leggen.*

*Wij gaan u een goed beeld geven van uw huidige financiële situatie en u adviseren op het gebied van uw toekomstige financiële situatie waar uw krediet een belangrijk onderdeel van uitmaakt.*

*Vraag ons gerust om opheldering als u bepaalde vragen heeft, want er mogen voor u geen onduidelijkheden zijn.*

(...)

***Lijst met benodigde stukken:***

*Kopie van geldig Paspoort / ID beiden*

*Recente Loonstrook beiden*

*Recent bankafschrift (maximaal 2 maanden oud) met vermelding van inkomen*

*Recent bankafschrift (maximaal 2 maanden oud) met vermelding van woonlasten*

*Overzicht in te lossen doorlopend krediet(en)*

*Kopie huidige lopende verzekeringen”*

- Een overzicht van de onderzochte klantdossiers (bijlage 4 bij het onderzoeksrapport).

Dossier	Datum <sup>2</sup>
1.	05-07-2011
2.	06-05-2011
3.	28-06-2011
4.	20-06-2011
5.	07-06-2011
6.	21-06-2011
7.	20-06-2011
8.	27-06-2011
9.	20-06-2011
10.	28-06-2011
11.	30-06-2011
12.	21-06-2011
13.	08-04-2011
14.	17-03-2011
15.	22-02-2011
16.	08-02-2011
17.	14-02-2011
18.	17-10-2011

<sup>2</sup> Dit is de contractdatum van het krediet. In dossiers waar dit ontbreekt wordt de datum van het huisbezoek vermeld.

Datum 20 december 2012

Ons kenmerk

Pagina 12 van 34

19.		27-09-2011
20.		19-10-2011
21.		06-07-2011
22.		02-08-2011

➤ Een overzicht van de door de consumenten betaalde vergoedingen (bijlage 5 bij het onderzoeksrapport).<sup>3</sup>

Dossier	overlijden	ao	ww	Ongevallen	uitvaart	In-boedel	Aansprakelijkheid	Bezoek kosten	% niet afgesloten	Totale vergoeding
1	950							500	0 %	€ 1.450
2	950	950						600	100 %	€ 2.500
3	950	950						50	0 %	€ 1.950
4		950		450				595	100 %	€ 1.995
5	950							500	100 %	€ 1.450
6		950	950					50	100 %	€ 1.950
7	950							-	100 %	€ 950
8 <sup>4</sup>								900		€ 900
9	950								0 %	€ 950
10	950					950		600	50 %	€ 2500
11	950	950	950					150	100 %	€ 3.000
12 <sup>5</sup>										
13	950	950						550	100 %	€ 2.250 <sup>6</sup>
14	950			450	450	950	950	900	100 %	€ 4.650 <sup>7</sup>
15	950	950						900	100 %	€ 2.800
16	950	950	950					850	100 %	€ 3.700

<sup>3</sup> De kolom 'Bezoek kosten' is toegevoegd in het overzicht. Daarnaast is de kolom 'Totale vergoeding niet afgesloten' aangepast in die zin dat de totale vergoeding die in rekening is gebracht is weergegeven.

<sup>4</sup> In dit dossier blijkt uit de Dienstverleningsovereenkomst dat de consument geen opdracht heeft gegeven voor verzekeringsadvies. Wel is € 900 in rekening gebracht aan de klant voor 'huisbezoek'. Het merkwaardige in dit dossier is dat er wel een Afstandsverklaring overlijdensrisicoverzekering aanwezig is.

<sup>5</sup> In dit dossier blijkt uit de Dienstverleningsovereenkomst dat de consument geen opdracht heeft gegeven voor verzekeringsadvies. Wel is in het dossier het document 'Machtiging eenmalige incasso verzekeringsadvies' aanwezig waarop is aangegeven dat de consument € 3.250 dient te betalen aan Quotiënt. Op het productieoverzicht dat de AFM op 26 oktober 2011 per e-mail van Quotiënt heeft ontvangen blijkt dat Quotiënt deze consument € 1 in rekening heeft gebracht voor het geven van verzekeringsadvies. Uit dit productieoverzicht blijkt ook dat deze consument geen verzekeringen heeft afgesloten. In het dossier bevindt zich ook Afstandsverklaring werkloosheidsverzekering, Afstandsverklaring overlijdensrisicoverzekering, Afstandsverklaring ongevallenverzekering, Afstandsverklaring arbeidsongeschiktheidsverzekering en Afstandsverklaring uitvaartverzekering die niet door de klant ondertekend zijn.

<sup>6</sup> Als de bedragen op de dienstverleningsovereenkomst worden opgeteld komt men op een totale vergoeding van € 2.450. Volgens de machtiging eenmalige incasso verzekeringsadvies heeft de consument € 2.250,- betaald.

<sup>7</sup> Naast dit bedrag is ook nog € 300,- in rekening gebracht voor 'Belastingafgifte gehele looptijd'.

Datum 20 december 2012

Ons kenmerk

Pagina 13 van 34

17	950				950			900	100 %	€ 2.800
18	400	400	400	400	400			600	100 %	€ 2.600 <sup>8</sup>
19	400	400	400	400	400			550	100 %	€ 2.550 <sup>9</sup>
20	400	400	400	400	400			650	80 %	€ 2.650 <sup>10</sup>
21	950	950						900	100 %	€ 2.800
22	450	450	450		450			950	75 %	€ 2.750 <sup>11</sup>

Toelichting: Een gekleurd vakje betekent dat de consument na het advies van Quotiënt een verzekering heeft afgesloten. In de overige gevallen heeft de consument geen verzekering afgesloten. Het cijfer in de vakjes staat voor het bedrag van de vergoeding.

## 2. Beoordeling

### 2.1 Wettelijk kader

#### Artikel 4:11, tweede lid, Wft

Op grond van artikel 4:11, tweede lid, Wft moet een financiële dienstverlener een adequaat beleid voeren dat een integere uitoefening van haar 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.

In de Memorie van Toelichting is opgenomen dat dit lid het bepaalde in artikel 28, derde lid, van de Wfd omvat. De reikwijdte die gold in dit artikel is daarmee gehandhaafd in de Wft.<sup>12</sup> In artikel 4:11, tweede lid, Wft is voor financiële dienstverleners de verplichting neergelegd om een op integriteit gericht beleid te voeren. Belangrijk criterium hierbij is of het vertrouwen in de financiële dienstverlener of de financiële markten kan worden geschaad. Een financiële dienstverlener moet immers niet alleen zijn bedrijfsvoering daarop inrichten, maar ook een beleid voeren.

<sup>8</sup> De totale vergoeding die in rekening is gebracht in dit dossier bedraagt € 3.050,-. Dit bedrag bestaat naast de verzekeringsadviezen en bezoekkosten uit 'Financieel advies huidige hypotheek', 'Financiële check hypotheek mogelijkheden', 'Financieel advies pensioen' en 'Belastingaangifte (gehele looptijd)'.

<sup>9</sup> De totale vergoeding die in rekening is gebracht in dit dossier bedraagt € 3.450,-. Dit bedrag bestaat naast de verzekeringsadviezen en bezoekkosten uit 'Financiële check hypotheek mogelijkheden' en 'Belastingaangifte (gehele looptijd)'.

<sup>10</sup> De totale vergoeding die in rekening is gebracht in dit dossier bedraagt € 4.950,-. Dit bedrag bestaat naast de verzekeringsadviezen en bezoekkosten uit 'Financieel advies huidige hypotheek', 'Financiële check hypotheek mogelijkheden', 'Financieel advies pensioen' en 'Belastingaangifte (gehele looptijd)'.

<sup>11</sup> De totale vergoeding die in rekening is gebracht in dit dossier bedraagt € 4.150,-. Dit bedrag bestaat naast de verzekeringsadviezen en bezoekkosten uit 'Financiële check hypotheek mogelijkheden', 'Financieel advies pensioen' en 'Belastingaangifte (gehele looptijd)'.

<sup>12</sup> Zie Kamerstukken II 2005/06, 29 708, nr. 19, p. 501.



### Artikel 4:74 Wft

Dit artikel bepaalt dat het een bemiddelaar in krediet verboden is om ter zake van het krediet een beloning of vergoeding, in welke vorm dan ook, te bedingen of te aanvaarden van, dan wel in rekening te brengen aan een ander dan de aanbieder van het krediet.

*Uit de toelichting op artikel 4:74 Wft blijkt dat met dit artikel wordt beoogd dat “de kredietbemiddelaars niet door onevenredige hoge provisies tot produktiejacht worden aangezet en voorts dat zij mede geldelijk belang hebben bij de kredietwaardigheid van de door hen aangebrachte kredietnemers, tot uiting komend in regelmatige betaling. Incidenten in deze sfeer dienen hun weerslag te hebben op de provisie die de betrokken bemiddelaars ontvangen. Zo niet, dan wordt in de hand gewerkt dat de kredietbemiddelaars kredietgevers bewegen tot het aanvaarden van niet verantwoorde risico ’s.”<sup>13</sup>*

## **2.2 Beoordeling van de feiten**

De AFM is van oordeel dat Quotiënt in de periode van 1 januari 2011 tot en met 26 oktober 2011 geen adequaat beleid heeft gevoerd dat een integere uitoefening van haar bedrijf waarborgt. Quotiënt bracht aan consumenten een vergoeding in rekening, die mede bestond uit bezoekkosten. Gelet op de werkwijze van Quotiënt betreffen deze bezoekkosten kosten van kredietbemiddeling. Op grond van artikel 4:74, eerste lid, Wft is het verboden om bij een ander dan de aanbieder, een beloning of vergoeding in rekening te brengen voor kredietbemiddeling. Quotiënt is gelet op het voorgaande onvoldoende tegengegaan dat zij of haar werknemers wetsovertredingen begaan die het vertrouwen in haar of in de financiële markten kunnen schaden. Dit is een overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft.

Hieronder staat de overtreding nader beschreven.

### **2.2.1. Financiële dienstverlening door Quotiënt**

Quotiënt beschikt sinds 27 maart 2007 over een vergunning voor het bemiddelen en adviseren in hypothecair krediet, levensverzekeringen en spaarrekeningen. De vergunning is per 15 november 2007 uitgebreid met het bemiddelen en adviseren in schadeverzekeringen en per 26 januari 2010 met het bemiddelen en adviseren in consumptief krediet, betaalrekeningen, elektronisch geld en voor het adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen.

Uit de overgelegde productieoverzichten van Quotiënt en de 22 onderzochte klantdossiers blijkt dat zij in de periode van 1 januari 2011 tot en met 26 oktober 2011 heeft bemiddeld in consumptief krediet en verschillende verzekeringen.

---

<sup>13</sup> Zie de Vierde nota van wijziging Kamerstukken II 2005/06, 29 708, nr. 19, pag. 548, waarin wordt verwezen naar de Memorie van Toelichting bij de Wck, Kamerstukken II 1986/87, 19 785, nr. 3, pag. 81 en 82.

### 2.2.2 Werkwijze Quotiënt

De werkwijze van Quotiënt kan als volgt worden omschreven.

Quotiënt belt consumenten op naar aanleiding van een enquête die zij hebben ingevuld. Quotiënt geeft aan dat zij kort belt naar aanleiding van een enquête die de consument enige tijd geleden heeft ingevuld met betrekking tot een lening, waarin de consument aangaf deze te willen bekijken. Quotiënt vraagt of zij daarover een paar vragen zou mogen stellen. Ook kan het zijn dat Quotiënt de consument belt naar aanleiding van leads<sup>14</sup> die Quotiënt heeft gekocht van derden. Quotiënt belt in totaal drie keer met consumenten. De eerste keer wordt de consument gebeld door het call center. Het call center wint – als de consument daar telefonisch mee instemt – bepaalde informatie in bij de consument. Hierbij gaat het om informatie zoals het inkomen van de consument, of de consument momenteel leningen heeft lopen, wat de rentes van deze leningen zijn en of Quotiënt het BKR van consumenten mag toetsen. Vervolgens worden deze gegevens doorgegeven aan de binnendienstadviseur (front office) en wordt een telefonische afspraak met de consument gemaakt met de binnendienstadviseur. De binnendienstadviseur belt daarna de consument op om de mogelijkheden te bespreken voor het oversluiten van het krediet. De binnendienstadviseur gaat met telefonische goedkeuring van de consument vervolgens een aanvraag voor het krediet indienen bij verschillende banken. Zodra er een akkoord is van een of meer de banken wordt de consument teruggebeld. Tijdens dit derde gesprek wordt medegedeeld dat de aanvraag akkoord is bevonden. Er wordt dan een afspraak gemaakt bij Quotiënt of bij de consument thuis – in de praktijk altijd bij de consument thuis – om de aanvraag van het krediet verder af te handelen.

Tijdens de telefoongesprekken met de consument vindt geen enkele inventarisatie plaats voor de verzekeringen waarin Quotiënt adviseert tijdens het huisbezoek. Het bescrypt gaat ook helemaal niet in op de dienstverlening van Quotiënt met betrekking tot verzekeringen, maar juist alleen op het (over)sluiten van (bestaande) kredieten. Een aantal passages uit het bescrypt illustreert dit:

#### Deel I – Call agent

*“Ik bel kort naar aanleiding van een enquête die u enige tijd geleden heeft ingevuld met betrekking tot een lening, waarin u aangaf deze te willen bekijken. Zou ik u hierover een paar vragen mogen stellen meneer/mevrouw?  
(...)  
6 U heeft momenteel een lening lopen. Hoe hoog is de lening die u momenteel heeft?  
(...)  
7 Zou ik u BKR mogen toetsen, dan kan ik precies zien wat er momenteel openstaat?  
(...)  
Hoe wilt u dit verder afhandelen nav dit gesprek?  
(klant geeft aan dat hij wil laten bekijken of dit beter kan, goedkoper ect.) Wanneer dit zo is dan de mogelijkheden bespreken.  
(...)”*

---

<sup>14</sup> Zie de brief van de AFM van 27 juli 2011, kenmerk [REDACTED], waarin de AFM de belangrijkste voorlopige bevindingen van haar onderzoek bevestigt.

Datum 20 december 2012  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 16 van 34

## Deel II – front office

*“Ik ga bij deze met u goedkeuring deze aanvraag bij verschillende banken aanvragen en wanneer ik een akkoord heb van de bank bel ik u terug met de uitslag.*

*(...)*

*Bij deze kan ik u mededelen dat de aanvraag door de verstrekker akkoord is bevonden.*

*Ik zou u graag willen uitnodigen bij ons op kantoor voor de verdere afhandeling (...)*

*(klant wil geen kantoor afspraak)*

*Wat heeft u voorkeur om dit verder af te handelen? (...)*

*(Wanneer klant aangeeft dit het liefst bij hem thuis wil afhandelen bevestigen dat dit ook kan)*

*(...)”*

In alle 22 onderzochte dossiers heeft een huisbezoek plaatsgevonden. In deze dossiers zijn de relevante documenten ondertekend in de woonplaats van de consument. Ook de heer [REDACTED] heeft tijdens het toezichtbezoek van 1 november 2011 aan de AFM bevestigd dat bij alle consumenten, op de productieoverzichten van 26 oktober 2011 en 1 november 2011, een huisbezoek heeft plaatsgevonden. De verklaring van Quotiënt in paragraaf 22 van haar zienswijze dat zij al haar adviseurs voorziet van een mobiel kantoor (laptop, telefoon, printer, scanner, dongel) past in het beeld dat een huisbezoek de regel is.

Nadat een afspraak is gemaakt voor een bezoek bij de consument thuis ontvangt de consument een schriftelijke afspraakbevestiging. In deze brief is onder meer het volgende opgenomen: *“Wij gaan u een goed beeld geven van uw huidige financiële situatie en u adviseren op het gebied van uw toekomstige financiële situatie waar uw krediet een belangrijk onderdeel van uitmaakt.”* Deze passage uit de brief is het enige dat potentieel op de advisering van de betreffende consument door Quotiënt kan zien (hoewel er geen letterlijke verwijzing naar verzekeringsadvies is opgenomen). Bij de lijst met benodigde stukken op de achterkant van de brief is opgenomen dat de consument tijdens het gesprek onder meer bij de hand moet hebben een ‘kopie huidige lopende verzekeringen’.

In het kader van het bezoek bij de consument thuis kan de consument advies krijgen in vijf verschillende verzekeringen waarbij aan de consument voor 3 uur werk per verzekering € 950,- (€ 316,67 per uur) of € 450,- (€ 150,- per uur) in rekening wordt gebracht, afhankelijk van het type verzekering. Daarenboven wordt nog eens € 900,- in rekening gebracht voor het bezoek van de adviseur bij de consument thuis. Uit de 22 onderzochte dossiers blijkt dat de bezoekkosten soms op basis van een ‘eenmalige korting’ lager worden vastgesteld dan € 900,-. In een enkel dossier zijn geen bezoekkosten in rekening gebracht. De gemiddelde bezoekkosten in de 22 onderzochte dossiers bedragen per huisbezoek € 492,50,- (€ 10.835,- / 22). Overigens wordt in de brief met betrekking tot de afspraakbevestiging met geen woord gesproken over de kosten die zijn verbonden aan het bezoek van de adviseur en de kosten van verzekeringsadvies.

Ondanks het feit dat Quotiënt in bijna alle gevallen advies geeft over een of meer verzekeringen – met de daaraan verbonden (hoge) kosten van advisering –, blijkt uit de productieoverzichten dat maar een beperkt deel van de consumenten feitelijk een verzekering afsluit. Uit het eerste productieoverzicht over de periode 1 januari 2011 tot en met 30 juni 2011 blijkt dat enkel [REDACTED] van de [REDACTED] consumenten (12%) één of meerdere verzekeringen hebben afgesloten. De totale vergoeding die Quotiënt in deze productieperiode voor verzekeringsadvies heeft ontvangen bedraagt € [REDACTED]. Per consument komt dit uit op een gemiddelde vergoeding van € 2.177,06 (€ [REDACTED] /

[REDACTED]) voor de dienstverlening van Quotiënt. Uit het tweede productieoverzicht over de periode 1 juli 2011 tot en met 26 oktober 2011 blijkt dat meer consumenten die verzekeringsadvies hebben ontvangen, ook een verzekering hebben afgesloten. Maar nog steeds zijn slechts in 40% van de dossiers één of meerdere verzekeringen afgesloten ([REDACTED] van de [REDACTED] consumenten). Voornoemd beeld met betrekking tot het geringe aantal afgesloten verzekeringen is ook te zien in de 22 onderzochte dossiers uit de periode van 1 januari 2011 tot en met 26 oktober 2011. In het overzicht zoals opgenomen onder de feiten (bijlage 5 van het onderzoeksrapport) is te zien dat in de 22 onderzochte dossiers slechts in 6 dossiers één of meer verzekeringen zijn afgesloten. In de 22 dossiers is 52 keer een verzekering geadviseerd, terwijl er maar 7 verzekeringen zijn afgesloten (2 verzekeringen in 1 dossier en 5 verzekeringen in 5 verschillende dossiers).

Uit het bovenstaande blijkt in ieder geval dat de dienstverlening van Quotiënt tot en met het moment dat het huisbezoek wordt gebracht, primair gericht is op het oversluiten van bestaande kredieten van consumenten. Ook als de consument geen verzekeringsadvies wil afnemen, komt Quotiënt immers bij de consument thuis. Pas tijdens dat bezoek wordt de mogelijkheid van verzekeringsadvies opgebracht. Het bezoek aan huis is voorts nodig voor het afronden van het kredietproces, waarbij de benodigde documenten voor het (over)sluiten van het krediet worden getekend. De AFM is dan ook van oordeel dat de bezoekkosten in rekening worden gebracht in het kader van het kredietproces van Quotiënt. Dit blijkt ook uit dossier 8 waarin geen enkel verzekeringsadvies is gegeven, maar wel € 900,- bezoekkosten in rekening is gebracht. Ook uit de melding aan de AFM van consument 12 (opgenomen in paragraaf 1.3) blijkt dat € 950,- aan kosten in rekening is gebracht aan de consument terwijl er geen verzekeringsadvies is gegeven. De consument geeft zelfs aan dat een medewerker van Quotiënt zou hebben verklaard dat deze kosten in rekening mogen worden gebracht, omdat de consument geen verzekering bij het krediet afsluit. In een reactie op het voornemen tot boeteoplegging verklaart de betreffende medewerker van Quotiënt verklaart hierover voorts:

*“Daarnaast gaf mevrouw aan zo min mogelijk kosten te willen maken, en geen gebruik wilde maken van verzekeringsadvies.*

*Er zijn dan ook geen kosten berekend voor het consumptief krediet of enig advies, echter alleen de bezoekkosten van mij als adviseur ad. € 950,00.*

*Het woord bemiddelingskosten is in dit geval dan ook niet correct weergegeven aangezien er verder geen advies heeft plaatsgevonden op verzekeringsgebied. Echter word nu, doordat ik het destijds zo genoemd heb, wel de conclusie getrokken dat er dan geld berekend zou zijn voor de bemiddeling in krediet.*

*De € [REDACTED] krediet waar voor gekozen is omtrent [REDACTED], bevat dus een klein deel van € 950,00 aan bezoekkosten. Dit zijn de enige kosten die destijds berekend zijn.  
(...)”*

Ook uit deze zienswijze van Quotiënt blijkt derhalve dat er geen verzekeringsadvies is gegeven, en de bezoekkosten daadwerkelijk kosten van het krediet zijn.

Overigens zet de AFM zeer sterke vraagtekens bij de handelwijze van Quotiënt, waarbij zij consumenten pas bij hen thuis bekend maakt met de mogelijkheid van verzekeringsadvies, terwijl maar een opvallend laag percentage van de consumenten een verzekering afsluit en Quotiënt voor haar advies aanmerkelijke vergoedingen in rekening brengt. Het meest opmerkelijke hierbij is dat de consument over de kosten verbonden aan het advies op geen enkele wijze wordt geïnformeerd voordat de adviseur bij de consument thuis komt. De kosten voor het verzekeringsadvies en de kosten voor het bezoek van de adviseur zijn opgenomen in het dienstverleningsdocument. Het dienstverleningsdocument wordt pas aan de consument verstrekt bij het huisbezoek.<sup>15</sup> Blijkens het belscript wordt in de telefoongesprekken die voorafgaan aan het huisbezoek, evenmin ingegaan op de mogelijkheid van verzekeringsadvies en de daaraan verbonden kosten. De hoogte van de vergoedingen voor verzekeringsadvies ondersteunen de conclusie dat de bezoekkosten niet eveneens kunnen worden toegeschreven aan het verzekeringsadvies, en dat de bezoekkosten kosten van het krediet zijn.

### 2.2.3 Conclusie

Gegeven het feit dat het proces van Quotiënt primair gericht is op kredietverlening en het bezoek aan huis nodig is voor het afronden van dit proces, moeten de kosten van het bezoek van de adviseur worden aangemerkt als kosten van het krediet. Op grond van artikel 4:74 Wft mag een bemiddelaar in krediet geen beloning of vergoeding, in welke vorm dan ook, bedingen of aanvaarden van dan wel in rekening brengen aan een ander dan de aanbieder van het krediet. De AFM is van oordeel dat gezien de werkwijze van Quotiënt de kosten van het bezoek aangemerkt moeten worden als kosten van het krediet. Hoewel dit wettelijk verboden is, heeft Quotiënt voor het bemiddelen in krediet kosten aan de consument in rekening gebracht. De standaard werkwijze gaat daarmee in onvoldoende mate tegen dat Quotiënt of haar werknemers wetsovertredingen begaan die het vertrouwen in de financieel dienstverlener of in de financiële markten kunnen schaden. Zij heeft op dit onderdeel dan ook geen adequaat beleid gevoerd dat een integere uitoefening van het bedrijf waarborgt. Quotiënt heeft daarom in de onderzoeksperiode van 1 januari 2011 tot en met 26 oktober 2011 artikel 4:11, tweede lid, Wft overtreden.

## 2.3 Zienswijze Quotiënt Groep

Quotiënt heeft zowel mondeling als schriftelijk haar zienswijze gegeven op het voornemen tot het opleggen van een boete. De zienswijze, voor zover deze ziet op de hoogte van de boete, komt aan de orde in paragraaf 3. Samengevat heeft Quotiënt het volgende aangevoerd:

- A. Quotiënt benadrukt dat zij al voorafgaand aan het begin van het onderzoek door de AFM naar de bedrijfsvoering van Quotiënt, bezig was met het evalueren van haar dienstverlening en bedrijfsvoering. Deze evaluatie heeft duidelijk gemaakt dat er een efficiëncyslag gemaakt kon worden en dat de procedures en dienstverlening verder gestroomlijnd konden worden. Haar eigen conclusies staan los van de bevindingen en oordelen van de AFM. Quotiënt bestrijdt dan ook de juistheid van de bevindingen van de AFM.

---

<sup>15</sup> Dit blijkt onder meer uit de overgelegde 22 dossiers. In de dossiers is de datum van het dienstverleningsdocument dezelfde als de datum van ondertekening. Alle dossiers zijn ondertekend bij de consument thuis.

#### Reactie AFM

De AFM benadrukt dat Quotiënt niet met stukken heeft onderbouwd dat zij al *voordat* de AFM onderzoek kwam doen zelf bezig was met een verbeterslag op de onderwerpen zoals opgenomen in het onderzoeksrapport van de AFM. Voorts maakt het gegeven dat de bevindingen van Quotiënt naar zij aangeeft los staan van de bevindingen en oordelen van de AFM, niet reeds dat de bevindingen en oordelen van de AFM onjuist zijn.

- B. Quotiënt geeft aan dat zij op basis van de brief van 3 mei 2012 van de AFM erop mocht vertrouwen dat de AFM geen maatregelen zou treffen ten aanzien van haar constatering over de periode januari 2011 – 3 mei 2012. De AFM heeft in deze brief aangegeven geen nadere maatregelen te zullen treffen naar aanleiding van de overgelegde gegevens. In de brief is opgenomen dat als Quotiënt in de toekomst onvoldoende maatregelen treft ter voorkoming van wetsovertredingen, de AFM passende maatregelen zou treffen. Hieruit kon en mocht Quotiënt afleiden dat de AFM geen maatregelen meer zou treffen over de feiten tot en met 3 mei 2012. Het boetevoornemen ziet ook op dezelfde feiten [REDACTED]. Het voornemen tot boeteoplegging is daarom in strijd met het gewekte vertrouwen en de gedane toezegging in de brief.

#### Reactie AFM

Het beroep van Quotiënt op het vertrouwensbeginsel kan niet slagen. In de brief van 3 mei 2012, kenmerk [REDACTED], is onder meer het volgende opgenomen:

*“De AFM acht de begane overtredingen van wet- en regelgeving zeer ernstig, maar ziet in dit specifieke geval desondanks voor nu af [REDACTED]. De AFM waarschuwt Quotiënt echter nadrukkelijk dat als in de toekomst blijkt dat de door Quotiënt getroffen aanpassingen en maatregelen in de praktijk onvoldoende toereikend zijn of in onvoldoende mate zijn geïmplementeerd waardoor de regels toch niet worden nageleefd, de AFM passende maatregelen zal treffen.*

(...)

*Volledigheidshalve attendeert de AFM u er daarom op dat overtredingen in de toekomst, naast Quotiënt, ook persoonlijke gevolgen voor de directie kunnen hebben.*

(...)

*Indien in de toekomst blijkt dat Quotiënt normen van de Wft overtreedt, zal de AFM passende maatregelen treffen. [REDACTED] en [REDACTED] zullen dan zwaar meetellen in het oordeel van de AFM. Quotiënt dient er rekening mee te houden dat de AFM een vervolgonderzoek kan starten.”*

Quotiënt stelt dat in bovengenoemde brief zou zijn opgenomen dat de AFM geen nadere maatregelen zal treffen naar aanleiding van de overgelegde gegevens. Dit is feitelijk niet juist. De AFM heeft in de brief aangegeven af te zien van [REDACTED]. Dit betekent echter niet dat zij niet langer punitief kan handhaven. De AFM zegt in de brief ook niets over handhavend optreden naar het verleden. De laatste passage waarin de AFM aangeeft dat als in de toekomst blijkt dat Quotiënt normen van de Wft overtreedt, de AFM passende maatregelen zal treffen is ook gericht naar de toekomst. Quotiënt kon hier niet het vertrouwen aan ontlenen dat naar het verleden toe niet langer punitief

gehandhaafd zou worden. [REDACTED]

[REDACTED] en de voorgenomen oplegging van een bestuurlijke boete is gericht op bestraffing van een overtreding in het verleden. Ten overvloede merkt de AFM nog op dat de brief is ondertekend door een toezichthouder en een manager. Uit het beslissings- en tekeningsmandaat van de AFM<sup>16</sup> blijkt dat deze personen niet bevoegd zijn om beslissingen te nemen over het afzien van het opleggen van een bestuurlijke boete. Dit moet op hoofden niveau geschieden. Daarnaast is niet voldaan aan het dispositievereiste. Afgezien van het gegeven dat uit de door Quotiënt genoemde brief niet het vertrouwen kon worden ontleend dat de AFM geen boete op zou leggen, kan Quotiënt ook om deze redenen geen succesvol beroep doen op het vertrouwensbeginsel.

C. [REDACTED]

Daarna is blijkbaar besloten om alsnog over te gaan tot oplegging van een sanctie op basis van exact dezelfde gegevens. Deze gegevens mag de AFM niet ten grondslag leggen aan het eventuele besluit tot boeteoplegging. De boete is een bestraffende sanctie, waarop de waarborgen van de artikelen 6 en 7 EVRM van toepassing zijn. De AFM heeft Quotiënt er nooit op gewezen dat de stukken die zij overlegde ook zouden worden gebruikt in een boeteprocedure. Quotiënt heeft de stukken overgelegd en de verklaringen gedaan in het kader van het toezicht en niet in het kader van bestraffing. De AFM mag om deze reden geen gebruik maken van deze stukken en verklaringen. Immers, er is ten onrechte niet de cautie verleend.

#### Reactie AFM

Dit verweer kan niet slagen. De cautie wordt verleend zodra door het bestuursorgaan handelingen zijn verricht waaruit de betrokkene redelijkerwijze kan afleiden dat hem een punitieve sanctie zal worden opgelegd. Er is dan sprake van een ‘criminal charge’ als bedoeld in artikel 6 van het EVRM. In het geval van een ‘criminal charge’ is de betrokkene niet verplicht (mondelijke of schriftelijke) verklaringen, welke niet ook al in documenten is vevat, omtrent de overtreding af te leggen. De cautie moet ook worden verleend in schriftelijke informatieverzoeken als er op de verdachte “een dermate grote druk uitgaat om schriftelijk een verklaring af te leggen dat betrokkenen zich in een situatie bevindt die materieel gelijk kan worden gesteld aan een verhoor.”<sup>17</sup> Het zwijgrecht is neergelegd in artikel 5:10a Awb.

De AFM is van oordeel dat zij op goede gronden de cautie heeft verleend eerst na het verzenden van het voornemen tot boeteoplegging. Een onderzoek van de AFM ziet op het nagaan of de wet nageleefd wordt. Afhankelijk van de bevindingen uit dit onderzoek wordt vervolgens bepaald welke maatregel(en) passend is/zijn voor de geconstateerde overtreding(en). Tijdens het onderzoek zijn door de AFM geen handelingen verricht waaruit Quotiënt redelijkerwijze de verwachting kon hebben dat haar een punitieve sanctie zou worden opgelegd. Er behoeft dan ook, tijdens het onderzoek, geen cautie te worden verleend. Ten overvloede merkt de AFM op dat, voor zover er verklaringen zijn afgelegd in het onderzoekstraject, de overige informatie in het boetedossier voldoende basis biedt voor vaststelling van de overtreding. Ook merkt de AFM op dat Quotiënt, nadat haar in het kader van het boetevoornemen de cautie was gegeven,

<sup>16</sup> Zie <http://www.afm.nl/~media/files/afm/mandaat010112.ashx>, zoals ook gepubliceerd in Stc. 2011, 24042.

<sup>17</sup> OPTA/Tele2, CBb 02-02-2010, LJN BL5463.

op geen enkel moment gebruik gemaakt van het recht om geen mondelinge verklaringen af te leggen. Quotiënt heeft juist een zeer uitgebreide zienswijze verstrekt. Om die reden valt – hoe dan ook – niet in te zien hoe Quotiënt in haar belangen zou zijn geschaad.

- D. Quotiënt is van oordeel dat de AFM voor haar onderzoek een verkeerde norm heeft aangelegd. De AFM heeft niet artikel 4:11, tweede lid, Wft grondslag van haar onderzoek gemaakt, maar schijnbaar artikel 4:15 Wft. Immers onder paragraaf 2 van het onderzoeksrapport staat *“en haar bedrijfsvoering zodanig heeft ingericht dat deze een beheerste en integere uitoefening van haar bedrijf waarborgt.”* De in het onderzoeksrapport gestelde onderzoeksvraag en het in dat kader met het oog op artikel 4:15 Wft verrichte onderzoek kunnen de conclusie niet rechtvaardigen dat Quotiënt zich schuldig heeft gemaakt aan overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft. Daarmee is ook de grondslag voor de oplegging van de boete onduidelijk en onvoldoende gemotiveerd en kan de AFM ook op deze grondslag niet over gaan tot boeteoplegging.

#### Reactie AFM

De AFM merkt op dat in dezelfde paragraaf 2 ook is vermeld *“Hierbij heeft de vraag centraal gestaan of Quotiënt een adequaat beleid heeft gevoerd dat een integere uitoefening van haar bedrijf waarborgt”*. Dit ziet specifiek op de norm van artikel 4:11, tweede lid, Wft. Het onderzoek heeft zich aldus gericht op artikel 4:11, tweede lid, Wft en artikel 4:15 Wft. Dat het onderzoek is gericht op twee wettelijke normen, betekent echter niet dat de AFM ook met betrekking tot beide normen handhavend moet optreden. In dit geval heeft de AFM, met inachtneming van haar handhavingsbeleid, de keuze gemaakt om voor overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft punitief op te treden.

- E. Quotiënt is van oordeel dat een redelijke bewijslastverdeling met zich brengt dat op de AFM de bewijslast rust om aan te tonen dat niet is voldaan aan artikel 4:11, tweede lid, Wft. De AFM doet in het onderzoeksrapport geen poging om aannemelijk te maken dat Quotiënt geen beleid heeft dat er op is gericht om wetsovertredingen tegen te gaan. Nu de AFM niet aangeeft op welke wijze het beleid zou tekortschieten in de voorkoming van wetsovertredingen en om welke wetsovertredingen het gaat, heeft de AFM niet voldaan aan haar bewijslast. Ook op deze grond kan de AFM niet overgaan tot het opleggen van een boete.

#### Reactie AFM

De AFM is van oordeel dat de zij heeft voldaan aan haar bewijslast. In het onderzoeksrapport zijn de feiten en de beoordeling daarvan opgenomen. Zie bijvoorbeeld het volgende citaat uit paragraaf 6 (eindoordeel) van het onderzoeksrapport:

*“Naar het oordeel van de AFM heeft Quotiënt, niet zijnde de aanbieder, een beleid gevoerd waarbij Quotiënt een beloning of vergoeding heeft bedongen of in rekening gebracht bij de consumenten ter zake van de bemiddeling bij de totstandkoming van kredietovereenkomsten. Over de aard van de vergoeding die Quotiënt in rekening bracht bij consumenten is zij niet transparant geweest. Hiermee heeft Quotiënt naar het oordeel van de AFM niet voldaan aan de verplichting ingevolge artikel 4:11, tweede lid, Wft om een beleid te voeren waarmee wordt tegengegaan dat Quotiënt of haar medewerkers wetsovertredingen begaan die het vertrouwen in de financiële markten kunnen schaden.”*



De AFM heeft niet het hele beleid van Quotiënt beoordeeld. Het onderzoek van de AFM kent een beperkte scope. Dit betekent echter niet dat daarmee niet is voldaan aan de op de AFM rustende bewijslast. Immers de AFM heeft vastgesteld dat Quotiënt een beleid heeft gevoerd dat niet tegengaat dat Quotiënt artikel 4:74 Wft overtreedt. De standaard werkwijze gaat in onvoldoende mate tegen dat Quotiënt of haar werknemers wetsovertredingen begaan die het vertrouwen in de financieel dienstverlener of in de financiële markten kunnen schaden. Zij heeft op dit onderdeel dan ook geen adequaat beleid gevoerd dat een integere uitoefening van het bedrijf waarborgt. Quotiënt heeft daarom in de onderzoeksperiode artikel 4:11, tweede lid, Wft overtreden.

- F. Voor zover dat nodig is betwist Quotiënt dat zij aan cliënten deed voorkomen alsof zij kosten in rekening bracht voor verzekeringsadvies, terwijl zij in de praktijk bemiddelingskosten voor de verstrekte financiering in rekening heeft gebracht. Quotiënt heeft hiervoor een aantal argumenten.

#### Reactie AFM

De behandeling van dit onderdeel van de zienswijze vindt plaats bij de aangekondigde argumenten van Quotiënt, zoals die hieronder zijn opgenomen. De enkele betwisting van Quotiënt dat zij een overtreding heeft begaan is onvoldoende voor een weerlegging van de feiten die de AFM ten grondslag heeft gelegd aan de overtreding.

- G. De AFM creëert een bepaalde sfeer in het onderzoeksrapport waardoor er geen sprake meer is van een objectieve beoordeling. De in het onderzoeksrapport gemaakte conclusies zijn niet gebaseerd op objectieve vaststelling van feiten. Voor artikel 4:11, tweede lid, Wft niet relevante kwalificaties worden toegevoegd door de AFM, kennelijk bedoeld om een bepaalde sfeer te creëren. Verwezen wordt naar onder andere de onnodige verwijzingen naar de hoogte van de door Quotiënt bedongen vergoedingen, de onlogische conclusie dat Quotiënt niet transparant zou zijn naar haar cliënten en de suggestie dat Quotiënt bepaalde procedures doet 'voorkomen'. Quotiënt behoudt zich het recht voor om in een volgend stadium alsnog uitputtend in te gaan op de door de AFM gekleurde 'feiten' en sfeerimpressies.

#### Reactie AFM:

De AFM is van oordeel dat de genoemde zaken wel degelijk relevant zijn voor de overtreding. De overtreding bestaat er namelijk, kort gezegd, uit dat Quotiënt heeft bemiddeld in consumptief krediet en bezoekkosten in rekening heeft gebracht. Deze bezoekkosten zijn aan te merken als kosten van het krediet. De dienstverlening van Quotiënt is namelijk primair gericht op het (over)sluiten van bestaande kredieten. Dit blijkt onder meer uit het bescrypt, de correspondentie aan de consument en de 22 onderzochte dossiers. Ook de aanzienlijke kosten van het verzekeringsadvies (waarbij opvallend is hoe weinig consumenten de adviezen volgen) ondersteunen de conclusie dat de bezoekkosten niet eveneens kunnen worden toegerekend aan het verzekeringsadvies, en dat de bezoekkosten dus kosten van het krediet zijn.

- H. Quotiënt heeft een vergunning voor het bemiddelen in levensverzekeringen, schadeverzekeringen en consumptief – en hypotheccair krediet. Tot haar taak behoren aldus het adviseren van voor cliënten interessante producten.

Reactie AFM

De AFM is van oordeel dat dit punt niet relevant is voor de vraag of Quotiënt artikel 4:11, tweede lid, Wft heeft overtreden. De AFM verwijt Quotiënt immers niet dat zij niet mag adviseren in verzekeringen.

- I. Quotiënt schrijft voor alle medewerkers met klantcontact een vaste werkwijze voor. Uit deze vaste werkwijze blijkt dat de gemoeide tijd met een klant aanmerkelijk is. Uit hoofdstuk 9 van het handboek blijkt de werkwijze met betrekking tot het door cliënten verzochte verzekeringsadvies. Quotiënt voorziet al haar medewerkers van een mobiel kantoor, waardoor ten tijde van het huisbezoek al veel geregeld kan worden. Quotiënt bestrijdt de impliciete stelling van de AFM dat haar beleid er op was gericht te tolereren dat van de werkwijze werd afgeweken.

Reactie AFM:

De AFM merkt op dat zij Quotiënt ook niet verwijt dat haar beleid erop was gericht om medewerkers af te laten wijken van de vaste werkwijze. De AFM verwijt Quotiënt dat zij geen adequaat beleid heeft gevoerd dat een integere uitoefening van haar bedrijf waarborgt. Er wordt namelijk niet tegengegaan dat Quotiënt of haar werknemers strafbare feiten of andere wetsovertredingen begaan die het vertrouwen in Quotiënt of in de financiële markten kunnen schaden.

- J. De AFM doet ter onderbouwing van haar oordeel onjuiste aannames en conclusies. Ten eerste leidt de AFM uit de percentages uit de productieoverzichten af dat het beleid van Quotiënt zodanig zou zijn ingericht dat geen integere bedrijfsvoering is gewaarborgd. Uit het productieoverzicht kan niet worden afgeleid dat geen daadwerkelijk verzekeringsadvies is verstrekt, althans de AFM maakt dit onvoldoende aannemelijk. Ten tweede concludeert de AFM ten onrechte tot de onaannemelijkheid van het adviesproces kijkend naar de klantdossiers en kennelijke invulling van door cliënten getekende blanco documenten. Voor de klantdossiers merkt Quotiënt op dat zij ernaar streeft om zoveel mogelijk documenten door de cliënt bij één gelegenheid getekend te krijgen. Door de gedegen voorbereiding en de gemiddelde tijd van een huisbezoek kan dit ook. Quotiënt ziet niet in waarom uit het gebruik van standaarddocumenten zou moeten worden afgeleid dat het adviesproces niet aannemelijk is. Evenmin ziet zij in waarom geen gebruik zou mogen worden gemaakt van standaarddocumenten. Daarnaast is het onduidelijk hoe de AFM uit de hoogte van de door Quotiënt bedongen vergoeding voor het advies meent af te kunnen leiden dat het adviesproces niet aannemelijk is. Daarnaast meent de AFM uit de getekende afstandsverklaringen te kunnen afleiden dat geen sprake zou zijn van advieswerkzaamheden. Deze conclusie is onjuist, althans onbegrijpelijk. De afstandsverklaring houdt juist een bevestiging in dat de cliënt een adviesgesprek heeft gehad.

Reactie AFM

De AFM merkt op dat zij in het boetebesluit de overtreding beperkt tot de kosten die Quotiënt in rekening brengt voor het bezoek van de adviseur bij de consument thuis. De weergegeven zienswijze is om die reden niet langer relevant voor de geconstateerde overtreding.

- K. De AFM verwijst naar twee interne e-mails die zouden bewijzen dat Quotiënt geen integer beleid voert. Deze e-mails zijn door de AFM verkeerd geïnterpreteerd, niet relevant en maken de stelling van de AFM ook niet aannemelijk. Quotiënt overlegt twee stukken die naar haar oordeel bewijzen dat de interne e-mails geen aanwijzingen zijn dat het beleid van Quotiënt geen integere bedrijfsuitvoering waarborgde. Uit de ene verklaring blijkt dat het woord 'bemiddelingskosten' een verschrijving is geweest en dat geen bemiddelingskosten in rekening zijn gebracht. Uit de tweede verklaring blijkt dat de aangehaalde 'Quotiëntbemiddelingsbrief' ziet op een brief van Quotiënt aan haar cliënten in verband met een hypotheekaanvraag in plaats van consumptief krediet.

Reactie AFM:

De AFM merkt ten aanzien van de twee door Quotiënt in haar zienswijze overgelegde stukken het volgende op. Het eerste overgelegde stuk is een verklaring van een werknemer van Quotiënt, de heer [REDACTED], over zijn interne e-mail van 12 september 2011. In de e-mail van 12 september geeft hij aan dat de hoogte van een kredietaanvraag € [REDACTED],- bedraagt inclusief de bemiddelingskosten ("Totaal benodigd incl bemiddelingskosten € [REDACTED],-"). Quotiënt stelt in haar zienswijze dat het woord bemiddelingskosten een verschrijving is geweest. Daartoe verwijst zij naar de nu verstrekte verklaring van de heer [REDACTED]. Uit die verklaring kan echter geenszins worden opgemaakt dat sprake is van een verschrijving, integendeel. De heer [REDACTED] verklaart onder meer:

*"Daarnaast gaf mevrouw aan zo min mogelijk kosten te willen maken, en geen gebruik wilde maken van verzekeringsadvies.*

*Er zijn dan ook geen kosten berekend voor het consumptief krediet of enig advies, echter alleen de bezoekkosten van mij als adviseur ad. € 950,00.*

*Het woord bemiddelingskosten is in dit geval dan ook niet correct weergegeven aangezien er verder geen advies heeft plaatsgevonden op verzekeringsgebied. Echter word nu, doordat ik het destijds zo genoemd heb, wel de conclusie getrokken dat er dan geld berekend zou zijn voor de bemiddeling in krediet.*

*De € [REDACTED] krediet waar voor gekozen is omtrent [REDACTED], bevat dus een klein deel van € 950,00 aan bezoekkosten. Dit zijn de enige kosten die destijds berekend zijn.  
(...)"*

Uit de verklaring van de heer [REDACTED] blijkt dat Quotiënt bezoekkosten in rekening brengt bij deze klant. Er heeft geen verzekeringsadvies plaatsgevonden. De bezoekkosten die Quotiënt in rekening heeft gebracht kunnen dan ook enkel worden aangemerkt als kosten van het krediet. Overigens laat de website van de AFM er geen onduidelijkheid over bestaan dat dit soort kosten kredietkosten zijn. Daar is aangegeven dat geen voorrijkosten, administratiekosten en dergelijke in rekening mogen worden gebracht, dus ook geen bezoekkosten.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> Zie onder meer: <http://www.afm.nl/nl/consumenten/aanpak/faq/beloning-adviseur.aspx> en <http://www.afm.nl/nl/consumenten/producten/lening/kennis/kredietverstrekker/bijkomende-kosten.aspx>.

Het tweede overgelegde stuk ziet op de e-mail van de heer [REDACTED] van 23 februari 2010. Quotiënt stelt dat de door haar genoemde ‘Quotiëntbemiddelingsbrief’ ziet op een hypotheekaanvraag en daarom niet relevant is voor de bemiddeling in consumptief krediet en het onderzoek door de AFM. De AFM merkt op dat de brief die Quotiënt heeft overgelegd inderdaad ziet op hypothecair krediet. Gelet op de zienswijze van Quotiënt zal de AFM deze interne e-mail niet langer gebruiken ter onderbouwing van de overtreding.

- L. Quotiënt is van oordeel dat het aantal gefilterde dossiers ([REDACTED]), in het licht van de productie van Quotiënt ([REDACTED]), buitengewoon gering is en daarom moeizaam om aan te tonen dat op basis hiervan sprake zou zijn van een niet-integer beleid. Daarnaast geldt dat het bewijs van de AFM bestaat uit een selectie van uit haar verband gehaalde correspondentie en het maken van vele suggestieve, niet-relevante opmerkingen om zodoende een ander beeld te schetsen, maar zij heeft daarmee nog niet voldaan aan haar bewijslast.

#### Reactie AFM

Quotiënt verwijst in haar zienswijze naar de bij haar en/of bij de AFM ingediende klachten en de standpunten die de AFM op basis daarvan zou hebben ingenomen. De AFM deelt het standpunt van Quotiënt over de selectieve weergave van de feiten niet. Daarnaast miskent Quotiënt dat de vaststelling van de overtreding hoofdzakelijk is gebaseerd op de werkwijze van Quotiënt die blijkt uit het bescrypt, de standaard correspondentie die naar consumenten wordt gestuurd en het dienstverleningsdocument. Daarnaast heeft de AFM waarde toegekend aan de verklaring van consument 12, de interne e-mail van Quotiënt van 12 september 2011, de 22 dossiers die zij heeft onderzocht en de productieoverzichten met betrekking tot [REDACTED] dossiers. De AFM kan Quotiënt dan ook niet volgen in haar stelling dat de AFM onvoldoende bewijs heeft geleverd voor het oordeel dat sprake zou zijn van een niet-integer beleid.

M. [REDACTED]

(...).”

[REDACTED]

Reactie AFM:

[REDACTED]

- N. De AFM heeft drie meldingen van consumenten ontvangen over de dienstverlening van Quotiënt. De twee meldingen die de AFM heeft ontvangen van voor 1 januari 2011 mogen naar het oordeel van Quotiënt niet meegenomen worden bij het voornemen tot boeteoplegging. Deze zijn namelijk gedaan voor de onderzoeksperiode. Ten aanzien van de derde melding merkt Quotiënt op dat de kosten waar de medewerker, die net drie dagen in dienst was, over sprak ging om de bezoeken voor de adviseur. Ook uit deze melding kan niet worden afgeleid dat Quotiënt een vergoeding in rekening zou brengen voor bemiddeling in krediet. Gelet op de hoeveelheid aanvragen voor bemiddeling is de hoeveelheid klachten die de AFM heeft 'gedestilleerd' uit e-mails bijzonder beperkt.

Reactie AFM:

De AFM legt de twee e-mails die gedateerd zijn van voor de onderzoeksperiode niet ten grondslag aan de boete. Ten aanzien van de derde melding (consument 12) merkt de AFM op dat in dit geval de bezoeken wel degelijk kosten voor het krediet betreffen. Er is in dit dossier alleen geadviseerd en bemiddeld in krediet, en niet in verzekeringen. Dit dossier is daarom terecht ten grondslag gelegd aan de overtreding.

- O. Het is in strijd met de rechtszekerheid en de principes van fair play en equality of arms dat de AFM ten onrechte in het voornemen tot boeteoplegging alleen het basisbedrag van € 500.000,- heeft opgenomen. Door de hoogte van de boete heeft Quotiënt noodgedwongen rechtsbijstand dienen in te schakelen, met als gevolg extra kosten voor Quotiënt.

Reactie AFM:

Op grond van artikel 5:53, tweede lid, Awb juncto artikel 5:48 Awb dient een rapport te worden gemaakt van de overtreding. Bij het voornemen tot boeteoplegging verstuurt de AFM het boeterapport. In het voornemen legt de AFM uit dat zij voornemens is een boete op te leggen en beschrijft zij de procedure. Tevens wordt toegelicht op welke wijze de hoogte van een eventuele boete wordt vastgesteld. Quotiënt is in de gelegenheid gesteld om haar zienswijze te geven op de feiten zoals neergelegd in het boeterapport, hetgeen zij ook heeft gedaan. Het staat Quotiënt vrij om alle belangen die naar haar oordeel relevant zijn voor boeteoplegging aan te voeren in de zienswijze. Pas na het ontvangen van de zienswijze gaat de AFM over tot een afweging van alle feiten en omstandigheden en komt zij tot het besluit om al dan niet een

boete op te leggen. De AFM kan in het voornemen tot boeteoplegging niet een ander bedrag dan het basisbedrag noemen, omdat het bestuur van de AFM – als wordt besloten een boete op te leggen – de hoogte daarvan dient vast te stellen.

- P. Het is ook in strijd met de principes van fair play en equality of arms dat de AFM in eerste instantie alleen het voornemen tot boeteoplegging heeft verstuurd en niet de daarbij behorende stukken. Op verzoek van Quotiënt zijn de onderliggende stukken alsnog door de AFM overgelegd. De AFM bracht hiervoor kosten ad € [REDACTED] in rekening. Deze kosten zijn buitenproportioneel en in strijd met eerder genoemde principes.

#### Reactie AFM

De AFM merkt op dat belanghebbenden recht hebben op inzage in alle stukken die aan het voorgenomen boetebesluit ten grondslag liggen.<sup>19</sup> Deze mogelijkheid tot inzage is ook aan Quotiënt geboden in het voornemen tot boeteoplegging. Quotiënt kon hiervoor contact opnemen met de AFM om ten kantore van de AFM het dossier in te zien. Daarnaast heeft de AFM Quotiënt de mogelijkheid geboden om tegen een in het boetevoornemen gespecificeerde vergoeding (vanaf 20 kopieën € 0,35 per bedrukte paginazijde) een kopie van het inzagedossier te ontvangen. Quotiënt heeft aangegeven daar prijs op te stellen. De AFM ziet niet in waarom de kosten die zij voor deze dienstverlening in rekening brengt buitenproportioneel en in strijd met het recht op inzage en het beginsel van fair play zou zijn. Quotiënt heeft deze stelling ook op geen enkele wijze nader onderbouwd. Reeds om die reden kan dit verweer niet slagen.

- Q. Quotiënt is van oordeel dat de AFM moet afzien van publicatie. Het publiceren van een boete draagt niet bij aan het toezichtsdoel, terwijl dit Quotiënt onevenredig zwaar raakt. Immers, Quotiënt heeft haar werkwijze aangescherpt, waardoor een overtreding van de Wft wordt voorkomen.

#### Reactie AFM:

Dit verweer treft geen doel. Quotiënt legt een verkeerde toetsingsmaatstaf aan. Het is niet relevant of publicatie bijdraagt aan het toezichtsdoel. De toets die moet plaatsvinden is of publicatie in strijd is of kan komen met het toezichtsdoel. Daarvan is naar het oordeel van de AFM geen sprake. Quotiënt heeft geen argumenten aangeleverd die leiden tot de conclusie dat publicatie strijd oplevert of kan opleveren met het doel van het toezicht. Verwezen wordt naar paragraaf 3.2 waar de publicatie van de boete wordt besproken.

- T. Quotiënt geeft aan dat de op 22 oktober 2012 toegevoegde stukken aan het dossier niet zijn opgenomen in het voornemen tot boeteoplegging noch in het onderzoeksrapport. Kennelijk zijn de procesbeschrijvingen niet (mede) ten grondslag gelegd aan de conclusies die in het onderzoeksrapport zijn opgenomen. De AFM heeft geen kenbare stellingen ingenomen met betrekking tot de procesbeschrijvingen, waarop door Quotiënt gereageerd kan of hoeft te worden. Naar het oordeel van Quotiënt bevestigen de procesbeschrijvingen de integere uitoefening van de onderneming. De stelling dat Quotiënt artikel 4:11, tweede lid, Wft zou hebben overtreden wordt door de procesbeschrijvingen niet ondersteund. Volledigheidshalve merkt Quotiënt op dat zij inmiddels haar procedures nog verder heeft aangescherpt.

---

<sup>19</sup> Zie artikel 5:49, eerste lid, Awb.

### Reactie AFM

Het gegeven dat de procesbeschrijvingen aanvankelijk geen deel uitmaakten van de stukken die aan Quotiënt zijn toegezonden, wil niet zeggen dat ze niet mede ten grondslag liggen aan het onderzoeksrapport. De AFM heeft de stukken, omdat zij per abuis niet reeds bij de brief van 3 augustus 2012 waren gevoegd, op een later moment toegezonden. Quotiënt is daarbij in de gelegenheid gesteld om desgewenst een reactie op deze stukken te geven.

## **2.4 Conclusie**

De AFM heeft in paragraaf 2.2 een overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft geconstateerd. De beoordeling van de zienswijze als opgenomen in paragraaf 2.3 leidt er niet toe dat de AFM tot een ander oordeel komt.

## **3. Besluit**

### **3.1 Besluit tot boeteoplegging**

Op grond van het voorgaande heeft de AFM besloten om aan Quotiënt een bestuurlijke boete op te leggen omdat Quotiënt in de periode van 1 januari 2011 tot en met 26 oktober 2011 geen adequaat beleid heeft gevoerd dat een integere uitoefening van haar bedrijf waarborgt. Quotiënt bracht aan consumenten een vergoeding in rekening, die mede bestond uit bezoekkosten. Gelet op de werkwijze van Quotiënt betreffen deze bezoekkosten kosten van kredietbemiddeling. Op grond van artikel 4:74, eerste lid, Wft is het verboden om bij een ander dan de aanbieder, een beloning of vergoeding in rekening te brengen voor kredietbemiddeling. Quotiënt is gelet op het voorgaande onvoldoende tegengegaan dat zij of haar werknemers wetsovertredingen begaan die het vertrouwen in haar of in de financiële markten kunnen schaden.<sup>20</sup> Dit is een overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft.

### **Hoogte van de boete**

Voor deze overtreding geldt op grond van artikel 1:81, eerste en tweede lid, Wft en artikel 10 Besluit bestuurlijke boetes financiële sector (Bbbfs) een basisbedrag van € 500.000,-.

De AFM kan het basisbedrag verlagen dan wel verhogen met maximaal 50% op grond van de ernst en duur van de overtreding en verlagen of verhogen met maximaal 50% op grond van de verwijtbaarheid. Een en ander is neergelegd in artikel 2 Bbbfs.

### **Ernst en duur van de overtreding**

Bovengenoemd basisbedrag kan op grond van artikel 2, tweede lid, Bbbfs worden verhoogd dan wel verlaagd met ten hoogste 50% indien de ernst of duur van de overtreding dit rechtvaardigt.

---

<sup>20</sup> De AFM heeft de bevoegdheid om een boete op te leggen op grond van artikel 1:80, eerste lid Wft.

Datum 20 december 2012  
Ons kenmerk [REDACTED]  
Pagina 29 van 34

Quotiënt heeft in haar zienswijze aangegeven dat de ernst en duur van de overtreding aanleiding geven om het basisbedrag te verlagen. Quotiënt is van oordeel dat het aantal door de AFM verweten gedragingen gering is en de feiten zijn vastgesteld over een beperkte duur.

De AFM ziet in de door Quotiënt aangedragen argumenten geen redenen om het basisbedrag te verlagen. Zij ziet evenmin redenen om het basisbedrag te verhogen.

Quotiënt heeft gedurende de periode 1 januari 2011 tot en met 26 oktober 2011 (bijna 10 maanden) bezoekkosten in rekening gebracht bij consumenten. Deze bezoekkosten moeten – gelet op de werkwijze van Quotiënt – worden aangemerkt als kosten van het krediet. Uit de 22 onderzochte dossiers blijkt dat Quotiënt consumenten thuis bezoekt en hiervoor kosten in rekening brengt. In de onderzochte periode heeft Quotiënt voor [REDACTED] consumenten bemiddeld in krediet. De AFM is dan ook van oordeel dat niet gesproken kan worden van een overtreding met een geringe omvang. Daarnaast zijn de verdiensten met de overtreding niet bepaald gering. De gemiddelde bezoekkosten in de 22 onderzochte dossiers bedragen per huisbezoek € 492,50,- (€ 10.835,- / 22). Deze kosten int Quotiënt in strijd met het daarvoor geldende wettelijk verbod, naast de kosten doorlopende provisie die zij al ontvangt van de aanbieders van het krediet en naast de kosten voor het verzekeringsadvies.

Overigens merkt de AFM op dat het onderzoek van de AFM zich heeft beperkt tot de periode 1 januari 2011 tot en met 26 oktober 2011. Het is aannemelijk – gelet op de vaste werkwijze van Quotiënt – dat Quotiënt al vanaf 26 januari 2010, de datum waarop zij een vergunning heeft gekregen om te bemiddelen in consumptief krediet, bovengenoemde werkwijze heeft gehanteerd. Het valt ook niet uit te sluiten dat de overtreding nog steeds voortduurt. Quotiënt heeft namelijk op 16 november 2012 in het kader van haar zienswijze, haar nieuwe dienstverleningsdocument en de dienstverleningsovereenkomst aan de AFM toegestuurd. Uit deze documenten komt naar voren dat Quotiënt nog steeds bezoekkosten in rekening brengt bij de consument.

### **Verwijtbaarheid**

Het basisbedrag kan op grond van artikel 2, derde lid, Bbbfs worden verhoogd dan wel verlaagd met ten hoogste 50% indien de mate van verwijtbaarheid dit rechtvaardigt.

Quotiënt heeft in haar zienswijze aangegeven dat de mate van verwijtbaarheid ook aanleiding geeft tot matiging van de boete. Quotiënt schreef een vaste werkwijze voor wat betreft de bemiddeling in consumptief krediet en het adviseren in verzekeringen. Zij heeft naar haar oordeel alles in het werk gesteld om een integere bedrijfsvoering te waarborgen.

De AFM ziet in de door Quotiënt aangedragen argumenten geen redenen om het basisbedrag te verlagen. Zij ziet ook geen redenen om het basisbedrag te verhogen.

Het feit dat Quotiënt een vaste werkwijze hanteerde kan in ieder geval niet leiden tot een verminderde verwijtbaarheid. De AFM acht het juist verwijtbaarheid dat Quotiënt haar dienstverlening zo heeft ingericht dat zij aan consumenten voor haar kredietbemiddeling een vergoeding – in de vorm van bezoekkosten – in rekening brengt. Financieel dienstverleners ontvangen voor kredietbemiddeling namelijk al doorlopende provisie van aanbieders. Het is verboden om daarnaast een vergoeding bij consumenten in rekening te brengen. Consumenten



Datum 20 december 2012

Ons kenmerk [REDACTED]

Pagina 30 van 34

werden overigens voorafgaand aan het huisbezoek op geen enkele wijze bekend gemaakt met de bezoekkosten (of de kosten van verzekeringsadvies). Pas tijdens het huisbezoek werd de mogelijkheid van verzekeringsadvies opgebracht en werd de dienstverleningsovereenkomst overhandigd, met hierin de bezoekkosten opgenomen. De AFM acht het verwijtbaar dat Quotiënt een standaard werkwijze hanteerde waarbij Quotiënt dan wel haar werknemers wetsovertredingen begaan die het vertrouwen in haar of in de financiële markten kunnen schaden.

### Draagkracht

Quotiënt heeft een beroep gedaan op een beperkte draagkracht. [REDACTED]

De AFM merkt het volgende op over de draagkracht van Quotiënt.

Quotiënt is een financiële dienstverlener met [REDACTED] werknemers die zich bezighouden met financiële dienstverlening. Verder blijken de volgende cijfers uit de overgelegde stukken:

1. [REDACTED] : € [REDACTED].
2. [REDACTED] : € [REDACTED]<sup>21</sup>.
3. [REDACTED] : [REDACTED].

[REDACTED]

Gelet op het bovenstaande acht de AFM op grond van artikel 5:46, tweede lid, Awb en artikel 4, eerste lid, Bbbfs een boete van € 25.000,- passend.

Quotiënt moet het bedrag binnen zes weken overmaken op bankrekening [REDACTED] ([REDACTED] [REDACTED]) ten name van AFM te Amsterdam, onder vermelding van factuurnummer [REDACTED]. Quotiënt ontvangt geen afzonderlijke factuur voor dit bedrag.

De boete moet worden betaald binnen zes weken na de datum van dit besluit.<sup>22</sup> Als Quotiënt bezwaar maakt tegen dit besluit wordt de verplichting om de boete te betalen geschorst totdat op het bezwaar is beslist. Die verplichting

<sup>21</sup> [REDACTED]

<sup>22</sup> Dit volgt uit artikel 4:87, lid 1 en de artikelen 3:40 en 3:41 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

wordt ook geschorst als Quotiënt na de bezwaarprocedure in beroep gaat, totdat op het beroep is beslist.<sup>23</sup> Over de periode dat de verplichting om de boete te betalen is geschorst, moet Quotiënt wel wettelijke rente betalen.<sup>24</sup>

### 3.2 Besluit tot openbaarmaking van de boete

Omdat de AFM aan Quotiënt een boete oplegt voor de overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft, moet de AFM het besluit tot boeteoplegging openbaar maken, nadat deze definitief is geworden (nadat het niet langer mogelijk is om bezwaar of beroep in te stellen).<sup>25</sup>

De wetgever heeft het openbaar maken van bestuurlijke boetes verplicht om deelnemers op de financiële markten te waarschuwen. Dit in het belang van de ordelijke en transparante financiële marktprocessen, zuivere verhoudingen tussen marktpartijen en de zorgvuldige behandeling van cliënten.<sup>26</sup> De AFM kan slechts afzien van openbaarmaking, als die in strijd is of zou kunnen komen met het doel van het door de AFM uit te oefenen toezicht op de naleving van de Wft.

Van dat laatste is naar het oordeel van de AFM geen sprake. Van openbaarmaking na definitief worden van het besluit kan daarom vooralsnog niet worden afgezien. Het individuele belang van Quotiënt kan in dit verband niet tot een andere uitkomst leiden. Het argument dat publicatie Quotiënt onevenredig zwaar raakt heeft geen betrekking op de vraag of openbaarmaking van het besluit in strijd is of zou kunnen komen met het doel van het door de AFM uit te oefenen toezicht op de naleving van de Wft. Quotiënt heeft ook geen andere argumenten aangedragen die leiden tot de conclusie dat publicatie strijd oplevert of kan opleveren met het doel van het toezicht.

De AFM publiceert de volledige tekst van het boetebesluit (met uitzondering van vertrouwelijke informatie) op haar website, onder begeleiding van een persbericht met de kern van het boetebesluit. Van het persbericht zal tevens een Engelse vertaling worden opgenomen. Ook wordt een bericht over de boete opgenomen in de periodieke AFM-nieuwsbrieven (consumenten/professionals). De AFM kan daarnaast het besluit publiceren door middel van een advertentie in één of meer landelijke dagbladen.

De bijlage bij dit besluit bevat de volledige tekst van het besluit dat op de website van de AFM openbaar zal worden gemaakt, geschoond van vertrouwelijke informatie. Mocht u van mening zijn dat er desondanks vertrouwelijke tekst in staat die geschoond zou moeten worden, dan verneemt de AFM dat graag zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 3 werkdagen nadat dit besluit definitief is geworden. Een eventuele (geschoonde) beslissing op bezwaar wordt toegevoegd. Er zal geen nadere aankondiging plaatsvinden alvorens tot publicatie wordt overgegaan.

De volgende basistekst wordt in het te publiceren persbericht en/of de advertentie opgenomen:

---

<sup>23</sup> Dit volgt uit artikel 1:85, lid 1, Wft.

<sup>24</sup> Dit volgt uit artikel 1:85, lid 2, Wft.

<sup>25</sup> Dit volgt uit artikel 1:98 Wft.

<sup>26</sup> Vergelijk PG 29708, nr. 19, p. 301-303, p. 420-421, nr. 20, p. 30 en nr. 39, p. 8-10.

Datum 20 december 2012

Ons kenmerk

[Redacted]

Pagina

32 van 34

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Datum 20 december 2012

Ons kenmerk

Pagina 33 van 34

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

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

#### 4. Hoe kunt u bezwaar maken?

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

Datum 20 december 2012

Ons kenmerk [REDACTED]

Pagina 34 van 34

Hoogachtend,  
Autoriteit Financiële Markten

[was getekend]  
Assistent boetefunctionaris

[REDACTED]

[was getekend]  
Plaatsvervangend boetefunctionaris