

Openbare versie

Nationale-Nederlanden Bank N.V.
Het bestuur
Prinses Beatrixlaan 35
2595 AK 'S-GRAVENHAGE

Datum	30 augustus 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	1 van 52
Kopie aan	mr. S.M.C. Nuijten
Telefoon	[...]
E-mail	[...]
Betreft	Besluit tot boeteoplegging

Geacht bestuur,

De Autoriteit Financiële Markten (**AFM**) heeft besloten aan Nationale-Nederlanden Bank N.V. (**NN**) een bestuurlijke boete van € 1.125.000 op te leggen wegens overtreding van artikel 4:34, eerste en tweede lid, van de Wet op het financieel toezicht (**Wft**) in de periode van 17 december 2015 tot en met 5 augustus 2016 en in de periode van 8 december 2017 tot en met 21 december 2017.

De overtreding laat zich als volgt samenvatten. NN beschikt over een vergunning als kredietinstelling op grond waarvan op grond waarvan het haar is toegestaan om consumptief krediet aan te bieden. NN levert verschillende vormen van financiering, zoals doorlopende kredieten en persoonlijke leningen. In het kader van haar toezicht op verantwoorde kredietverstrekking heeft de AFM dertig klantdossiers van NN geselecteerd en onderzocht. In acht van die dertig dossiers heeft de AFM tekortkomingen geconstateerd:

- in vier dossiers heeft NN voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst onvoldoende informatie ingewonnen over de financiële positie van de consument (overtreding van het eerste lid van artikel 4:34 Wft); en
- in vijf dossiers heeft NN (ook) de consument krediet verstrekt terwijl dat met het oog op overkreditering niet verantwoord was (overtreding van het tweede lid van artikel 4:34 Wft).

Hieronder wordt het besluit verder toegelicht. In hoofdstuk 1 vindt u de bedrijfsgegevens en in hoofdstuk 2 het procesverloop. In hoofdstuk 3 is het wettelijk kader opgenomen en in hoofdstuk 4 de zienswijze van NN. Hoofdstuk 5 geeft een beoordeling van de feiten, waarbij ook de zienswijze van NN aan bod komt. Hoofdstuk 6 bevat het besluit en in hoofdstuk 7 staat hoe u bezwaar kunt maken.

[...]

Inhoudsopgave

1.	Bedrijfsgegevens	3
2.	Verloop van het proces	3
3.	Wettelijk kader	6
4.	Zienswijze NN	8
4.1	Achtergrond	9
4.2	Geen overtreding artikel 4:34, eerste lid, Wft	9
4.2.1	Betekenis artikel 4:34, eerste lid, Wft	11
4.2.2	Jurisprudentie	11
4.2.3	Het aanvraag en acceptatieproces	12
4.3	Geen overtreding artikel 4:34, tweede lid, Wft	12
4.4	Formele bezwaren	13
4.4.1	Handhavingsbeleid	13
4.4.2	Boeteverlagende omstandigheden	13
4.4.3	Artikel 5:53 Awb	14
4.4.4	Publicatievoornemen	14
4.5	Afsluitende opmerkingen NN	14
5.	Beoordeling AFM	14
5.1	Dossier 1	15
5.2	Dossier 2	19
5.3	Dossier 3	24
5.4	Dossier 4	28
5.5	Dossier 5	32
5.6	Dossier 6	36
5.7	Dossier 7	38
5.8	Dossier 8	42
5.9	Resterende aspecten zienswijze	45
5.10	Conclusie	46
6.	Besluit	47
6.1	Besluit tot boeteoplegging	47
6.2	Hoogte van de boete	47
6.3	Openbaarmaking van de boete	49
6.3.1	Uitzonderingsmogelijkheden	49
6.3.2	Nadere publicatiemomenten	52
7.	Hoe kunt u bezwaar maken?	52

1. Bedrijfsgegevens

NN is opgericht op 26 april 2011 en staat ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 52605884. De bedrijfsomschrijving in het handelsregister luidt als volgt: "Bankbedrijf".

NN beschikt over een vergunning van De Nederlandsche Bank (vergunningnummer 12041350) als kredietinstelling, als bedoeld in artikel 2:13, eerste lid, Wft, op grond waarvan zij als financieel dienstverlener mag optreden in onder andere de volgende product-dienstcombinaties:

Product	Ingangsdatum
Aanbieden – Consumptief krediet	29-07-2011
Aanbieden – Hypothecair krediet	29-07-2011
Bemiddelen – Betaalrekeningen	29-07-2011
Bemiddelen – Consumptief krediet	29-07-2011
Bemiddelen – Spaarrekeningen	29-07-2011
Bemiddelen – Hypothecair krediet	29-07-2011
Bemiddelen – Elektronisch geld	29-07-2011
Adviseren – Betaalrekeningen	29-07-2011
Adviseren – Consumptief krediet	29-07-2011
Adviseren – Hypothecair krediet	29-07-2011
Adviseren – Elektronisch geld	29-07-2011
Adviseren – Spaarrekeningen	29-07-2011

Enig aandeelhouder van NN is NN Group N.V.

2. Verloop van het proces

Op 5 januari 2017 heeft de AFM per e-mail een informatieverzoek verstuurd aan NN in het kader van de Dashboardmodule Consumptief Krediet 2016-2017 (**het Dashboard**). In dit informatieverzoek is NN onder meer gevraagd om een productieoverzicht aan te leveren van alle consumptieve kredieten (persoonlijke leningen en doorlopende kredieten) die zijn afgesloten in de periode van 1 januari 2016 tot 1 januari 2017. NN heeft dit overzicht op 24 februari 2017 aan de AFM verstrekt.

Op 8 maart 2017 heeft de AFM per e-mail een informatieverzoek verstuurd aan NN en daarin tien specifieke dossiers opgevraagd van kredieten die NN in 2016 verstrekt heeft. De tien dossiers zijn geselecteerd op basis van een risicogestuurde analyse. Op 17 maart 2017 heeft NN aan het informatieverzoek voldaan.

Op 24 mei 2017 heeft de AFM per e-mail een aanvullend informatieverzoek verstuurd aan NN. Op 9 juni 2017 heeft de AFM de gevraagde informatie ontvangen.

Datum 30 augustus 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 4 van 52

Per brief van 13 juli 2017 heeft de AFM de uitkomsten van het Dashboard aan NN teruggekoppeld. Deze terugkoppeling bevat onder meer de bevindingen ten aanzien van het dossieronderzoek naar verantwoorde kredietverstrekking. In de brief is opgenomen dat de AFM bij vijf van de tien onderzochte dossiers overkreditering heeft geconstateerd en dat er in één van de tien dossiers onvoldoende informatie in het dossier aanwezig is om de inkomsten van de consument te bepalen. In de brief is aangekondigd dat de AFM zich, gegeven de ernst van de bevindingen, beraadt op vervolgstappen.

Per e-mail van 13 oktober 2017 heeft NN gereageerd op de bevindingen van de AFM. In de reactie staat onder meer het volgende:

“NN heeft in het verleden gekozen voor een systematiek die in haar beleving recht deed aan de open norm voor de bruto/netto-berekening. Ze heeft daarin als relatief nieuwe speler gekeken naar concrete duidingen vanuit het toezicht en marktusance (VFN normen, etc). Het gebruik van het netto-inkomen van de salarisstroom, zoals door de AFM in haar terugkoppeling aangegeven, leidt volgens ons in veel situaties niet tot een juiste berekening van het VKM, omdat bijvoorbeeld onkostenvergoedingen, reiskosten en tegemoetkoming ziektekosten het netto-inkomen beïnvloeden. Wij hebben besloten dat vanaf 9 augustus 2017 de pensioenpremie werknemer meegenomen wordt in de berekening bij nieuwe aanvragen en actualisatie van gegevens.”

Op 19 oktober 2017 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de AFM en NN over de uitkomsten van het Dashboard, waarbij NN een mondelinge toelichting heeft gegeven op haar reactie van 13 oktober 2017.

Op 22 januari 2018 heeft de AFM aan NN schriftelijk verzocht om tien extra dossiers uit 2016 te verstrekken. Deze dossiers zijn geselecteerd aan de hand van het eerder verkregen productieoverzicht over 2016. Voorts is NN verzocht een gelijksoortig productieoverzicht aan te leveren van verstrekte kredieten over de periode 1 november 2017 tot en met 22 januari 2018.

Per e-mail van 25 januari 2018 heeft NN de AFM enkele vragen gesteld over het informatieverzoek van 22 januari 2018. Per e-mail van 29 januari 2018 heeft de AFM op de vragen van NN gereageerd.

Per e-mail van 29 januari 2018 heeft NN de AFM om een telefonisch overleg verzocht. Op 30 januari 2018 en op 1 februari 2018 heeft er telefonisch overleg plaatsgevonden tussen de AFM en NN. De AFM heeft NN conform verzoek twee weken uitstel gegeven voor het aanleveren van de opgevraagde informatie.

Per e-mail van 5 februari 2018 heeft NN de opgevraagde dossiers verstrekt.

Op 26 februari 2018 heeft de AFM per e-mail een productieoverzicht over de periode 1 november 2017 tot 29 december 2017 van NN ontvangen.

Datum	30 augustus 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	5 van 52

Per e-mail van 27 februari 2018 heeft de AFM om een telefonisch overleg met NN verzocht naar aanleiding van de door NN op 5 februari 2018 aangeleverde informatie. Op 1 maart 2018 heeft er telefonisch overleg plaatsgevonden tussen NN en de AFM waarbij de AFM nadere informatie bij NN heeft opgevraagd.

Telefonisch en per e-mail van 2 maart 2018 heeft de AFM NN verzocht om het productieoverzicht van 26 februari 2018 aan te vullen tot en met 22 januari 2018. Per e-mail van 2 maart 2018 heeft de AFM het productieoverzicht over de periode tot en met 22 januari 2018 ontvangen.

Per e-mail van 5 maart 2018 heeft de AFM nadere informatie bij NN opgevraagd ten aanzien van het productieoverzicht 2017-2018.

Op 6 maart 2018 heeft NN per e-mail de op 1 maart 2018 nader gevraagde informatie verstrekt.

Op 9 maart 2018 heeft NN per e-mail de informatie ten aanzien van het productieoverzicht 2017-2018 aan de AFM verstrekt.

Op 15 maart 2018 heeft de AFM per e-mail een informatieverzoek verstuurd aan NN. In dit informatieverzoek wordt NN verzocht om tien door de AFM geselecteerde dossiers uit het productieoverzicht 2017-2018 aan de AFM toe te sturen voorzien van de ingevulde aanvullende informatie per dossier.

Per e-mail van 16 maart 2018 heeft NN aanvullende informatie aan de AFM toegezonden.

Per e-mail van 29 maart 2018 heeft NN de gevraagde dossiers uit 2017-2018 en de aanvullende informatie per dossier aan de AFM verstrekt.

Vervolgens heeft de AFM een dossieronderzoek uitgevoerd. Op 3 mei 2018 heeft de AFM per e-mail haar voorlopige bevindingen ten aanzien van de dossiers uit 2016 aan NN teruggekoppeld met het verzoek op deze voorlopige bevindingen te reageren. Ook heeft de AFM een aantal algemene vragen gesteld.

Telefonisch en per e-mail van 7 mei 2018 heeft er overleg plaatsgevonden tussen de AFM en NN over het aanleveren van een reactie door NN.

Op 25 mei 2018 heeft NN per e-mail gereageerd op de dossierterugkoppeling en de algemene vragen van 3 mei 2018.

Per e-mail van 31 mei 2018 heeft de AFM NN een toelichting gegeven op haar voorlopige bevindingen bij de dossiers uit 2017-2018 met het verzoek hierop te reageren.

Op 19 juni 2018 heeft NN per e-mail op de voorlopige bevindingen van 31 mei 2018 van de AFM gereageerd.

Datum	30 augustus 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	6 van 52

Per e-mail van 27 juni 2018 heeft de AFM een nadere toelichting gegeven op haar voorlopige bevindingen op de Dashboard-dossiers uit 2016 met het verzoek aan NN hierop te reageren.

Op 18 juli 2018 heeft NN per e-mail op de voorlopige bevindingen van 27 juni 2018 van de AFM gereageerd.

Op 30 april 2019 heeft de AFM haar voornemen kenbaar gemaakt om aan NN een bestuurlijke boete op te leggen wegens overtreding van artikel 4:34, eerste en tweede lid, Wft.

Op 13 juni 2019 heeft NN schriftelijk haar zienswijze op dit voornemen ingediend en deze tevens mondeling toegelicht.

Op 5 juli 2019 heeft NN per e-mail een aanvulling op haar schriftelijke zienswijze verstuurd.

3. Wettelijk kader

Voor de leesbaarheid van de feiten en bevindingen in hoofdstuk 5, wordt eerst het wettelijk kader weergegeven.

Artikel 4:34, eerste en tweede lid, Wft

Artikel 4:34, eerste lid, Wft bepaalt dat een aanbieder van krediet, voor de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet, in het belang van de consument informatie inwint over diens financiële positie en dat de kredietaanbieder beoordeelt, ter voorkoming van overkreditering van de consument, of het aangaan van de overeenkomst verantwoord is. De aanbieder van krediet moet, om de financiële positie van de consument adequaat te kunnen beoordelen, inzicht hebben in zowel de inkomsten als bepaalde vaste uitgaven van de consument. Daarbij geldt dat een zwakke of onzekere positie er eerder toe zal leiden dat het aangaan van een overeenkomst inzake krediet onverantwoord is in het kader van het voorkomen van overkreditering van de betrokken consument.¹

Artikel 4:34, tweede lid, Wft bepaalt dat kredietaanbieders geen overeenkomst inzake krediet aangaan met een consument indien dit, met het oog op overkreditering van de consument, onverantwoord is. De aanbieder baseert zich daarbij op de informatie die verzameld is op grond van het eerste lid van artikel 4:34 Wft.²

Leennormen

De Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland (**VFN**) en de Nederlandse Vereniging van Banken (**NVB**) hebben beide een gedragscode voor consumptief krediet vastgesteld waarin de leennormen voor verantwoorde kredietverlening nader zijn ingevuld. De AFM beschouwt deze gedragscodes als een minimale invulling van de open norm van artikel 4:34, tweede lid, Wft.³ Als een kredietaanbieder niet bij een

¹ *Kamerstukken II*, 2004/05, 29 708, nr. 19, p. 524.

² *Kamerstukken II*, 2009/10, 32 339, nr. 3, p. 36.

³ Op 10 juni 2008 heeft de AFM kredietaanbieders per brief geïnformeerd over de nieuwe aangescherpte gedragscodes. De AFM heeft in deze brief aangegeven dat zij de normen in de gedragscodes ziet als een minimale invulling van de wettelijke normen ter voorkoming van overkreditering en dat zij deze normen strikt zal gaan handhaven.

brancheorganisatie is aangesloten, is zij niet gebonden aan een gedragscode. De aanbieder kan dan op eigen wijze invulling geven aan de open normen ter voorkoming van overkreditering. De AFM ziet erop toe dat de alternatieve invulling van de open norm minimaal dezelfde zichtbare bescherming biedt tegen overkreditering als de normen in de gedragscodes. De leennormen uit de gedragscodes van de VFN en NVB zijn identiek, waardoor het voor de beoordeling van overkreditering geen verschil maakt of de leennormen uit de code van de NVB of uit de code van de VFN worden aangehouden. NN is aangesloten bij de VFN. Hierna wordt om die reden steeds verwezen naar de VFN-Gedragscode.⁴

Het is belangrijk dat de kredietnemer na het betalen van rente en aflossing van de af te sluiten lening voldoende financiële middelen tot zijn beschikking heeft om in zijn levensonderhoud te voorzien. Omdat consumenten met een hoger inkomen veelal hogere vaste lasten hebben, zijn de leennormen inkomensafhankelijk. Dit wordt via de formule uit de VFN-Gedragscode berekend. In de Toelichting bij de VFN-Gedragscode is opgenomen:

“Het is een bekend gegeven dat met het stijgen van het inkomen consumenten ook op ruimere voet leven. Men heeft een grotere auto en gaat vaker met vakantie. Het is in de kredietverlening dan niet reëel om bij hogere inkomens uit te gaan van uitsluitend de basisnorm. Daarom dient naast de basisnorm ten minste 15% van het inkomen, na aftrek van de norm woonlast en de basisnorm, voor levensonderhoud beschikbaar te zijn. Dit is de leennorm, die dus afhankelijk is van het inkomen en de gezinssituatie. De minimale leennormen voor de hogere inkomens zijn mede afhankelijk van de wijze waarop toeslagen en vakantiegeld worden meegenomen in het inkomen.”

De leennorm wordt aldus berekend op basis van de volgende formule: $\text{basisnorm} + 15\% * (\text{netto-inkomen} - \text{woonlastennorm} - \text{basisnorm})$.

Boven een bepaald inkomen zijn de leennormen afgetopt: het effect van een hoger inkomen en dus meer uitgaven geldt niet onbeperkt. De normen zijn gebaseerd op gegevens van het Nibud, namelijk op de minimumvoorbeeldbegrotingen die Nibud ieder jaar publiceert. De normen zijn voor vier categorieën consumenten gedefinieerd: alleenstaanden, alleenstaanden met kinderen, gehuwden/samenwonenden en gehuwden/samenwonenden met kinderen.

De VFN-normen die golden in 2015, 2016 en 2017 zijn opgenomen in onderstaande tabellen. Deze leennormen en de toelichting daarbij zijn terug te vinden op de website van de VFN.⁵

⁴ VFN-Gedragscode per 1 januari 2014.

⁵ <http://www.vfn.nl/normen-en-gedragscodes/gedragscodes/>.

VFN-normen van 1 mei 2014 tot en met 31 december 2015				
Norm woonlast: € 227,-				
	Alleenstaanden	Alleenstaanden met kinderen	Gehuwden/ samenwonenden	Gehuwden/ samenwonenden met kinderen
Basisnorm	€ 723,-	€ 931,-	€ 1.172,-	€ 1.273,-
Aftopping leennorm	Indien inkomen ≥ € 3.035,-	Indien inkomen ≥ € 2.877,-	Indien inkomen ≥ € 3.035,-	Indien inkomen ≥ € 2.877,-
Afgetopte leennorm	€ 1.036,-	€ 1.189,-	€ 1.417,-	€ 1.480,-

VFN-normen van 1 januari 2016 tot en met 31 mei 2017				
Norm woonlast: € 230,-				
	Alleenstaanden	Alleenstaanden met kinderen	Gehuwden/ samenwonenden	Gehuwden/ samenwonenden met kinderen
Basisnorm	€ 815,-	€ 990,-	€ 1.276,-	€ 1.332,-
Aftopping leennorm	Indien inkomen ≥ € 3.065,-	Indien inkomen ≥ € 2.907,-	Indien inkomen ≥ € 3.065,-	Indien inkomen ≥ € 2.907,-
Afgetopte leennorm	€ 1.118,-	€ 1.243,-	€ 1.510,-	€ 1.534,-

VFN-normen van 1 juni 2017 tot en met 31 mei 2018				
Norm woonlast: € 223,-				
	Alleenstaanden	Alleenstaanden met kinderen	Gehuwden/ samenwonenden	Gehuwden/ samenwonenden met kinderen
Basisnorm	€ 797,-	€ 908,-	€ 1.244,-	€ 1.246,-
Aftopping leennorm	Indien inkomen ≥ € 3.162,-	Indien inkomen ≥ € 2.999,-	Indien inkomen ≥ € 3.162,-	Indien inkomen ≥ € 2.999,-
Afgetopte leennorm	€ 1.118,-	€ 1.188,-	€ 1.498,-	€ 1.476,-

4. Zienswijze NN

In haar op 13 juni 2019 gegeven zienswijze heeft NN – zakelijk weergegeven – het volgende naar voren gebracht.

NN stelt voorop dat zij passende kredietverlening belangrijk vindt en het voorkomen van overkreditering hoog in het vaandel heeft staan. NN beoordeelt periodiek of zij verbeteringen kan doorvoeren die het klantbelang meer centraal stellen. Daarbij neemt NN suggesties en opmerkingen van de AFM en sectorbreed overleg mee. Zo heeft NN per 9 augustus 2017 haar beleid aangepast, nadat ze op 13 juli 2017 voor het eerst van de AFM vernam dat

Datum	30 augustus 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	9 van 52

pensioenverplichtingen moeten worden meegenomen bij de berekening van het netto-inkomen. Daarnaast heeft NN verdergaande verbeteringen doorgevoerd.

NN heeft haar acceptatiebeleid opnieuw beoordeeld. Dit heeft ertoe geleid dat NN per maart 2018 kinderalimentatie expliciet in plaats van impliciet betreft in haar berekening. NN stelt in haar zienswijze dat deze aanpassingen niet betekenen dat sprake was van een overtreding.

Artikel 4:34, eerste lid, Wft bevat een open norm. Het is aan de kredietaanbieder deze norm in te vullen en te bepalen welke informatie wordt opgevraagd. Er is geen eis die voorschrijft dat alle eenvoudig of publiek beschikbare informatie moet worden meegenomen in de beoordeling. Ook het tweede lid van artikel 4:34 Wft is een open norm. NN heeft haar beoordelingsruimte op zorgvuldige wijze en in lijn met de VFN-Gedragscode ingevuld. NN meent dat van een overtreding geen sprake was en dat de AFM van haar voornemen een boete op te leggen zou moeten afzien.

De zienswijze van NN aangaande de bevindingen op individueel dossierniveau zijn ten behoeve van de leesbaarheid onder de beoordeling van de AFM van het desbetreffende dossier in hoofdstuk 5 opgenomen. Hierna volgt de zienswijze van NN voor wat betreft de andere punten.

4.1 Achtergrond

Het onderzoeksrapport van de AFM bevat bevindingen uit het onderzoek dat de AFM naar dertig klantdossiers heeft verricht. Bij elk van de informatieverzoeken van de AFM was sprake van een niet a-selecte, risicogebaseerde, door de AFM bepaalde selectie uit de beschikbare dossiers. De geselecteerde dossiers kunnen dan ook niet representatief worden geacht voor de kredietverstrekking door NN. Voorts merkt NN op dat de AFM het acceptatiebeleid dat NN hanteert bij het beoordelen van de aanvragen, niet inhoudelijk heeft meegenomen in haar onderzoek.

NN heeft het onderzoek van de AFM zo goed mogelijk proberen te faciliteren. Zij heeft productieoverzichten aan de AFM verstrekt met daarop de afgesloten consumptieve kredieten per onderzoeksperiode.

4.2 Geen overtreding artikel 4:34, eerste lid, Wft

Artikel 4:34, eerste lid, Wft verplicht de kredietaanbieder informatie in te winnen bij de consument om overkreditering te voorkomen. NN vroeg ten tijde van de betrokken dossiers de volgende informatie op bij consumenten:

Datum 30 augustus 2019
 Ons kenmerk [...]
 Pagina 10 van 52

Personalialia	
Naam	
Adres	
Woonplaats	
Geboortedatum	DDMJJJ
Burgerlijke staat	Alleenstaand / samenwonend / gehuwd / geregistreerd partnerschap
Kind(eren)	Ja / Nee
E-mailadres	
Mobiel nummer	
Burgerservicenummer	(Elfproef)
Nationaliteit	
Rekeningnummer	IBAN (Elfproef)
Inkomsten	
Dienstverband	Tijdelijk / vast / anders
Bedrijfsnaam werkgever	
In dienst sinds	DDMMJJJJ
Netto maandinkomen	Bedrag in EUR
Uitgaven	
Woonsituatie	Koop / huur / inwonend
Woonlast (bruto)	Bedrag in EUR
Andere leningen en/of creditcards	Ja / Nee
<ul style="list-style-type: none"> • Indien "Ja"; uitstaande leningen of kredietlimiet: • Indien "Ja"; lening overnemen: • Indien "Ja"; maandlasten: 	Bedrag in EUR Ja / Nee Bedrag in EUR
Alimentatie	Bedrag in EUR

Document	Ter verificatie van
Kopie I.D.	Identiteit consument
Loonstrook	Inkomen, indiensttreding, werkgever
Bankafschrift loon	Storting inkomen
Bankafschrift woonlast	Afschrijving woonlast
Getekende opzegbrief	Dat een ingeloste lening ook wordt beëindigd
1 cent storting	Naam gelijk is aan rekeninghouder
Indien er sprake is van een ingevuld bedrag bij het onderdeel "alimentatie"	
Bankafschrift	De hoogte van de opgegeven alimentatie
Convenant	Komt het bedrag overeen met de verplichting

NN merkt verder op dat er in sommige gevallen aanvullende ondersteunende documentatie werd opgevraagd, zoals een werkgeversverklaring. NN meent dat zij voldoende informatie heeft ingewonnen in de betrokken dossiers om aan haar verplichting op grond van artikel 4:34, eerste lid, Wft te voldoen.

4.2.1 Betekenis artikel 4:34, eerste lid, Wft

De verplichting om informatie in te winnen over de financiële positie van de consument is nader uitgewerkt in de artikelen 113 tot en met 115 van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (**BGfo**). NN benadrukt dat zowel artikel 4:34, eerste lid, Wft als artikel 113, eerste lid, BGfo open normen zijn, die niet nauwkeurig voorschrijven welke informatie op welke wijze moet worden opgevraagd. Dit geeft de aanbieder ruimte om rekening te houden met haar doelgroep, het soort krediet, de hoogte van het krediet en het kanaal dat de aanbieder gebruikt om de kredieten te verstrekken.

NN verwijst verder naar de wetsgeschiedenis waarin is opgemerkt dat “[d]e omvang en de nauwkeurigheid van de inlichtingen kunnen verschillen al naar gelang de grootte van het krediet.”⁶ Daarnaast heeft de wetgever de kredietaanbieder een grote mate van vrijheid gegeven om zelf in te vullen welke informatie wordt ingewonnen en welke documenten daarvoor bij de consument worden opgevraagd, zolang de kredietaanbieder in ieder geval informatie inwint ter verificatie van de essentialia van de financiële positie van de kredietaanvrager.⁷ Ten slotte mag een kredietaanbieder ervan uitgaan dat de consument de informatie naar waarheid heeft verstrekt, maar dat bij opvallende afwijkingen ten opzichte van hetgeen gebruikelijk is de kredietaanbieder eerder controle zal moeten uitoefenen op de aangeleverde gegevens.⁸ Als de kredietaanbieder geen aanleiding heeft om te twijfelen aan de aangeleverde informatie of als het gaat om minder belangrijke posten bestaat geen verplichting tot verificatie of nader onderzoek, aldus NN.

4.2.2 Jurisprudentie

NN stelt dat ook uit Europese rechtspraak volgt dat op een kredietaanbieder geen structurele verificatieplicht rust:

“artikel 8, lid 1, van richtlijn 2008/48⁹ aldus moet worden uitgelegd dat het er zich enerzijds niet tegen verzet dat de kredietwaardigheid van de consument enkel op basis van door deze laatste verstrekte informatie wordt beoordeeld, mits het om toereikende informatie gaat en gewone verklaringen van de consument vergezeld gaan van bewijsstukken, en het anderzijds de kredietaanbieder niet de verplichting oplegt om de door de consument verstrekte informatie systematisch te controleren.”¹⁰

⁶ Kamerstukken II 1987/88, 19 785, nr. 7, p. 38.

⁷ Kamerstukken II 1987/88, 19 785, nr. 7, p. 40.

⁸ Kamerstukken II 1988/89, 19 785, nr. 12, p. 25-26.

⁹ Richtlijn Consumentenkrediet. Artikel 4:34, eerste lid, Wft behelst de implementatie van artikel 8 Richtlijn Consumentenkrediet.

¹⁰ HvJEU 18 december 2014, ECLI:EU:C:2014:2464, punt 39.

4.2.3 Het aanvraag en acceptatieproces

NN heeft in haar zienswijze een toelichting gegeven op het aanvraagproces. Elk proces begint met een kredietaanvraag die digitaal bij NN wordt ingediend (i) via www.nn.nl, (ii) door een adviseur via <http://adviseur.nn.nl> of (iii) via het software-adviespakket [naam].

De consument wordt door het systeem verplicht de hiervoor genoemde informatie over inkomsten en lasten te verstrekken. De aanvraag en de verstrekte informatie komt binnen in de *mid-office* applicatie van NN. Aan de hand van *business rules* wordt de kredietaanvraag automatisch door het systeem beoordeeld, waarna de intermediair automatisch wordt bericht over de (voorwaardelijke) goedkeuring of afwijzing van de aanvraag. Bij een goedkeuring ontvangt de intermediair een aanbod en een lijst met aan te leveren ondersteunende documentatie. Die aan te leveren stukken worden deels door de mid-office geanalyseerd en daarnaast controleert een acceptant de aanvraag. De acceptant checkt of de analyse van het systeem juist is, of de door de consument opgegeven informatie klopt met de ondersteunende stukken en of er opvallende onregelmatigheden zijn die aanleiding geven tot nader onderzoek. Na akkoord vindt een nacontrole plaats door een andere acceptant. Als de consument € 0,01 heeft betaald vanaf de opgegeven tegenrekening wordt nog een managementcontrole gedaan, waarna het te ontvangen kredietbedrag kan worden overgemaakt naar de consument.

NN stelt hiermee te voldoen aan de eisen van artikel 4:34, eerste lid, Wft. NN doet standaard navraag bij het Bureau Kredietregistratie (BKR). Anders dan de AFM meent strekt de verplichting uit artikel 4:34, eerste lid, Wft niet zo ver dat NN daarbij alle andere informatie op toegezonden bankrekeningafschriften moet checken. Bovendien is dergelijke informatie niet geschikt voor het doel dat de AFM voor ogen staat; bankafschriften kunnen nooit een volledig overzicht bieden van de bestaande betalingsverplichtingen, al is het maar omdat men meerdere betaalrekeningen kan aanhouden.

4.3 Geen overtreding artikel 4:34, tweede lid, Wft

De wet bepaalt niet wanneer sprake is van overkreditering. Marktpartijen hebben gezamenlijk invulling gegeven aan deze open norm in de VFN-Gedragscode. Volgens de gedragscode verstrekt een aanbieder geen krediet indien dit ertoe leidt dat de consument van zijn (i) inkomsten, na aftrek van (ii) vaste lasten, minder overhoudt dan de voor de consument geldende (iii) leennorm. NN is van mening dat zij artikel 4:34, tweede lid, Wft niet heeft overtreden. De zienswijze van NN omtrent de specifieke kostenposten pensioenpremie, WGA- en WIA-premie¹¹, kinderalimentatie en oversluiting wordt behandeld in de desbetreffende dossiers onder hoofdstuk 5.

Ten aanzien van het al dan niet meenemen van de pensioenpremie en/of WGA/WIA-premies door kredietaanbieders merkt NN nog het volgende op. Het is NN bekend dat de AFM eind december 2018 diverse andere marktpartijen heeft aangesproken op het niet meenemen van de pensioenpremie bij de kredietwaardigheidstoetsing. NN heeft begrepen dat in die gevallen is volstaan met informele waarschuwingen.

¹¹ WGA staat voor Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten. WIA staat voor wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen.

NN verzoekt de AFM om inzicht te geven in haar handhavingsbeleid en –praktijk ten aanzien van de handhaving van artikel 4:34, tweede lid, Wft bij kredietaanbieders die de pensioenpremie en/of WGA/WIA-premies niet hebben meegenomen in hun berekeningen. Voor nu en zonder te beschikken over de verzochte informatie constateert NN dat geen formele handhavingsmaatregelen zijn gepubliceerd waarin de AFM een overtreding constateert doordat deze premies niet zijn meegenomen. NN trekt hieruit de conclusie dat dit betekent dat de AFM in andere gevallen van formele handhaving heeft afgezien. NN meent ook om die reden aan haar geen boete mag worden opgelegd.

4.4 Formele bezwaren

4.4.1 Handhavingsbeleid

NN meent dat de AFM diverse omstandigheden onvoldoende heeft betrokken bij de keuze voor een boetevoornemen. Op grond van de volgende omstandigheden meent NN dat de AFM bij toepassing van haar Handhavingsbeleid¹² tot een andere afweging zou moeten komen en een ander instrument meer in de rede ligt:

- er is geen sprake van recidive;
- NN heeft niet verwijtbaar gehandeld. NN heeft de VFN-Gedragscode gevolgd en uit een reactie van de VFN bleek dat zij in lijn met de VFN en marktgebruik haar aanvraagproces ter zake de pensioenpremie en bijtelling had ingericht. Er waren geen duidelijke mededelingen van de AFM waaruit andere gehanteerde interpretaties bleken. Bovendien is er een lopende discussie tussen marktpartijen, brancheorganisaties en de AFM over de juiste invulling van deze normen;
- NN heeft de overtreding uit eigen beweging beëindigd;
- NN heeft alle medewerking aan het onderzoek verleend en aan alle verzoeken van de AFM voldaan; en
- de overtreding heeft niet geleid tot marktverstoring.

4.4.2 Boeteverlagende omstandigheden

De bij het Handhavingsbeleid beschreven omstandigheden zijn ook van belang bij de vaststelling van de hoogte van een eventuele boete. In dit kader benadrukt NN dat de AFM haar niet eerder heeft verweten de regels voor overkreditering te hebben overtreden en de AFM richting NN hiervoor niet eerder formele of informele handhavingsmaatregelen heeft genomen.

Verder merkt NN in het kader van de ernst van de overtreding op dat in dossier 2016-3 sprake is geweest van een zuivere oversluitingssituatie en dat NN waar mogelijk onverwijld maatregelen heeft getroffen. Deze elementen zijn ten onrechte door de AFM niet meegewogen bij de keuze voor het versturen van een boetevoornemen. Als de AFM toch zou overgaan tot boeteoplegging, meent NN dat dit aspect zou moeten leiden tot matiging van het boetebedrag.

¹² Handhavingsbeleid van de Autoriteit Financiële Markten en De Nederlandsche Bank van 10 juli 2008.

4.4.3 Artikel 5:53 Awb

NN stelt zich op het standpunt dat het voornemen van de AFM haar niet in staat stelt een zienswijze te geven op het oordeel van de AFM over de ernst, duur en verwijtbaarheid en de gevolgen die de AFM daaraan wil verbinden alsook de overige uitgangspunten ten aanzien van de hoogte van de boete die de AFM aan het boetevoornemen ten grondslag heeft gelegd. NN moet op deze specifieke factoren in de zienswijze kunnen reageren in het licht van haar verdediging en ten behoeve van een zorgvuldige voorbereiding van het besluit door de AFM.

4.4.4 Publicatievoornemen

Voorgaande geldt – sterker – voor het voornemen tot openbaarmaking van de boetebesluiten. Het boetevoornemen beperkt zich tot een algemene omschrijving van de verschillende wijzen van openbaarmaking. Het geeft geen inzicht in de concrete tekst van de openbaarmakingen. NN kan daarop in haar zienswijze dan ook niet reageren.

4.5 Afsluitende opmerkingen NN

NN heeft met deze zienswijze gereageerd op de punten die blijkens het onderzoeksrapport aan het boetevoornemen ten grondslag liggen. Dat neemt niet weg dat NN zich op andere punten niet kan vinden in het door de AFM opgestelde onderzoeksrapport of eerdere terugkoppelingen. Indien de AFM deze punten in afwijking van het boetevoornemen ten grondslag zou leggen aan een boetebesluit, verzoekt NN de AFM haar in de gelegenheid te stellen daarop vooraf een zienswijze te geven.

5. Beoordeling AFM

In het kader van haar onderzoek heeft de AFM in totaal dertig klantdossiers beoordeeld in hoeverre NN de bepalingen van artikel 4:34 Wft heeft nageleefd. Het eerste lid van dit artikel bepaalt dat het aan de aanbieder is om voor de totstandkoming van de kredietovereenkomst in het belang van de consument informatie in te winnen over diens financiële positie en om te beoordelen, ter voorkoming van overkreditering, of het aangaan van de overeenkomst verantwoord is. De AFM is van oordeel dat NN in vier van de dertig onderzochte dossiers voor de totstandkoming van de overeenkomst onvoldoende informatie heeft ingewonnen over de financiële positie van de consument en niet mede op basis van alle relevante informatie heeft beoordeeld of het aangaan van de overeenkomst verantwoord was gelet op het voorkomen van overkreditering.

Het tweede lid van artikel 4:34 Wft bepaalt dat het aan de aanbieder is om geen overeenkomst inzake krediet aan te gaan met een consument indien dit, met het oog op overkreditering van die consument, onverantwoord is. De AFM is van oordeel dat NN in vijf van de dertig onderzochte dossiers een kredietovereenkomst is aangegaan met een consument terwijl dat met het oog op overkreditering onverantwoord was. In één dossier had NN in het geheel geen krediet mogen verstrekken en in vier dossiers was het krediet te hoog ten opzichte van de kredietruimte van de consument.

De beoordeling van de AFM is als volgt opgebouwd. In de paragrafen 5.1 tot en met 5.8 zijn per dossier de feiten en bevindingen uitgewerkt, waarbij de berekeningen van NN gepresenteerd zijn in een tabel. Kolom A benoemt om welke post in de berekening het gaat. Kolom B van de tabel bevat de berekening van NN. Waar nodig wordt ook een berekening van de AFM uit het onderzoeksrapport gepresenteerd. De laatste kolom bevat een eventuele (verwijzing naar de) toelichting op de berekeningen. Daarna volgt de zienswijze van NN op het specifieke dossier. Tot slot is per dossier de beoordeling en conclusie van de AFM opgenomen. In paragraaf 5.9 worden resterende aspecten van de zienswijze van NN behandeld en in paragraaf 5.10 volgt de conclusie.

5.1 Dossier 1¹³

Feiten en bevindingen

NN is een kredietovereenkomst, getekend op [datum], met desbetreffende consument aangegaan en heeft daarbij een krediet van € 17.500 verstrekt. In onderstaande tabel zijn de berekeningen van NN en de AFM met betrekking tot dit dossier opgenomen.¹⁴

A. Financiële positie klant	B. Berekening NN	C. Berekening AFM	D. Toelichting
Inkomen	€ 1.752,05 ¹⁵	€ 1.629,95	Zie sub I.
Woonlasten	€ 408,99	€ 545,32	Zie sub II.
Lasten bestaande financieringen	-	-	
Overige lasten	-	-	
Kredietwaardigheidstoets	Berekening NN	Berekening AFM	Toelichting
Gezinssamenstelling	Alleenstaand	Alleenstaand	
Jaar van gehanteerde leennorm	2016	2015	Zie sub III.
Gehanteerde leennorm	€ 928,45 ¹⁶	€ 824,99	Zie sub III.
Beschikbare ruimte voor krediet ¹⁷	€ 414,61	€ 259,64	
Maximaal te verstrekken krediet ¹⁸	€ 20.730,50	€ 12.982,00	
Verstrekt krediet	€ 17.500,00	€ 17.500,00	

¹³ Dit betreft Dossier 2015-1 ([...]). Zie bijlagen 6.1 bij de reactie van 17 maart 2017 van NN.

¹⁴ Zie ook bijlage 8.1 bij de reactie van 9 juni 2017 van NN.

¹⁵ De AFM merkt op dat er in verschillende documenten van NN andere bedragen staan vermeld. In de reactie van 9 juni 2017 van NN met aanvullende informatie over de Dashboard-dossiers heeft NN opgegeven dat ze in haar berekening is uitgegaan van een inkomen van € 1.752,05. Dit bedrag is overgenomen in het onderzoeksrapport van de AFM en wordt ook in deze tabel genoemd. In het document 'Maximum Loan Calculation 2016' en een Raet uitdraai van 4 januari 2016 (beide bijlage 6.1) rekent NN echter met een inkomen van € 1.801,34. In een Raet uitdraai van 12 juli 2018 (berekeningsdatum 31 december 2015) rekent NN met een inkomen van € 1.748,65 en in een uitdraai van de systemen van NN (bijlage 6.1) staat een inkomen vermeld van € 1.749,56.

¹⁶ In de reactie van NN van 9 juni 2017 met aanvullende informatie over de Dashboard-dossiers is NN voor de berekening van de leennorm uitgegaan van een inkomen van € 1.801,34.

¹⁷ Dit is de uitkomst van: inkomen – woonlasten – lasten bestaande financieringen – overige lasten – leennorm.

¹⁸ Dit is de uitkomst van: beschikbare ruimte voor krediet * 50.

Sub I: Inkomensberekening

Het dossier bevat salarisspecificaties van september, oktober en november 2015. Uit de salarisspecificaties blijkt dat een pensioenpremie wordt ingehouden op het brutoloon. Daarnaast wordt een toelage levensloop meegenomen in het brutoloon.

NN heeft in de berekening van het netto-inkomen van de consument geen rekening gehouden met de pensioenpremie en de toelage levensloop. NN heeft op 18 juli 2018 in haar reactie op de bevindingen van de Dashboard-dossiers 2016 medegedeeld dat pensioenpremie in 2015 niet werd meegenomen in de berekening. Sinds augustus 2017 neemt NN pensioenpremie wel mee in de bruto/netto berekening.

De AFM corrigeert in haar berekening de inhoudingen voor pensioenpremie op het bruto-inkomen, aangezien deze inhoudingen een structureel karakter hebben en het netto besteedbaar inkomen verlagen. De AFM neemt in haar berekening verder de toelage levensloop mee in de berekening van het inkomen omdat deze toelage een structureel karakter heeft. De inkomensberekeningen van NN en de AFM zijn hieronder schematisch weergegeven:

	Berekening NN	Berekening AFM
Brutosalaris	€ [bedrag]	€ [bedrag]
Gemiddelde pensioenpremie	-	€ [bedrag] ¹⁹ -/-
[...]toelage	€ [bedrag] +	€ [bedrag] +
Gemiddelde [...]toeslag	€ [bedrag] +	€ [bedrag] ²⁰ +
Toelage levensloop	-	€ [bedrag] +
Totaal (bruto)	€ 2.249,47	€ 2.031,62
Totaal (conversie bruto → netto via Raet ²¹)	€ 1.752,05	€ 1.629,95

Sub II: Woonlasten

Het dossier bevat een bankafschrift van 1 november tot en met 16 december 2015 waarop een afschrijving van € 545,32 zichtbaar is met de omschrijving 'Huur: [datum] [adres]'. In het onderzoeksrapport is naar aanleiding van de reactie van 9 juni 2017 van NN geconcludeerd dat NN in dit dossier uitgang van een koopwoning en daarbij met een hypotheekrenteaf trek van 25% heeft gerekend. NN kwam daardoor op een bedrag aan netto woonlasten van € 408,99.

¹⁹ Dit gemiddelde is gebaseerd op het cumulatieve bedrag op de loonstrook uit november 2015 aan Premie pensioen (€[bedrag]) en Premie IP (€[bedrag]), een totaalbedrag van € [bedrag]. Gedeeld door 11 is dit € [bedrag].

²⁰ Dit gemiddelde is gebaseerd op het cumulatieve bedrag op de loonstrook uit november 2015 aan [toeslag]: € [bedrag] en [toeslag]: € [bedrag]. Gedeeld door 11 is dit € [bedrag]. In haar reactie van 18 juli 2018 van NN op de feitencheck bevestigt NN dat dit het correcte gemiddelde bedrag aan [...]toeslag is.

²¹ <https://www.raet.nl/bruto-netto-salaris-berekenen>.

Datum 30 augustus 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 17 van 52

Sub III: Jaar van gehanteerde leennorm

NN gaat bij de berekening uit van de leennormen uit 2016. Op grond van de basisnorm voor de gezinssituatie 'alleenstaand' in 2016 (€ 815) en de woonlastennorm (€ 230), komt NN tot de volgende leennorm: € 815 + 15% * (€ 1.801,34²² - € 230 - € 815) = € 928,45.

NN heeft op [datum] 2015 een offerte uitgebracht aan de consument. De offerte is op [datum] 2015 door de consument ondertekend. In de offerte staat dat wanneer de consument de offerte ondertekent hij een overeenkomst aangaat met NN. Nu de overeenkomst aldus in 2015 is aangegaan, gaat de AFM uit van de leennormen uit 2015. Op grond van de basisnorm voor de gezinssituatie 'alleenstaand' in 2015 (€ 723) en de woonlastennorm (€ 227) komt de AFM tot de volgende leennorm: € 723 + 15% * (€ 1.629,95 - € 227 - € 723) = € 824,99.

Zienswijze NN

NN zou ten onrechte een hypotheekrenteaf trek van 25% hebben toegepast, omdat de woonlasten zagen op huur. NN heeft geconstateerd dat de aan de AFM aangeleverde informatie hierover op 9 juni 2017 abusievelijk onjuist was. Na herbeoordeling van het dossier ter voorbereiding op de zienswijze, heeft NN geconstateerd dat inderdaad sprake was van een huurwoning, en dat NN ook heeft gerekend met huurkosten. Ter onderbouwing hiervan heeft NN op 5 juli 2019 een aanvulling op haar zienswijze gestuurd.

NN voert verder aan dat de VFN-Gedragscode niet verplicht om premies voor pensioen mee te nemen bij de berekening van het netto-inkomen:

“De overige vast lasten maken doorgaans deel uit van het pakket voor levensonderhoud dat het Nibud hanteert. Lasten die daarin niet zijn opgenomen en, evenals alimentatie overigens, niet bij elke consument voorkomen zijn bijvoorbeeld extra ziektekosten, hoge energielasten, kinderopvang of pensioenverplichtingen. Het is aan de aanbieder om daar invulling aan te geven.”

In de leennormen is rekening gehouden met persoonlijke (onvermijdbare) uitgaven bovenop de door het Nibud vastgestelde normen. NN begreep hier destijds ook de pensioenpremies onder. Bij het maken van deze beleidskeuze heeft NN overwogen welke invulling het beste recht zou doen aan de verschillen tussen personen die via de werkgever afdracht doen voor hun pensioen en personen die dat niet doen. Door een andere keuze zouden personen die geen pensioenpremie betalen meer kunnen lenen dan personen die dat wel doen, terwijl juist zij geen vermogen opbouwen voor een pensioen.

NN volgde hiermee ook de marktpraktijk. Nagenoeg alle in krediet gespecialiseerde intermediairs in Nederland maakten toen (en nu nog steeds) gebruik van software genaamd [naam]. Deze software liet geen mogelijkheid om de pensioenpremie in de bruto-netto berekening mee te nemen in de tijd dat de door de AFM onderzochte dossiers zijn afgesloten. Van de VFN begreep NN dat ook bij andere kredietaanbieders dergelijke premies niet werden meegenomen bij de berekening van het netto-inkomen. Hoewel NN van mening is dat zij niet verplicht

²² Zoals gezegd is NN voor de berekening van de leennorm uitgegaan van een inkomen van € 1.801,34.

Datum 30 augustus 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 18 van 52

was de pensioenpremie mee te nemen bij het berekenen van het besteedbaar inkomen, heeft NN besloten deze voortaan toch mee te nemen naar aanleiding van de terugkoppeling van de AFM op de Dashboardmodule op 13 juli 2017.

Beoordeling AFM

De AFM is van oordeel dat NN gelet op de beschikbare kredietruimte deze kredietovereenkomst niet met de consument had mogen aangaan. De AFM licht dit als volgt toe.

Naar aanleiding van de door NN in de zienswijze nader aangeleverde informatie, acht de AFM het aannemelijk dat NN bij de vaststelling van de woonlasten is uitgegaan van de daadwerkelijke huurkosten. Het dossier bevat een 'max-loan formulier' waaruit dit blijkt. NN heeft daarnaast een screenshot van de administratie overgelegd waaruit dit volgt. De AFM ziet daarom geen overtreding voor wat betreft deze post. De op dit punt in het onderzoeksrapport getrokken conclusies komen in onderhavig besluit te vervallen.

De AFM is het met NN eens dat zij – gelet op de open norm – een bepaalde marge heeft bij haar acceptatiebeleid en bij de beoordeling of het verstrekken van een krediet verantwoord is. NN heeft bij de berekening van het netto-inkomen geen rekening gehouden met een inhouding voor de pensioenpremie. Ook onder de overige lasten heeft zij hiermee geen rekening gehouden. Reden hiervoor was dat NN ervan uitging dat pensioenpremies in de leennormen waren opgenomen. Die benadering doet volgens NN recht aan het verschil met personen die niet via de werkgever afdracht doen voor hun pensioen, omdat die personen anders meer zouden kunnen lenen terwijl zij geen vermogen opbouwen voor een pensioen. Pensioenverplichtingen zijn volgens de toelichting bij artikel 5 van de VFN-Gedragscode echter uitdrukkelijk niet verdisconteerd in de leennormen. Het is daarom aan de aanbieder om daar invulling aan te geven. NN gaf daar (in het verleden) invulling aan door pensioenpremies in het geheel niet mee te nemen in haar berekening, hetgeen de AFM niet conform de regels acht. Pensioenpremies zijn inhoudingen met een structureel karakter die het netto besteedbaar inkomen verlagen. NN laat deze lasten ten onrechte buiten beschouwing. NN kan hierdoor niet vaststellen hoe deze lasten van invloed zijn op de berekening van de beschikbare ruimte voor krediet. Ten overvloede merkt de AFM nog op dat NN bekend had kunnen zijn met het standpunt van de AFM over het meenemen van pensioenpremies in de berekening van een verantwoord krediet. Op 29 oktober 2009 is bijvoorbeeld een boete opgelegd aan een kredietaanbieder, waaraan vergelijkbare bevindingen over het niet meenemen van pensioenpremies ten grondslag lagen.²³

Voorts heeft NN met de leennormen uit 2016 gerekend, terwijl de overeenkomst is afgesloten in 2015. Hoewel dit laatste leidt tot een lagere leennorm dan waarvan NN is uitgegaan, weegt dit niet op tegen de pensioenverplichtingen. Op basis van de berekening van de AFM mocht maximaal een krediet van € 12.982 worden verstrekt. Het door NN verstrekte krediet bedroeg echter € 17.500. Nu in onderhavig dossier het verstrekte krediet aldus de maximale kredietruimte van de consument overschrijdt, had NN – met het oog op

²³ <https://www.afm.nl/nl-nl/nieuws/2009/dec/boete-inaam>. Het besluit heeft gedurende een lange periode op de website van de AFM gestaan.

Datum 30 augustus 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 19 van 52

overkreditering – deze kredietovereenkomst niet met de consument mogen aangaan. NN heeft de consument voor een bedrag ter hoogte van € 4.518 overgekrediteerd.

De AFM is gelet op voorgaande van oordeel dat NN artikel 4:34, tweede lid, Wft heeft overtreden.

5.2 Dossier 2²⁴

Feiten en bevindingen

NN is een kredietovereenkomst, getekend op [datum], met desbetreffende consument aangegaan en heeft daarbij een krediet van € 24.150 verstrekt. In onderstaande tabel zijn de berekeningen van NN en de AFM met betrekking tot dit dossier opgenomen.²⁵

A. Financiële positie klant	B. Berekening NN	C. Berekening AFM	D. Toelichting
Inkomen	€ 1.979,52	€ 1.831,30	Zie sub I.
Woonlasten	€ 540,26	€ 540,26	
Lasten bestaande financieringen	-	-	
Overige lasten	-	Niet vast te stellen.	Zie sub II.
Kredietwaardigheidstoets			
Gezinssamenstelling	Alleenstaand	Alleenstaand	
Jaar van gehanteerde leennorm	2016	2016	
Gehanteerde leennorm	€ 955,18	€ 932,95	
Beschikbare ruimte voor krediet	€ 484,09	€ 358,09	
Maximaal te verstrekken krediet ²⁶	€ 24.204,35	€ 17.904,50 ²⁷	Zie sub III.
Verstrekt krediet	€ 24.150,00	€ 24.150,00	

Sub I: Inkomensberekening

Het dossier bevat een salarisspecificatie van december 2015. Uit de salarisspecificatie volgt dat een pensioenpremie ad € [bedrag] wordt ingehouden op het brutoloon en dat WGA-premies voor een bedrag van € [bedrag] worden ingehouden op het nettoloon.

NN heeft in de berekening van het netto-inkomen van de consument geen rekening gehouden met de pensioenpremie en de WGA-premies. NN heeft op 25 mei 2018 in haar reactie op de bevindingen van de dossiers 2016 medegedeeld dat pensioenpremie in 2016 niet werd meegenomen in de berekening. Sinds augustus 2017

²⁴ Dit betreft dossier 2016-1 ([...]). Zie bijlage 16.3 bij de reactie van 5 februari 2018 van NN en bijlage 23.1 bij de reactie van 6 maart 2018 van NN.

²⁵ Zie ook bijlage 16.2 bij de reactie van 5 februari 2018 van NN.

²⁶ Dit is de uitkomst van: beschikbare ruimte voor krediet * 50.

²⁷ Voor zover de financiële positie wel is vast te stellen komt het maximaal te verstrekken krediet op dit bedrag.

Datum 30 augustus 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 20 van 52

neemt NN pensioenpremie wel mee in de bruto/netto berekening. Verder merkt NN in haar reactie het volgende op:

“Nu heeft NN zelf de RAET berekening gemaakt inclusief pensioenpremie en komen dan uit op een netto maandloon van €1924,06²⁸ Wij gaan hierbij uit van de berekening 2016 omdat dit ook het jaar is dat de lening gaat lopen en de lasten betaald gaan worden. Het inkomen dat de klant gaat ontvangen zal gelijk zijn aan de berekening 2016 omdat ook in dit jaar belasting betaald gaat worden.”

De AFM corrigeert in haar berekening de inhoudingen voor pensioenpremie en WGA-premies op het inkomen, aangezien deze inhoudingen een structureel karakter hebben en het netto besteedbaar inkomen verlagen. De inkomensberekening van NN en de AFM zijn hieronder schematisch weergegeven:

	Berekening NN	Berekening AFM
Brutosalaris	€ [bedrag]	€ [bedrag]
[...]toeslag	€ [bedrag] +	€ [bedrag] +
[salariscomponent]	€ [bedrag] +	€ [bedrag] +
Pensioenpremie	-	€ [bedrag] -/-
Totaal (bruto)	€ 2.531,94	€ 2.433,89
Conversie bruto → netto via Raet	€ 1.979,52	€ 1.854,81
WGA	-	€ [bedrag] -/-
WGA-flex	-	€ [bedrag] -/-
Totaal (netto)	€ 1.979,52	€ 1.831,30

Het dossier bevat een afschrift van een Raet-berekening die NN heeft uitgevoerd. Uit dit afschrift blijkt dat de berekeningsdatum 12 januari 2016 is. De beschikbare salarisspecificatie in dit dossier ziet op 2015. De inkomstenbelasting was in 2016 lager dan in 2015.²⁹ Indien de AFM het bruto-inkomen in haar berekening zou converteren op basis van de inkomstenbelasting 2016, ontstaat een netto-inkomen van € 1.900,55. Nu het dossier enkel inkomensgegevens over 2015 bevat, gaat de AFM in haar berekening uit van een netto maandinkomen van € 1.831,30.

Sub II: Overige lasten

In het dossier zit een bankafschrift van december 2015. Op het bankafschrift is een betaling opgenomen aan de Belastingdienst van € 39 middels een overboeking op [datum], onder de omschrijving “Eerste termijn”. NN geeft in haar reactie van 25 mei 2018 het volgende aan:

²⁸ Het bedrag van € 1.924,06 komt als volgt tot stand: € [bedrag] aan brutoloon, minus de pensioenpremie van € [bedrag] geconverteerd in Raet met een berekening van 2016. NN houdt in deze berekening geen rekening met de WGA-premies.

²⁹ https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/privewerk_en_inkomen/bijzondere_situaties/middeling_sterk_wisselende_inkomens/belastingteruggaaf_berekenen/u_bent_het_hele_middelingstijdvak_i_onger_dan_de_aow_leeftijd/tarieven_voor_personen_die_de_aow_leeftijd_nog_niet_hebben_bereikt.

Datum 30 augustus 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 21 van 52

“Als Nationale-Nederlanden betalingen op het bankafschrift ziet aan de Belastingdienst, nemen wij telefonisch contact op met de aanvrager. Van de Belastingdienst kennen wij de bankrekeningnummers, wij weten daardoor wat voor soort betaling het betreft. Als er een lopende betalingsregeling is vanwege achterstanden wijzen wij de aanvrager af. Als de betalingsregeling is afgerond, vragen wij een schriftelijke verklaring op van deze regeling en de reden van de betalingsregeling. Bij een plausibele verklaring is de beëindigde regeling geen reden tot afwijzing van het krediet.”

De AFM heeft geen informatie in het dossier aangetroffen waaruit contact met de consument hierover blijkt.

Sub III: Maximaal te verstrekken krediet

In de reactie van 25 mei 2018 op de bevindingen van de dossiers 2016 heeft NN aangegeven dat er teveel krediet is verstrekt. NN komt daarbij wel tot een ander bedrag aan maximaal te verstrekken krediet dan de AFM. Dit wordt veroorzaakt doordat NN uitgaat van de Raet-berekening uit 2016 en de AFM van de Raet-berekening uit 2015.

Zienswijze NN

Zoals in dossier 1 reeds genoemd, voert NN aan dat de VFN-Gedragscode niet verplicht om premies voor pensioen mee te nemen bij de berekening van het netto-inkomen. Ditzelfde geldt voor WGA-premies.

Conform haar vaste procedure heeft NN genoegzaam informatie ingewonnen, waarbij de consument geen blijk heeft gegeven van structurele lasten die gerelateerd zijn aan een betaling aan de Belastingdienst. NN mocht vertrouwen op de juistheid en volledigheid van de door de consument ingevulde formulieren en verstrekte bescheiden. De betaling aan de Belastingdienst blijkt uit een bankafschrift dat de consument heeft verstrekt ter onderbouwing van de door hem opgegeven essentiële lasten en inkomsten. De door de AFM aangehaalde post ziet op een andere mutatie dan die waarvoor het bankafschrift van de consument werd overgelegd. NN was er niet toe gehouden navraag te doen naar het mogelijke structurele karakter van deze betaling.

Verder wijst NN erop dat terugbetalingen aan de Belastingdienst in het algemeen geen structureel karakter kunnen hebben, nu het maximale uitstel dat de Belastingdienst verleent op grond van het beleid twaalf maanden bedraagt. Ook merkt NN op dat het betalen van inkomstenbelasting – een belastingafdracht – een last is die is meegenomen in de leennormen. Of dat bedrag bij vooruitbetaling, na een eerste aanslag of met vertraging wordt betaald, is voor de hoogte van het bedrag in beginsel niet relevant.

Voor NN bestond geen aanleiding, en bovendien geen verplichting, om navraag te doen bij de betrokken consument naar andere beschikbare informatie. Te meer nu de omschrijvingen bij de betaling in kwestie net zo goed een niet-structureel karakter had kunnen hebben. Ook om die reden was er voor NN geen reden om te twijfelen aan de door de consument gegeven informatie.

Daarnaast heeft NN begrepen dat marktpartijen, de VFN, de Autoriteit Persoonsgegevens en de AFM op dit moment met elkaar in gesprek zijn over het gebruik van klantinformatie bij kredietwaardigheidstoetsen. Het gebruik van klantinformatie buiten het doel waarvoor dit is verstrekt, kan in strijd zijn met toepasselijke

Datum	30 augustus 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	22 van 52

privacyregelgeving. Dit heeft de wetgever ook onderkend: *“De kredietgever hoeft niet alle informatie over de uitgaven te controleren. Wij wijzen ook op de privacy aspecten.”*³⁰

NN meent dat handhaving op dit punt moet uitblijven zolang door de bevoegde toezichthouders nog geen openbaar beschikbaar eenvormig beleid is gevormd. Met de stelling dat NN uit eigen beweging had moeten onderzoeken of de terugbetaling structureel van aard is, is de AFM aan deze privacy-bezwaren geheel voorbijgegaan. Verdergaande toetsing of verificatie was ook niet proportioneel gelet op de omvang van het krediet in kwestie, de omvang van de door de AFM aangehaalde afschrijving en het gegeven dat het betrokken krediet via een adviseur is verstrekt.

Beoordeling AFM

De AFM is van oordeel dat NN gelet op de beschikbare kredietruimte deze kredietovereenkomst niet met de consument had mogen aangaan. De AFM licht dit als volgt toe.

Zoals gezegd, is de AFM het met NN eens dat zij – gelet op de open norm – een bepaalde marge heeft bij haar acceptatiebeleid en bij de beoordeling of het verstrekken van een krediet verantwoord is. NN heeft bij de berekening van het netto-inkomen geen rekening gehouden met inhoudingen voor de pensioenpremie en WGA-premie. Ook onder de overige lasten heeft zij hiermee geen rekening gehouden. Zoals eveneens reeds gezegd, zijn pensioenpremies inhoudingen met een structureel karakter die het netto besteedbaar inkomen verlagen. Ditzelfde geldt voor WGA-premies. NN laat deze lasten ten onrechte buiten beschouwing. NN kan hierdoor niet vaststellen hoe deze lasten van invloed zijn op de berekening van de beschikbare ruimte voor krediet.

Op basis van de berekening van de AFM mocht maximaal een krediet van € 17.904,50 worden verstrekt. Het door NN verstrekte krediet bedroeg echter € 24.150. Nu in onderhavig dossier blijkt dat het verstrekte krediet de maximale kredietruimte van de consument overschrijdt, had NN – met het oog op overkreditering – deze kredietovereenkomst niet met de consument mogen aangaan. NN heeft de consument voor een bedrag ter hoogte van € 6.245,50 overgekrediteerd. Overigens had de conclusie dat sprake was van overkreditering niet anders geluid indien wordt uitgegaan van de inkomstenbelasting 2016. In dat geval mocht maximaal een krediet van € 21.367 worden verstrekt.

De AFM is gelet op voorgaande van oordeel dat NN artikel 4:34, tweede lid, Wft heeft overtreden.

Voorts is de AFM van oordeel dat NN onvoldoende informatie heeft ingewonnen over de lasten van de consument. De AFM licht dit als volgt toe.

Op NN rust de verplichting om informatie in te winnen over de financiële positie van de consument, waardoor zij inzicht heeft in zowel de inkomsten als bepaalde vaste uitgaven van de consument. Ook hier geldt dat NN een bepaalde ruimte heeft voor een eigen invulling van deze norm. Op basis van die informatie moet vervolgens een beoordeling gemaakt kunnen worden of het aangaan van de overeenkomst, met het oog op overkreditering,

³⁰ Kamerstukken II 1988/89, 19 785, nr. 12, p. 26.

Datum	30 augustus 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	23 van 52

verantwoord is. NN dient uiteindelijk te beschikken over voldoende schriftelijke (of op een andere duurzame drager) vastgelegde informatie over de financiële positie van de consument om, ter voorkoming van overkreditering, te kunnen beoordelen of het aangaan van de overeenkomst verantwoord is.

Vooropgesteld wordt dat het dossier geen informatie bevat, zoals een vragenlijst waarnaar NN in haar zienswijze verwijst, waarin de consument heeft aangegeven welke kostenposten er zijn. Het dossier bevat enkel de overeenkomst, salarisgegevens, een berekening van het bruto- en netto-inkomen, een BKR-check, bankafschriften, informatie over een andere lening, een berekening van het maximale krediet, een brief inzake ziekteverzuim en een overzicht van uitbetalingen. De AFM leidt hieruit af dat NN ervoor heeft gekozen haar informatie voor een groot deel via een bankafschrift in te winnen. Dit kan tot gevolg hebben dat NN in voorkomend geval aanvullende informatie moet inwinnen om te kunnen bepalen of het krediet verantwoord kan worden verstrekt. Dit kan bijvoorbeeld door vragen te stellen aan de consument of via meer dan één bankafschrift de aard van betalingen te controleren. Het is aan NN *hoe* zij duidelijkheid verkrijgt over structurele uitgaven, zolang zij die duidelijkheid maar verkrijgt.

De informatie is relevant, aangezien de betalingsverplichting in dit dossier doorslaggevend is voor de vraag hoeveel krediet er verantwoord aan de consument had kunnen worden verstrekt. Indien het een structurele betalingsregeling betreft, daalt de beschikbare maandelijkse ruimte voor het krediet met € 39. Hierdoor ontstaat er een kredietruimte van nog slechts € 319,09 per maand. Indien naderhand concrete informatie beschikbaar komt dat geen sprake (meer) is van een structurele last, kan dit uiteraard (op een later moment) wel leiden tot extra kredietruimte.

Gelet op voorgaande, is de AFM van oordeel dat NN niet aan de informatie betreffende de betaling aan Belastingdienst op het bankafschrift voorbij had mogen gaan. Op basis van de beschikbare informatie kon niet worden vastgesteld of de betaling aan de Belastingdienst al dan niet een structureel karakter kende. NN kon deze mogelijk periodieke betaling niet negeren en zeker niet nu zij – zoals hierboven vastgesteld – niet (aantoonbaar) bij de consument zelf navraag had gedaan naar eventuele structurele lasten, waardoor zij in eerste instantie al niet over aanknopingspunten beschikte. NN heeft derhalve onvoldoende informatie ingewonnen over de financiële positie van de consument en niet mede op basis van alle relevante informatie heeft beoordeeld of het aangaan van de overeenkomst verantwoord was gelet op het voorkomen van overkreditering.

Ten overvloede merkt de AFM nog op dat de omschrijving “Eerste termijn” onder elke omstandigheid de vraag had moeten oproepen of dit een terugkerende betaling betreft en, zo ja, hoeveel navolgende termijnen er zijn. Het zou bijvoorbeeld om een betalingsregeling kunnen gaan, die niet in het BKR wordt geregistreerd. Hieraan doet niet af dat de Belastingdienst slechts betalingsregelingen aangaat voor een periode van maximaal twaalf maanden, omdat het blijft gaan om een potentieel structurele last die het besteedbaar inkomen van de consument verlaagt. Hoewel het aan NN is om een eigen invulling te geven aan haar acceptatiebeleid, moet dit beleid wel tot gevolg hebben dat zij aan haar verplichting voldoet om te beoordelen of een krediet op het moment van acceptatie en – voor zover redelijkerwijs voorzienbaar – gedurende de looptijd van het krediet aansluit bij de afloscapaciteit van een consument.

Dat NN deze informatie op het bankafschrift onder deze omstandigheden niet zou mogen gebruiken op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (**AVG**) kan de AFM niet volgen. In dit geval bevat het dossier enkel een BKR-check, een bankafschrift en enige overige stukken (zoals hierboven beschreven). Hiermee beschikte NN over zeer beperkte gegevens en zeker in dat licht was het noodzakelijk om kennis te nemen van alle relevante gegevens op dat bankafschrift, met het oog op mogelijke structurele lasten. Voor zover dit in strijd mocht komen met de AVG, kan dit niet gelden als excuus voor het niet voldoen aan de Wft-verplichtingen als hier aan de orde. Het is in dat geval aan NN om op een andere wijze dan door het opvragen van bankafschriften de relevante informatie over de financiële positie van de consument op te vragen en te beoordelen.

Dat verdergaande toetsing of verificatie niet proportioneel zou zijn gelet op het gegeven dat het betrokken krediet via een adviseur is verstrekt, kan de AFM evenmin volgen. De situatie dat sprake is van een adviseur ontslaat NN niet van haar verplichtingen. Voor zover NN bedoelt dat mag worden aangenomen dat de adviseur de navraag wel zal hebben gedaan, heeft te gelden dat hiervan hoe dan ook niets uit het dossier blijkt.

De AFM is gelet op voorgaande van oordeel dat NN artikel 4:34, eerste lid, Wft heeft overtreden.

5.3 Dossier 3³¹

Feiten en bevindingen

NN is een kredietovereenkomst, getekend op [datum], met desbetreffende consument aangegaan en heeft daarbij een krediet van € 20.000 verstrekt. In onderstaande tabel zijn de berekeningen van NN en de AFM met betrekking tot dit dossier opgenomen.³²

A. Financiële positie klant	B. Berekening NN	C. Berekening AFM	D. Toelichting
Inkomen	€ 1.999,41	€ 1.932,82	Zie sub I.
Woonlasten	€ 626,15	€ 626,15	
Lasten bestaande financieringen	-	Dit is niet vast te stellen.	Zie sub II.
Overige lasten	-	-	
Kredietwaardigheidstoets	Berekening NN	Berekening AFM	Toelichting
Gezinssamenstelling	Alleenstaande	Alleenstaande	
Jaar van gehanteerde leennorm	2016	2016	
Gehanteerde leennorm	€ 958,10	€ 948,17	
Beschikbare ruimte voor krediet	€ 414,75	€ 358,50	
Maximaal te verstrekken krediet	€ 20.737,38	Dit is niet vast te stellen.	
Verstrekt krediet	€ 20.000,00	€ 20.000,00	

³¹ Dit betreft dossier 2016-2 ([...]). Zie bijlage 16.3 bij de reactie van 5 februari 2018 van NN en bijlage 23.1 bij de reactie van 6 maart 2018 van NN.

³² Zie ook bijlage 16.2 bij de reactie van 5 februari 2018 van NN.

Datum 30 augustus 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 25 van 52

Sub I: Inkomensberekening

Het dossier bevat een salarisspecificatie van april 2016. Uit de salarisspecificatie volgt dat een pensioenpremie van € [bedrag] wordt ingehouden op het brutoloon. Daarnaast blijkt uit het dossier dat de consument een aanvulling op het salaris ter hoogte van € [bedrag] per maand ontvangt.

NN heeft in de berekening van het netto-inkomen van de consument geen rekening gehouden met de inhouding van de pensioenpremie en de aanvulling op het salaris. NN heeft op 25 mei 2018 in haar reactie op de bevindingen van de dossiers 2016 medegedeeld dat pensioenpremie in 2016 niet werd meegenomen in de berekening. Sinds augustus 2017 neemt NN pensioenpremie wel mee in de bruto/netto berekening. Verder merkt NN in haar reactie het volgende op:

“Nu heeft NN zelf de RAET berekening gemaakt inclusief pensioenpremie en komen dan uit op een netto maandloon van €1935,76³³ Wij gaan hierbij uit van de berekening 2016 omdat dit ook het jaar is dat de lening gaat lopen en de lasten betaald gaan worden.”

De AFM corrigeert in haar berekening de pensioenpremie op het inkomen, aangezien deze inhouding een structureel karakter heeft en het netto besteedbaar inkomen verlaagt. Verder neemt de AFM de aanvulling op het salaris mee in haar berekening. De inkomensberekening van NN en de AFM zijn hieronder schematisch weergegeven:

	Berekening NN	Berekening AFM
Brutosalaris	€ [bedrag]	€ [bedrag]
Aanvulling salaris	-	€ [bedrag] +
[...]toeslag	€ [bedrag] +	€ [bedrag] +
[...]toeslag	€ [bedrag] +	€ [bedrag] +
Pensioenpremie	-	€ [bedrag] -/-
Totaal (bruto)	€ 2.574,41	€ 2.450,82
Conversie bruto → netto via Raet	€ 1.999,41	€ 1.932,82
Totaal (netto)	€ 1.999,41	€ 1.932,82

Sub II: Lasten bestaande financieringen

Het dossier bevat een bankafschrift over de periode 13 april tot en met 12 mei 2016. Op het bankafschrift is een betaling zichtbaar aan [webshop] van € 150 middels een incasso op [datum], onder de omschrijving '[...] Termijnbedrag [webshop]'. In haar reactie van 25 mei 2018 merkt NN hierover het volgende op:

“Het beleid van NN is erop gericht dat wij uitvragen wat de betaalverplichtingen en kredieten bij derde zijn, waaronder [webshop]. Hiervoor wordt informatie uitgevraagd die gebruikt wordt om deze door de klant aangegeven verplichtingen te verifiëren. Een financiële instelling als [webshop] heeft zich gecommiteerd aan

³³ Het is voor de AFM niet duidelijk hoe NN tot dit bedrag is gekomen.

Datum	30 augustus 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	26 van 52

het BKR reglement, waarin is vastgelegd welke overeenkomsten moeten worden gemeld. Indien dergelijke betalingen kredieten betreffen, hadden deze derhalve bij de BKR-toetsing zichtbaar moeten worden. Het bedrag van € 150 zou een afbetaling kunnen zijn. We hebben deze niet besproken met de klant.”³⁴

In het onderzoeksrapport is geconcludeerd dat de omschrijving van de betaling impliceert dat het een terugkomende betaling betreft en dat het onvoldoende is om navraag te doen bij het BKR.

Zienswijze NN

Conform haar vaste procedure heeft NN genoegzaam informatie ingewonnen, waarbij de consument geen blijk heeft gegeven van structurele lasten die gerelateerd zijn aan een betaling aan [webshop]. Daarnaast heeft NN het BKR-register geraadpleegd, waardoor zeker is dat de betaling geen geregistreerd krediet betrof. NN mocht verder vertrouwen op de juistheid en volledigheid van de door de consument ingevulde formulieren en verstrekte bescheiden, zeker nu het BKR geen aanleiding gaf aan te nemen dat deze informatie onjuist was en de post niet essentieel van aard was. De (geringe) betaling gedaan aan [webshop] blijkt uit een bankafschrift dat de consument heeft verstrekt ter onderbouwing van de door hem opgegeven essentiële lasten en inkomsten. De door de AFM aangehaalde post ziet op een andere mutatie dan die waarvoor het bankafschrift van de consument werd overgelegd. NN was er niet toe gehouden navraag te doen naar het mogelijke structurele karakter van deze betaling.

Voor NN bestond geen aanleiding, en bovendien geen verplichting, om navraag te doen bij de betrokken consument naar andere beschikbare informatie. Te meer nu de omschrijvingen bij de betaling in kwestie net zo goed een niet-structureel karakter had kunnen hebben. Ook om die reden was er voor NN geen reden om te twijfelen aan de door de consument gegeven informatie.

Verder geldt ook in dit dossier dat het gebruik van klantinformatie buiten het doel waarvoor dit is verstrekt, in strijd kan zijn met toepasselijke privacyregelgeving. Zolang hierover geen openbaar beschikbaar eenvormig beleid van de bevoegde toezichhouders is gevormd, zou handhaving op dit punt moeten uitblijven.

Met de stelling dat NN uit eigen beweging had moeten onderzoeken of de betaling structureel van aard is, is de AFM geheel voorbijgegaan aan de privacy-bezwaren. Verdergaande toetsing of verificatie was ook niet proportioneel gelet op de omvang van de krediet in kwestie, de omvang van de door de AFM aangehaalde afschrijving en het gegeven dat het betrokken krediet via een adviseur is verstrekt.

Beoordeling AFM

De AFM is van oordeel dat NN onvoldoende informatie heeft ingewonnen over de lasten van de consument. De AFM licht dit als volgt toe.

Op NN rust de verplichting om informatie in te winnen over de financiële positie van de consument, waardoor zij inzicht heeft in zowel de inkomsten als bepaalde vaste uitgaven van de consument. Zoals gezegd is de AFM het

³⁴ Zie punt 11 in bijlage 31.2 bij de reactie van 25 mei 2018 van NN.

Datum	30 augustus 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	27 van 52

met NN eens dat zij een bepaalde ruimte heeft voor een eigen invulling van deze norm. Op basis van de informatie moet een beoordeling gemaakt kunnen worden of het aangaan van de overeenkomst, met het oog op overkreditering, verantwoord is. NN dient uiteindelijk te beschikken over voldoende schriftelijke (of op een andere duurzame drager) vastgelegde informatie over de financiële positie van de consument om, ter voorkoming van overkreditering, te kunnen beoordelen of het aangaan van de overeenkomst verantwoord is.

Vooropgesteld wordt dat het dossier geen informatie bevat, zoals een vragenlijst waarnaar NN in haar zienswijze verwijst, waarin de consument heeft aangegeven welke kostenposten er zijn. Het dossier bevat enkel de overeenkomst, salarisgegevens, een berekening van het bruto- en netto-inkomen, een BKR-check, bankafschriften, informatie over een andere lening en een berekening van het maximale krediet. De AFM leidt hieruit af dat NN ervoor heeft gekozen haar informatie voor een groot deel via een bankafschrift in te winnen. Dit kan tot gevolg hebben dat NN in voorkomend geval aanvullende informatie moet inwinnen om te kunnen bepalen of het krediet verantwoord kan worden verstrekt. Dit kan bijvoorbeeld door vragen te stellen aan de consument of via meer dan één bankafschrift de aard van betalingen te controleren. Het is aan NN hoe zij duidelijkheid verkrijgt over structurele uitgaven, zolang zij die duidelijkheid maar verkrijgt.

De informatie is relevant, aangezien de betalingsverplichting in dit dossier doorslaggevend is voor de vraag hoeveel krediet er verantwoord aan de consument had kunnen worden verstrekt. Indien het een structurele betalingsregeling betreft, daalt de beschikbare maandelijkse ruimte voor het krediet met € 150. In dat geval had er maximaal een krediet van € 15.827 mogen worden verstrekt, terwijl NN € 20.000 heeft verstrekt. In het geval de betalingsverplichting een structureel karakter kent, heeft de consument onvoldoende financiële ruimte om de maandelijkse last van het krediet te kunnen betalen en houdt hij onvoldoende financiële middelen over om van te leven.

Gelet op voorgaande, is de AFM van oordeel dat NN niet aan de informatie betreffende de betaling aan [webshop] op het bankafschrift voorbij had mogen gaan. Op basis van de beschikbare informatie kon niet worden vastgesteld of de betaling aan [webshop] al dan niet een structureel karakter kende. NN kon deze mogelijk periodieke betaling niet negeren en zeker niet nu zij – zoals hierboven vastgesteld – niet (aantoonbaar) bij de consument zelf navraag had gedaan naar eventuele structurele lasten, waardoor zij in eerste instantie al niet over aanknopingspunten beschikte. NN heeft derhalve onvoldoende informatie ingewonnen over de financiële positie van de consument en niet mede op basis van alle relevante informatie heeft beoordeeld of het aangaan van de overeenkomst verantwoord was gelet op het voorkomen van overkreditering.

Ten overvloede merkt de AFM nog op dat de omschrijving “Termijnbedrag [webshop]” onder elke omstandigheid de vraag had moeten oproepen of dit een terugkerende betaling betreft en, zo ja, hoeveel navolgende termijnen er zijn. Het zou bijvoorbeeld om een betalingsregeling kunnen gaan, die niet in het BKR wordt geregistreerd.

Ten aanzien van de overige punten in de zienswijze van NN – waaronder de privacy-bezwaren – verwijst de AFM voor haar reactie naar dossier 2.

De AFM is gelet op voorgaande van oordeel dat NN artikel 4:34, eerste lid, Wft heeft overtreden.

5.4 Dossier 4³⁵

Feiten en bevindingen

NN is een kredietovereenkomst, getekend op [datum], met desbetreffende consument aangegaan en heeft daarbij een krediet van € 18.600 verstrekt. In onderstaande tabel zijn de berekeningen van NN en de AFM met betrekking tot dit dossier opgenomen.³⁶

A. Financiële positie klant	B. Berekening NN	C. Berekening AFM	D. Toelichting
Inkomen	€ 2.721,58	€ 2.601,75	Zie sub I.
Woonlasten	€ 524,84	€ 524,84	
Lasten bestaande financieringen	€ 60,00	€ 60,00	
Overige lasten	€ 367,91	€ 903,91	Zie sub II.
Kredietwaardigheidstoets			
Gezinsamenstelling	Alleenstaand met kinderen	Alleenstaand	Zie sub II.
Jaar van gehanteerde leennorm	2016	2016	
Gehanteerde leennorm	€ 1.215,24	€ 1.048,51	
Beschikbare ruimte voor krediet	€ 430,33	€ 64,49	
Maximaal te verstrekken krediet ³⁷	€ 21.516,53	€ 4.946,00 ³⁸	
Verstrekt krediet	€ 18.600,00	€ 18.600,00	

Sub I: Inkomensberekening

Het dossier bevat een salarisspecificatie van juni 2016. Uit de salarisspecificatie blijkt dat er in totaal € [bedrag] wordt ingehouden aan pensioenpremies en € [bedrag] aan WGA- en WIA-premies. Daarnaast blijkt uit het dossier dat de consument een structurele BHV-toelage ontvangt op het salaris ter hoogte van € [bedrag] per maand.

NN heeft in de berekening van het netto-inkomen van de consument geen rekening gehouden met de inhouding van de pensioenpremies, de WGA en WIA-premies en de BHV-toelage. NN heeft op 25 mei 2018 in haar reactie op de bevindingen van de dossiers 2016 medegedeeld dat pensioenpremie in 2016 niet werd meegenomen in de

³⁵ Dit betreft dossier 2016-3 ([...]). Zie bijlage 16.3 bij de reactie van 5 februari 2018 van NN en bijlage 23.1 bij de reactie van 6 maart 2018 van NN.

³⁶ Zie ook bijlage 16.2 bij de reactie van 5 februari 2018 van NN.

³⁷ Conform artikel 6, onder a, van de VFN-Gedragscode mag een kredietverstrekker, bij het afsluiten van een aflopend krediet met een looptijd van meer dan 96 maanden, de aflossingscapaciteit bepalen aan de hand van de werkelijke lasten van het aflopend krediet met de beperking dat gerekend moet worden met een maximale looptijd van 96 maanden.

³⁸ Nu in onderhavige kredietovereenkomst sprake is van een persoonlijke lening met een looptijd van 120 maanden, mag NN (in plaats van uit te gaan van 50 x de beschikbare kredietruimte) het maximaal te verstrekken krediet baseren op de beschikbare ruimte voor krediet (€ 64,49), het effectieve rentepercentage (6%) en de looptijd (96 maanden): € 4.946 (=PV(0,06/12;96;-64,49)). Het rentepercentage van 6% correspondeert met de rente die in onderhavig dossier in de kredietovereenkomst is vastgelegd.

berekening. Sinds augustus 2017 neemt NN pensioenpremie wel mee in de bruto/netto berekening. Verder merkt NN in haar reactie het volgende op:

“De premie WGA-Hiaat wordt niet meegenomen als last in de berekening van het netto-inkomen. WGA-Hiaat is een niet-verplichte verzekering. Wij zien dit niet als een vaste last. Als werkgever meebetaalt aan WGA-Hiaat of pensioenpremie nemen wij dit niet mee als inkomsten. Vermijdbare uitgaven worden niet in de acceptatie meegenomen. Nu heeft NN zelf de RAET berekening gemaakt inclusief pensioenpremie en komen dan uit op een netto maandloon van €2609,83³⁹ (BHV toeslag buiten beschouwing gelaten door NN).”

De AFM corrigeert in haar berekening de pensioenpremies en de WGA- en WIA-premies op het inkomen, aangezien deze inhoudingen een structureel karakter hebben en het netto besteedbaar inkomen verlagen. De inkomensberekening van NN en de AFM zijn hieronder schematisch weergegeven:

	Berekening NN	Berekening AFM
Brutosalaris	€ 3.978,00	€ 3.978,00
BHV- toelage (bedrijfshulpverlening)	-	€ [bedrag] +
Pensioenpremie	-	€ [bedrag] -/-
[Pensioenpremie]	-	€ [bedrag] -/-
Totaal (bruto)	€ 3.978,00	€ 3.802,66
Conversie bruto → netto via Raet	€ 2.721,58	€ 2.632,74
WIA-WGA inhouding	-	€ [bedrag] -/-
Totaal (netto)	€ 2.721,58	€ 2.601,75

Sub II: Overige lasten

In het dossier is een bankafschrift van juni 2016 aanwezig. Uit het bankafschrift blijkt dat er een bedrag van € 536 voor “Alimentatie [naam kind]” wordt betaald aan “[naam ex-partner]”. In dit dossier heeft NN gerekend met de leennorm inclusief kinderen. NN heeft het bedrag voor kinderalimentatie niet in mindering gebracht als last. Uit het dossier volgt niet wat de feitelijke gezinssituatie van deze consument is.

NN heeft op 25 mei 2018 in haar reactie op de bevindingen van de dossiers 2016 medegedeeld dat indien er kinderalimentatie werd betaald NN in 2016 rekende met de leennorm ‘met kinderen’. Sinds 2018 wordt kinderalimentatie als last meegenomen in de bruto/netto berekening.

In artikel 5 van de Toelichting bij de VFN-Gedragscode staat dat onder vaste lasten ten minste wordt verstaan de werkelijke woonlasten, alimentatie en financieringslasten.

Zienswijze NN

Zoals reeds genoemd, voert NN aan dat de VFN-Gedragscode niet verplicht om premies voor pensioen en WGA mee te nemen bij de berekening van het netto-inkomen. Ditzelfde geldt voor WIA-premies.

³⁹ Bij deze berekening heeft NN naast de BHV-toeslag ook de WIA-WGA inhouding buiten beschouwing gelaten.

Datum	30 augustus 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	30 van 52

Anders dan de AFM in het onderzoeksrapport stelt, meent NN dat zij volledig is geweest in het vaststellen van de kosten die de financiële zorg voor kinderen met zich brengt. NN heeft gebruikt gemaakt van de basisnorm 'alleenstaand met kinderen' ongeacht of de kinderen (gedeeltelijk of geheel) thuiswonend of uitwonend zijn.

NN heeft invulling gegeven aan de norm op een wijze die naar haar inzicht een juiste en prudente invulling daarvan was. NN hield rekening met partneralimentatie door deze post mee te nemen in de gekozen leennorm. De reden hiervoor is dat deze last een bijdrage is aan een ander huishouden dan het eigen huishouden, los van het eigen pakket aan levensonderhoud. NN hield rekening met kinderalimentatie door de norm 'alleenstaand met kinderen' te hanteren. Onderhoud van kinderen is onderdeel van het pakket voor levensonderhoud dat door het Nibud wordt meegenomen. Deze financiële verantwoordelijkheid wordt direct door de ouder gedragen voor (gedeeltelijk) thuiswonende kinderen en indirect door het betalen van kinderalimentatie. Voor de tijd dat de kinderen niet bij de alimentatie betalende ouder wonen, zullen de daadwerkelijke lasten van levensonderhoud ook lager zijn.

NN benadrukt dat zowel de wet als de VFN-Gedragscode haar ruimte geven voor een eigen invulling van de wijze waarop zij de kredietruimte berekent. Als in een concrete situatie de door NN gekozen invulling aan deze norm tot een hogere kredietruimte leidt dan bij toepassing van een door de AFM gekozen invulling, betekent het niet dat de invulling van NN niet in lijn is met de wet. De omgekeerde situatie had zich ook kunnen voordoen: een lage concrete alimentatielast had kunnen leiden tot een hogere kredietruimte dan toepassing van de norm 'alleenstaand met kinderen'.

Hoewel NN meent dat zij de norm van artikel 4:34, tweede lid, Wft in dit dossier correct heeft toegepast heeft zij haar beleid op dit punt sinds maart 2018 veranderd door de betaalde kinderalimentatie als afzonderlijke last mee te nemen in de bruto-netto berekening.

NN merkt verder op dat in dit dossier sprake was van een oversluitingssituatie. De kredietverstrekking van NN in dit dossier had dus tot doel de consument in een betere positie te brengen, doordat de maandlasten lager werden.

Beoordeling AFM

De AFM is van oordeel dat NN gelet op de beschikbare kredietruimte deze kredietovereenkomst niet met de consument had mogen aangaan. De AFM licht dit als volgt toe.

Zoals gezegd is de AFM het met NN eens dat zij – gelet op de open norm – een bepaalde marge heeft bij haar acceptatiebeleid en bij de beoordeling of het verstrekken van een krediet verantwoord is. NN heeft bij de berekening van het netto-inkomen geen rekening gehouden met inhoudingen voor de pensioenpremie en WGA-premie. Ook onder de overige lasten heeft zij hiermee geen rekening gehouden. Zoals eveneens reeds gezegd zijn pensioenpremies inhoudingen met een structureel karakter die het netto besteedbaar inkomen verlagen. Ditzelfde geldt voor WGA- en WIA-premies. NN laat deze lasten ten onrechte buiten beschouwing. NN kan hierdoor niet vaststellen hoe deze lasten van invloed zijn op de berekening van de beschikbare ruimte voor krediet.

Daarnaast heeft NN in haar berekening geen rekening gehouden met de daadwerkelijke kinderalimentatie die de consument betaalt.

Vast staat dat deze consument een terugkerende onvermijdbare alimentatieverplichting heeft. Alimentatielasten maken geen onderdeel uit van de leennormen. Het is aan de aanbieder om invulling te geven aan lasten zoals alimentatie. De AFM begrijpt dat NN daaraan invulling geeft door te rekenen met de norm voor 'alleenstaande met kinderen'. De AFM acht dit niet conform de regels. De hoogte van alimentatie kan aanzienlijk zijn, terwijl in de normensystematiek het verschil tussen de normen met en zonder kinderen zeer klein kan zijn.

Ter illustratie: in dit geval is het verschil tussen de leennormen met en zonder kinderen € 166,63, terwijl de alimentatieverplichting € 536 bedraagt. Dit heeft verschillende oorzaken. Ten eerste is de alimentatieverplichting niet gebaseerd op de minimumvoorbeeldbegroting, maar op het huidige welvaarniveau van de desbetreffende kinderen. Ten tweede wordt er in de norm rekening mee gehouden dat gezinnen verschillende toeslagen kunnen ontvangen. Deze toeslagen worden ontvangen door de partner bij wie de kinderen ingeschreven staan en doorgaans niet door de partner die alimentatie betaalt.

De AFM maakt hieronder voor dit dossier het gevolg inzichtelijk van het niet meenemen van de alimentatieverplichting maar in plaats daarvan rekenen met de leennorm inclusief kinderen.

Financiële positie klant	Berekening alleenstaande met kinderen, zonder alimentatie	Berekening alleenstaande, met alimentatie⁴⁰
Inkomen	€ 2.601,75	€ 2.601,75
Woonlasten	€ 524,84	€ 524,84
Lasten bestaande financieringen	€ 60,00	€ 60,00
Alimentatie	-	€ 536,00
Overige lasten	€ 367,91	€ 367,91
Kredietwaardigheidstoets	Berekening NN	Berekening AFM
Gezinssamenstelling	Alleenstaand met kinderen	Alleenstaand
Jaar van gehanteerde leennorm	2016	2016
Gehanteerde leennorm	€ 1.197,26	€ 1.048,51
Beschikbare ruimte voor krediet	€ 451,74	€ 64,49
Maximaal te verstrekken krediet	€ 32.797,00	€ 4.946,00
Verstrekt krediet	€ 18.600,00	€ 18.600,00

⁴⁰ Hierbij is uitgegaan van de gezinssituatie alleenstaand, omdat dit de meest conservatieve berekening is in het voordeel van de kredietverstrekker. De AFM laat in dit voorbeeld de situatie buiten beschouwing dat de consument naast inwonende kinderen ook een alimentatieverplichting voor elders wonende kinderen zou kunnen hebben. Als van deze laatste situatie zou worden uitgegaan, zou moeten worden gerekend met de norm Alleenstaande met kinderen en zou er rekening moeten worden gehouden met de alimentatieverplichting. Er blijft in dat geval een negatief bedrag aan beschikbare ruimte voor het krediet over, namelijk -/- € 71,09.

Op basis van voorgaande concludeert de AFM dat NN niet heeft kunnen voorkomen dat de consument is overgekrediteerd door te rekenen met de norm voor ‘alleenstaande met kinderen’.

NN heeft door haar handelwijze onvoldoende rekening gehouden met de structurele uitgaven van de consument en diens feitelijke situatie. Op basis van de berekening van de AFM mocht maximaal een krediet van € 4.946 worden verstrekt. Het door NN verstrekte krediet bedroeg echter € 18.600. Ook in het geval van oversluiting van een al bij een andere aanbieder lopend krediet, waarbij het doel is de consument in een betere positie te brengen, geldt onverminderd het verbod op overkreditering. Of de consument daadwerkelijk in een betere positie is gebracht heeft de AFM niet beoordeeld, maar dit zou de overtreding op zichzelf niet wegnemen. Hooguit zou dit iets kunnen betekenen voor de ernst van de overtreding in dit specifieke geval. Nu in onderhavig dossier blijkt dat het verstrekte krediet de maximale kredietruimte van de consument overschrijdt, had NN – met het oog op overkreditering – deze kredietovereenkomst niet met de consument mogen aangaan. NN heeft de consument voor een bedrag ter hoogte van € 13.654 overgekrediteerd.

De AFM is gelet op voorgaande van oordeel dat NN artikel 4:34, tweede lid, Wft heeft overtreden.

5.5 Dossier 5⁴¹

NN is een kredietovereenkomst, getekend op [datum], met desbetreffende consument aangegaan en heeft daarbij een krediet van € 11.000 verstrekt. In onderstaande tabel zijn de berekeningen van NN en de AFM met betrekking tot dit dossier opgenomen.⁴²

A. Financiële positie klant	B. Berekening NN	C. Berekening AFM	D. Toelichting
Inkomen	€ 2.096,43	€ 2.093,09	Zie sub I.
Woonlasten	€ 743,25	€ 743,25	
Lasten bestaande financieringen	-	-	
Overige lasten	-	€ 415,00	Zie sub II.
B. Kredietwaardigheidstoets			
Gezinssamenstelling	Alleenstaande met kinderen	Alleenstaande	Zie sub II.
Jaar van gehanteerde leennorm	2016	2016	
Gehanteerde leennorm	€ 1.121,46	€ 972,21	
Beschikbare ruimte voor krediet	€ 231,72	-/- € 37,37	
Maximaal te verstrekken krediet ⁴³	€ 11.585,78	€ 0,00	Zie sub III.
Verstrekt krediet	€ 11.000,00	€ 11.000,00	

⁴¹ Dit betreft dossier 2016-4 ([...]). Zie bijlage 16.3 bij de reactie van 5 februari 2018 van NN en bijlage 23.1 bij de reactie van 6 maart 2018 van NN.

⁴² Zie ook bijlage 16.2 bij de reactie van 5 februari 2018 van NN.

⁴³ Dit is de uitkomst van: beschikbare ruimte voor krediet * 50.

Sub I: Inkomensberekening

NN heeft in dit dossier gerekend met een inkomen voor vier weken. De AFM heeft het inkomen omgerekend naar een maand, aangezien de leennormen uitgaan van een netto maandinkomen.

Het dossier bevat een salarisspecificatie van februari 2016. Uit de salarisspecificatie volgt dat er maandelijks € [bedrag] wordt ingehouden aan pensioenpremies en € [bedrag] aan WGA-, WIA- en ANW-premies⁴⁴. NN heeft in de berekening van het netto-inkomen van de consument geen rekening gehouden met de inhouding van de pensioenpremies en de WGA, WIA en ANW-premies. NN heeft op 25 mei 2018 in haar reactie op de bevindingen van de dossiers 2016 medegedeeld dat pensioenpremie in 2016 niet werd meegenomen in de berekening. Sinds augustus 2017 neemt NN pensioenpremie wel mee in de bruto/netto berekening.

De AFM corrigeert in haar berekening de pensioenpremies en de WGA-, WIA- en ANW-premies op het inkomen, aangezien deze inhoudingen een structureel karakter hebben en het netto besteedbaar inkomen verlagen. De inkomensberekening van NN en de AFM zijn hieronder schematisch weergegeven:

	Berekening NN (vier weken)	Berekening AFM (maand)
Brutosalaris	€ 2.750,93	€ 2.980,17
Pensioenpremie	-	€ [bedrag] -/-
WIA-WGA-ANW-inhouding	-	€ [bedrag] -/-
Totaal (bruto)	€ 2.750,93	€ 2.743,59
Totaal (conversie bruto → netto via Raet)	€ 2.096,43	€ 2.093,09

Sub II: Gezinsamenstelling en alimentatie

Het dossier bevat een bankafschrift over de periode februari 2016. De consument heeft op [datum] een bedrag van € 415 aan alimentatie overgemaakt. Uit het meegestuurd echtscheidingsconvenant blijkt dat de consument kinderen heeft en dat er geen partneralimentatie wordt betaald. In dit dossier heeft NN gerekend met de leennorm inclusief kinderen. NN heeft het bedrag voor kinderalimentatie niet in mindering gebracht als last. Uit het dossier volgt niet wat de feitelijke gezinssituatie van deze consument is.

In haar reactie van 25 mei 2018 op de bevindingen van de dossiers 2016 heeft NN de volgende toelichting gegeven:

“De aanvrager heeft bij de online aanvraag aangegeven: alleenstaand met kinderen. Nationale-Nederlanden vraagt in het online aanvraagproces om de te betalen partneralimentatie. De aanvrager heeft dit bij de aanvraag niet opgegeven. De acceptant heeft bij het verifiëren van de opgegeven posten niet opgemerkt dat op het bankafschrift ook een alimentatiebetaling was vermeld.”

Zoals reeds opgenomen bij dossier 4 heeft NN aangegeven dat het haar beleid was om kinderalimentatie buiten beschouwing te laten en te rekenen met de leennorm inclusief kinderen. Sinds 2018 wordt kinderalimentatie als last meegenomen in de bruto/netto berekening.

⁴⁴ ANW staat voor Algemene Nabestaandenwet.

In artikel 5 van de Toelichting bij de VFN-Gedragscode staat dat onder vaste lasten ten minste wordt verstaan de werkelijke woonlasten, alimentatie en financieringslasten.

Sub III: Maximaal te verstrekken krediet

In de reactie van 25 mei 2018 op de bevindingen van de dossiers 2016 heeft NN aangegeven dat er geen beschikbare maandruimte was.

Zienswijze NN

Evenals in dossier 4 geldt volgens NN dat zij ook in dit dossier volledig is geweest in het vaststellen van de kosten die de financiële zorg voor kinderen met zich brengt. NN heeft gebruik gemaakt van de basisnorm 'alleenstaand met kinderen' ongeacht of de kinderen (gedeeltelijk of geheel) thuiswonend of uitwonend zijn. NN heeft daarmee invulling gegeven aan de norm op een wijze die naar haar inzicht een juiste en prudente invulling daarvan was.

Op de bevindingen inzake de pensioenpremies en de WGA-, WIA- en ANW-inhoudingen in dit specifieke dossier is NN in haar zienswijze niet ingegaan, naar de AFM vermoedt omdat in het onderzoeksrapport deze bevindingen in dit dossier niet zo expliciet zijn benoemd als in de overige dossiers waarin dit speelt.⁴⁵ De AFM gaat ervan uit dat het standpunt van NN in dit dossier hetzelfde is als in die overige dossiers.

Beoordeling AFM

De AFM is van oordeel dat NN gelet op de negatief beschikbare kredietruimte geen kredietovereenkomst met deze consument had mogen aangaan. De AFM licht dit als volgt toe.

Zoals gezegd is de AFM het met NN eens dat zij – gelet op de open norm – een bepaalde marge heeft bij haar acceptatiebeleid en bij de beoordeling of het verstrekken van een krediet verantwoord is. NN heeft bij de berekening van het netto-inkomen geen rekening gehouden met inhoudingen voor de pensioenpremie en WGA-, WIA- en ANW-premie. Ook onder de overige lasten heeft zij hiermee geen rekening gehouden. Zoals eveneens reeds gezegd, zijn pensioen- en WGA- en WIA-premies inhoudingen met een structureel karakter die het netto besteedbaar inkomen verlagen. Ditzelfde geldt voor ANW-premies. NN laat deze lasten ten onrechte buiten beschouwing. NN kan hierdoor niet vaststellen hoe deze lasten van invloed zijn op de berekening van de beschikbare ruimte voor krediet.

Voorts staat vast dat deze consument een terugkerende onvermijdbare alimentatieverplichting heeft. Alimentatielasten maken geen onderdeel uit van de leennormen. Zoals eveneens reeds gezegd acht de AFM het niet conform de regels om hieraan invulling te geven door te rekenen met de norm voor 'alleenstaande met kinderen'. Ter illustratie: in dit geval is het verschil tussen de leennormen met en zonder kinderen € 149,25, terwijl de alimentatieverplichting € 415 bedraagt. NN heeft bij de berekening van de lasten geen rekening gehouden met de daadwerkelijke kinderalimentatie die de consument betaalt.

⁴⁵ Dossiers 1, 2, 4 en 6.

De AFM maakt hieronder het gevolg inzichtelijk van het niet meenemen van de alimentatieverplichting maar in plaats daarvan rekenen met de norm inclusief kinderen. In de tweede kolom staat de berekening in dit dossier voor een alleenstaande met kinderen waarin de alimentatie niet wordt meegenomen. In de derde kolom staat de berekening voor een alleenstaande bij wie de alimentatiebetaling wel wordt meegenomen.

Financiële positie klant	Berekening alleenstaande met kinderen, zonder alimentatie	Berekening alleenstaande, met alimentatie⁴⁶
Inkomen	€ 2.093,09	€ 2.093,09
Woonlasten	€ 743,25	€ 743,25
Lasten bestaande financieringen	-	-
Alimentatie	-	€ 415,00
Overige lasten	-	-
Kredietwaardigheidstoets	Berekening NN	Berekening AFM
Gezinssamenstelling	Alleenstaand met kinderen	Alleenstaand
Jaar van gehanteerde leennorm	2016	2016
Gehanteerde leennorm	€ 1.120,96	€ 972,21
Beschikbare ruimte voor krediet	€ 228,88	-/- € 37,37
Maximaal te verstrekken krediet	€ 11.444,-	€ 0,00
Verstrekt krediet	€ 11.000,00	€ 11.000,00

Op basis van voorgaande concludeert de AFM dat NN niet heeft kunnen voorkomen dat de consument is overgekrediteerd door te rekenen met de norm voor 'alleenstaande met kinderen'.

Zoals eerder uiteengezet heeft NN door deze handelwijze onvoldoende rekening gehouden met de structurele uitgaven van de consument en diens feitelijke situatie. Het effect hiervan is dat bij de berekening door NN een positieve kredietruimte ontstond, terwijl de consument in werkelijkheid een negatieve kredietruimte had. Met andere woorden, de consument had maandelijks geen budget beschikbaar om te lenen. Nu in onderhavig dossier blijkt dat de beschikbare kredietruimte van de consument ontoereikend was om krediet te verstrekken, had NN – met het oog op overkreditering – geen kredietovereenkomst met de consument mogen aangaan. NN heeft de consument voor een bedrag ter hoogte van de totale kredietsom ad € 11.000 overgekrediteerd.

De AFM is gelet op voorgaande van oordeel dat NN artikel 4:34, tweede lid, Wft heeft overtreden.

⁴⁶ Hierbij is uitgegaan van de gezinssituatie alleenstaand, omdat dit de meest conservatieve berekening is in het voordeel van de kredietverstrekker. De AFM laat in dit voorbeeld de situatie buiten beschouwing dat de consument naast inwonende kinderen ook een alimentatieverplichting voor elders wonende kinderen zou kunnen hebben. Als van deze laatste situatie zou worden uitgegaan, zou moeten worden gerekend met de norm Alleenstaande met kinderen en zou er rekening moeten worden gehouden met de alimentatieverplichting. Er blijft in dat geval een negatief bedrag aan beschikbare ruimte voor het krediet over, namelijk -/- € 186,12.

5.6 Dossier 6⁴⁷

NN is een kredietovereenkomst, getekend op [...], met desbetreffende consument aangegaan en heeft daarbij een krediet van € 45.000 verstrekt. In onderstaande tabel zijn de berekeningen van NN en de AFM met betrekking tot dit dossier opgenomen.⁴⁸

A. Financiële positie klant	B. Berekening NN	C. Berekening AFM	D. Toelichting
Inkomen	€ 3.684,89	€ 3.460,85	Zie sub I.
Woonlasten	€ 1.176,44	€ 1.176,44	
Lasten bestaande financieringen	€ 18,16	€ 18,16	
Overige lasten	-	-	
Kredietwaardigheidstoets	Berekening NN	Berekening AFM	Toelichting
Gezinssamenstelling	Samenwonend zonder kinderen	Samenwonend zonder kinderen	
Jaar van gehanteerde leennorm	2016	2016	
Gehanteerde leennorm	€ 1.509,85	€ 1.510,00	
Beschikbare ruimte voor krediet	€ 980,45	€ 756,25	
Maximaal te verstrekken krediet ⁴⁹	€ 49.022,25	€ 37.812,50	Zie sub II.
Verstrekt krediet	€ 45.000,00	€ 45.000,00	

Sub I: Inkomensberekening

Het dossier bevat salarisspecificaties van maart en juni 2016. Uit de salarisspecificaties blijkt dat er € [bedrag] aan "pensioeninhouding" en € [bedrag] "pensioenpremie" in mindering wordt gebracht op het bruto-inkomen.

NN heeft in de berekening van het netto-inkomen van de consument geen rekening gehouden met de pensioeninhouding en de pensioenpremie. NN heeft op 25 mei 2018 in haar reactie op de bevindingen van de dossiers 2016 medegedeeld dat pensioenpremie in 2016 niet werd meegenomen in de berekening. Sinds augustus 2017 neemt NN pensioenpremie wel mee in de bruto/netto berekening. Verder merkt NN in haar reactie het volgende op:

"Nu heeft NN zelf de RAET berekening gemaakt inclusief pensioenpremie en komen dan uit op een netto maandloon van €3468,81⁵⁰. Het bruto maandinkomen bedraagt volgens de overgelegde loonstrook 5927,89 euro."

De AFM corrigeert in haar berekening de pensioenpremies op het inkomen, aangezien deze inhoudingen een

⁴⁷ Dit betreft dossier 2016-5 ([...]). Zie bijlage 16.3 bij de reactie van 5 februari 2018 van NN en bijlage 23.1 bij de reactie van 6 maart 2018 van NN.

⁴⁸ Zie ook bijlage 16.2 bij de reactie van 5 februari 2018 van NN.

⁴⁹ Dit is de uitkomst van: beschikbare ruimte voor krediet * 50.

⁵⁰ Het is voor de AFM niet duidelijk hoe NN tot dit bedrag is gekomen.

Datum 30 augustus 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 37 van 52

structureel karakter hebben en het netto besteedbaar inkomen verlagen. De inkomensberekening van NN en de AFM zijn hieronder schematisch weergegeven:

	Berekening NN	Berekening AFM
Brutosalaris	€ 5.927,89	€ 5.927,89
Pensioenpremie	-	€ [bedrag] -/-
Pensioen inhouding	-	€ [bedrag] ⁵¹ -/-
Totaal (bruto)	€ 5.927,89	€ 5.433,60
Conversie bruto → netto via Raet	€ 3.684,89	€ 3.460,85
Totaal (netto)	€ 3.684,89	€ 3.460,85

Sub II: Maximaal te verstrekken krediet

In de reactie van 25 mei 2018 op de feitencheck van de dossiers 2016 heeft NN aangegeven dat er geen beschikbare ruimte voor krediet was.

Zienswijze NN

Zoals reeds genoemd voert NN aan dat de VFN-Gedragscode niet verplicht om premies voor pensioen mee te nemen bij de berekening van het netto-inkomen.

Beoordeling AFM

De AFM is van oordeel dat NN gelet op de beschikbare kredietruimte deze kredietovereenkomst niet met de consument had mogen aangaan. De AFM licht dit als volgt toe.

Zoals gezegd is de AFM het met NN eens dat zij – gelet op de open norm – een bepaalde marge heeft bij haar acceptatiebeleid en bij de beoordeling of het verstrekken van een krediet verantwoord is. NN heeft bij de berekening van het netto-inkomen geen rekening gehouden met de pensioeninhouding en de pensioenpremie. Ook onder de overige lasten heeft zij hiermee geen rekening gehouden. Pensioeninhoudingen en pensioenpremies zijn inhoudingen met een structureel karakter die het netto besteedbaar inkomen verlagen. NN laat deze lasten ten onrechte buiten beschouwing. NN kan hierdoor niet vaststellen hoe deze lasten van invloed zijn op de berekening van de beschikbare ruimte voor krediet.

Op basis van de berekening van de AFM mocht maximaal een krediet van € 37.812,50 worden verstrekt. Het door NN verstrekte krediet bedroeg echter € 45.000. Nu in onderhavig dossier blijkt dat het verstrekte krediet de maximale kredietruimte van de consument overschrijdt, had NN – met het oog op overkreditering – deze kredietovereenkomst niet met de consument mogen aangaan. NN heeft de consument voor een bedrag ter hoogte van € 7.187,50 overgekrediteerd.

⁵¹ Omdat het bedrag aan pensioeninhouding lijkt te fluctueren, is de AFM uitgegaan van een gemiddelde op basis van de cumulatieven uit de loonstrook van juni 2016: € [bedrag]. Gedeeld door 6 komt dit uit op een gemiddeld maandbedrag van € [bedrag].

De AFM is gelet op voorgaande van oordeel dat NN artikel 4:34, tweede lid, Wft heeft overtreden.

5.7 Dossier 7⁵²

NN is een kredietovereenkomst, getekend op [datum], met desbetreffende consument aangegaan en heeft daarbij een krediet van € 15.000 verstrekt. In onderstaande tabel zijn de berekeningen van NN met betrekking tot dit dossier opgenomen.⁵³

A. Financiële positie klant	B. Berekening NN	C. Toelichting
Inkomen	€ 2.651,15	Zie sub I.
Woonlasten	€ 1.307,00	
Lasten bestaande financieringen	-	
Overige lasten	-	

Sub I: Inkomensberekening

Op de salarisspecificaties (periodes 9 oktober t/m 5 november 2017 en 6 november t/m 3 december 2017) van de consument is een bijtelling privégebruik auto van € 220,88 zichtbaar, waarover de consument inkomstenbelasting betaalt. Uit het dossier blijkt niet of deze kostenpost vermijdbaar is.

In het onderzoeksrapport is geconcludeerd dat als uit navraag bij de consument blijkt dat het privégebruik van de auto noodzakelijk is, de bijtelling dient meegenomen te worden in de berekening van het verantwoord kredietmaximum.

Zienswijze NN

Ook in dit dossier gaat het om een kostenpost die niet door de consument aan NN is gemeld in de aanvraagprocedure, maar in dit geval blijkt uit door de consument verstrekte loonstroken. De loonstroken zijn verstrekt ter onderbouwing van de inkomsten zoals die door de consument zijn opgegeven. Er rustte op NN geen verplichting om te onderzoeken of het gebruik van de privéauto een onvermijdelijke last is. NN benadrukt daarbij dat zij mocht uitgaan van de door de consument opgegeven inkomsten en dat het niet de bedoeling is dat zij onderliggende documenten minutieus doorzoekt naar mogelijke aanwijzingen voor kosten die niet zijn opgegeven in de aanvraagprocedure.

NN is daarnaast van mening dat het privégebruik van een auto nooit een onvermijdbare last betreft en navraag daarnaar dan ook geen noodzaak is. Bovendien neemt NN conform de Nibud-norm altijd een deel van de kosten van vervoer mee bij het bepalen van de kredietwaardigheid. Daaronder vallen eventuele kosten voor privégebruik van een leaseauto, of deze nu vermijdbaar zijn of niet. Het standpunt van de AFM dat NN geen rekening heeft gehouden met deze vaste lasten is dan ook onjuist.

⁵² Dit betreft dossier 2017-1 ([...]). Zie bijlage 27.3 bij de reactie van 29 maart 2018 van NN.

⁵³ Zie ook bijlage 27.2 bij de reactie van 29 maart 2018 van NN.

Datum	30 augustus 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	39 van 52

Verder geldt ook in dit dossier dat het gebruik van klantinformatie buiten het doel waarvoor dit is verstrekt, in strijd kan zijn met toepasselijke privacyregelgeving. Zolang hierover geen openbaar beschikbaar eenvormig beleid van de bevoegde toezichthouders is gevormd, zou handhaving op dit punt moeten uitblijven.

Met de stelling dat NN uit eigen beweging had moeten onderzoeken of het gebruik van de privéauto een onvermijdelijke last is, is de AFM geheel voorbijgegaan aan de privacy-bezwaren. Verdergaande toetsing of verificatie was ook niet proportioneel gelet op de omvang van de krediet in kwestie, de omvang van de door de AFM aangehaalde afschrijving en het gegeven dat het betrokken krediet via een adviseur is verstrekt.

Beoordeling AFM

De AFM is van oordeel dat NN onvoldoende informatie heeft ingewonnen over de financiële positie van de consument. De AFM licht dit als volgt toe.

Op NN rust de verplichting om informatie in te winnen over de financiële positie van de consument, waardoor zij inzicht heeft in zowel de inkomsten als bepaalde vaste uitgaven van de consument. Zoals gezegd is de AFM het met NN eens dat zij een bepaalde ruimte heeft voor een eigen invulling van deze norm. Op basis van de informatie moet een beoordeling gemaakt kunnen worden of het aangaan van de overeenkomst, met het oog op overkreditering, verantwoord is. NN dient uiteindelijk te beschikken over voldoende schriftelijke (of op een andere duurzame drager) vastgelegde informatie over de financiële positie van de consument om, ter voorkoming van overkreditering, te kunnen beoordelen of het aangaan van de overeenkomst verantwoord is.

NN dient, conform de VFN-Gedragcode, bij haar berekening van het inkomen van de consument uit te gaan van het netto-inkomen. In dit geval bevat het dossier salarisspecificaties waarop een bijtelling voor het privégebruik van een leaseauto zichtbaar is. Hierover wordt door de consument inkomstenbelasting betaald. NN heeft deze extra post aan betaalde inkomstenbelasting genegeerd en is derhalve uitgegaan van een hoger netto-inkomen dan feitelijk door de consument werd ontvangen. De AFM is van oordeel dat NN hiertoe uitsluitend had mogen overgaan, indien zij zich ervan had vergewist dat de bijtelling voor de consument niet een 'onvermijdelijke last' was. Wanneer sprake is van een onvermijdelijke last, dat wil zeggen dat het voor de consument noodzakelijk is om de leaseauto ook privé te gebruiken, dient de bijtelling te worden meegenomen in de berekening van het verantwoord kredietmaximum. Zoals NN ook niet betwist, heeft zij nagelaten om deze navraag bij de consument te doen.

NN voert aan dat zij niet gehouden zou zijn om de salarisspecificaties van de consument te controleren op posten als deze, maar dat is hier niet aan de orde omdat het in dit geval gaat om het vaststellen van het netto-inkomen van de consument en niet om 'het minutieus zoeken naar mogelijke aanwijzingen voor kosten die de klant zelf niet heeft opgegeven', zoals NN het in haar zienswijze beschrijft. Ten overvloede voegt de AFM hieraan toe dat zij deze verplichting in voorkomend geval wel degelijk ziet, hetgeen elders in dit besluit wordt toegelicht. Voorts volgt de AFM NN niet in haar standpunt, dat navraag zinloos zou zijn omdat niemand gedwongen is een leaseauto ook privé te gebruiken en het dus nooit om een onvermijdbare last zou gaan. Niet alleen kan bijvoorbeeld het privégebruik in de beleving van de consument beslist noodzakelijk zijn (en zal hij dus 'ja' antwoorden op de vraag of hij de auto ook privé nodig heeft), maar ook kan het bijvoorbeeld gaan om een

Datum 30 augustus 2019
 Ons kenmerk [...]
 Pagina 40 van 52

situatie dat de consument pas aan het einde van het jaar de bijtelling kan laten stopzetten. Naar aanleiding van de zienswijze van NN benadrukt de AFM tot slot dat het feit dat in de Nibud-norm een (gering) bedrag voor vervoer is begrepen voor de beoordeling van dit dossier niet relevant is, aangezien het hier uitsluitend gaat om het vaststellen van het (netto-)inkomen van de consument en niet om de vervoerskosten als zodanig.

Hieronder is inzichtelijk gemaakt hoe het inkomen van de consument eruit ziet zonder en met bijtelling voor het privégebruik van de auto. De salarisstrook ziet op een periode van vier weken. In onderstaande tabel zijn de bedragen op de salarisstrook omgerekend naar een maandbedrag.

	Inkomen zonder bijtelling privégebruik auto	Inkomen met bijtelling privégebruik auto
Brutosalaris	€ [bedrag]	€ [bedrag]
Pensioeninhouding	€ [bedrag] -/-	€ [bedrag] -/-
Bijtelling privé gebruik auto	-	€ 239,29 +
Totaal (bruto)	€ [bedrag]	€ [bedrag]
Conversie bruto → netto via Raet	€ [bedrag]	€ [bedrag]
[salariscomponent]	€ [bedrag] -/-	€ [bedrag] -/-
Totaal (netto)	€ 2.639,76	€ 2.522,43

Zodra de bijtelling wordt meegenomen, resulteert dit in een lager netto-inkomen dan waar NN van uit is gegaan. Het maximaal te verstrekken kredietbedrag is derhalve ook lager. De AFM maakt hieronder het gevolg inzichtelijk van het al dan niet meenemen van de bijtelling. In de tweede kolom staat de berekening zonder bijtelling en in de derde kolom de berekening met bijtelling.

Financiële positie klant	Berekening o.b.v. inkomen zonder bijtelling privégebruik auto	Berekening o.b.v. inkomen met bijtelling privégebruik auto
Inkomen	€ 2.639,76	€ 2.522,43
Woonlasten	€ 1.307,80	€ 1.307,80
Lasten bestaande financieringen	-	-
Overige lasten	-	-

Kredietwaardigheidstoets		
Gezinssamenstelling	Alleenstaand	Alleenstaand
Jaar van gehanteerde leennorm	2017	2017
Gehanteerde leennorm	€ 1.039,96	€ 1.022,36
Beschikbare ruimte voor krediet	€ 292,00	€ 192,27
Maximaal te verstrekken krediet ⁵⁴	€ 21.107,99	€ 13.898,74 ⁵⁵
Verstrekt krediet	€ 15.000,00	€ 15.000,00

Het is van belang dat NN navraag doet bij de consument of het privégebruik van de auto onvermijdbaar is, omdat in dat geval de bijtelling op het netto-inkomen van de consument en daarmee op de kredietruimte drukt. De hoogte van de last is doorslaggevend voor de vraag hoeveel krediet er verantwoord aan de consument kan worden verstrekt. Indien het een onvermijdelijke last betreft, daalt de beschikbare maandelijkse ruimte voor het krediet met € 99,73. Hierdoor ontstaat er een kredietruimte van € 192,27, terwijl de maandelijkse last van het krediet € 206 bedraagt. In dat geval had er maximaal een krediet van € 13.898,74 mogen worden verstrekt, terwijl NN € 15.000 heeft verstrekt. In het geval de bijdrage een onvermijdelijke last voor de consument betreft, heeft de consument onvoldoende financiële ruimte om de maandelijkse last van het krediet te kunnen betalen en daarnaast voldoende financiële middelen over te houden om van te leven. Indien blijkt dat het privégebruik van de auto niet onvermijdelijk is, bijvoorbeeld als wordt aangetoond dat de consument niet langer privé zal rijden met de leaseauto, zal de kostenpost niet (langer) op de kredietruimte drukken en hoeft deze ook niet te worden meegenomen in de berekening.

Nu onduidelijk is of het privégebruik van de auto een onvermijdelijke last is, is de AFM van oordeel dat NN onvoldoende informatie heeft ingewonnen over de financiële positie van de consument en niet mede op basis van alle relevante informatie heeft beoordeeld of het aangaan van de overeenkomst verantwoord was gelet op het voorkomen van overkreditering.

Dat NN deze informatie op de salarisspecificatie onder deze omstandigheden niet zou mogen gebruiken op grond van de AVG kan de AFM niet volgen. De salarisspecificatie diende juist ter verificatie van het inkomen. De AFM ziet derhalve niet in waarom het gebruik daarvan voor het vaststellen van het netto-inkomen een ander doel zou dienen. Voorts verwijst de AFM naar dossier 2 voor haar reactie op de zienswijze van NN.

De AFM is gelet op voorgaande van oordeel dat NN artikel 4:34, eerste lid, Wft heeft overtreden.

⁵⁴ Conform artikel 6, onder a, van de VFN-Gedragscode mag een kredietverstrekker, bij het afsluiten van een aflopend krediet met een looptijd van meer dan 96 maanden, de aflossingscapaciteit bepalen aan de hand van de werkelijke lasten van het aflopend krediet met de beperking dat gerekend moet worden met een maximale looptijd van 96 maanden.

⁵⁵ Nu in onderhavige kredietovereenkomst sprake is van een persoonlijke lening met een looptijd van 120 maanden, mag NN (in plaats van uit te gaan van 50 x de beschikbare kredietruimte) het maximaal te verstrekken krediet baseren op de beschikbare ruimte voor krediet (€ 192,27), het effectieve rentepercentage (7,4%) en de looptijd (96 maanden): € 13.898,74 (=PV(0,074/12;96;-192,27)). Het rentepercentage van 6% correspondeert met de rente die in onderhavig dossier in de kredietovereenkomst is vastgelegd.

5.8 Dossier 8⁵⁶

NN is een kredietovereenkomst, getekend op [datum], met desbetreffende consument aangegaan en heeft daarbij een krediet van € 6.000 verstrekt. In onderstaande tabel zijn de berekeningen van NN met betrekking tot dit dossier opgenomen.⁵⁷

A. Financiële positie klant	B. Berekening NN	C. Berekening AFM	D. Toelichting
Inkomen	€ 1.666,37	€ 1.666,37	
Woonlasten	€ 555,46	€ 555,46	
Lasten bestaande financieringen	-	-	
Overige lasten	-	Dit is niet vast te stellen.	Zie sub I en II.
Kredietwaardigheidstoets	Berekening NN	Berekening AFM	Toelichting
Gezinssamenstelling	Alleenstaand met kinderen	Alleenstaand met kinderen	
Jaar van gehanteerde leennorm	2017	2017	
Gehanteerde leennorm	€ 988,31	€ 988,31	
Beschikbare ruimte voor krediet	€ 122,61	Dit is niet vast te stellen.	
Maximaal te verstrekken krediet	€ 6.130,39	Dit is niet vast te stellen.	
Verstrekt krediet	€ 6.000,00	€ 6.000,00	

Sub I: Overige lasten: betalingen aan Belastingdienst

Het dossier bevat een bankafschrift van de maand november 2017. Op het bankafschrift staan twee betalingen aan de Belastingdienst. Volgens de informatie op de website van de Belastingdienst⁵⁸ betreft het een betaling inzake inkomstenbelasting en een betaling inzake toeslagen. In de reactie van 19 juni 2018 van NN op de bevindingen van de dossiers 2017-2018 merkt NN het volgende op:

“Hier is geen navraag over gedaan. Net zoals bij het eerdere voorbeeld laat de site van de belastingdienst zien dat dit gaat om inkomstenbelasting (175) en kinderopvang (25). Wij zijn uitgegaan van het feit dat dit onder het bedrag aan levensonderhoud valt.”

Sub II: Overige lasten: betalingen aan [webshop]

Op het bankafschrift staat verder een betaling aan [webshop] van € 16 middels een overboeking op [datum]. In haar reactie van 19 juni 2018 op de bevindingen van de dossier 2017-2018 zegt NN hierover het volgende:

“Het beleid van NN is erop gericht dat wij uitvragen wat de betaalverplichtingen en kredieten bij derden zijn, waaronder [webshop]. Hiervoor wordt informatie uitgevraagd die gebruikt wordt om deze door de klant

⁵⁶ Dit betreft dossier 2017-2 ([...]). Zie bijlage 27.3 bij de reactie van 29 maart 2018 van NN.

⁵⁷ Zie ook bijlage 27.2 bij de reactie van 29 maart 2018 van NN.

⁵⁸ <https://www.belastingdienst.nl/rekenhulpen/betalingskenmerk/>.

Datum 30 augustus 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 43 van 52

aangegeven verplichtingen te verifiëren. Een financiële instelling als [webshop] heeft zich gecommitteerd aan het BKR reglement, waarin is vastgelegd welke overeenkomsten moeten worden gemeld. Indien dergelijke betalingen kredieten betreffen, hadden deze derhalve bij de BKR-toetsing zichtbaar moeten worden. Het komt voor dat dit soort betalingen eenmalig gedaan worden bij een eenmalige aankoop op de website. Aangezien er geen verzendhuiskrediet op het BKR staat zijn wij er dan ook van uitgegaan dat dit eenmalig is en hebben hier geen navraag over gedaan.”

Zienswijze NN

Conform haar vaste procedure heeft NN genoegzaam informatie ingewonnen, waarbij de consument geen blijk heeft gegeven van structurele lasten die gerelateerd zijn aan betalingen aan de Belastingdienst en [webshop]. Daarnaast heeft NN het BKR-register geraadpleegd, waardoor zeker is dat de betaling aan [webshop] geen geregistreerd krediet betrof. NN mocht verder vertrouwen op de juistheid en volledigheid van de door de consument ingevulde formulieren en verstrekte bescheiden. In het geval van de betaling aan [webshop] gold dit zeker nu het BKR geen aanleiding gaf aan te nemen dat deze informatie onjuist was en de post niet essentieel van aard was. De twee betalingen aan de Belastingdienst en de betaling aan [webshop] blijken uit een bankafschrift dat de consument heeft verstrekt ter onderbouwing van de door hem opgegeven essentiële lasten en inkomsten. De door de AFM aangehaalde posten zien op andere mutaties dan die waarvoor het bankafschrift van de consument werd overgelegd. NN was er niet toe gehouden navraag te doen naar het mogelijk structurele karakter van deze betalingen.

Verder wijst NN erop dat terugbetalingen aan de Belastingdienst in het algemeen geen structureel karakter kunnen hebben, nu het maximale uitstel dat de Belastingdienst verleent op grond van het beleid twaalf maanden bedraagt. Ook merkt NN op dat het betalen van inkomstenbelasting – een belastingafdracht – een last is die is meegenomen in de leennormen. Of dat bedrag bij vooruitbetaling, na een eerste aanslag of met vertraging wordt betaald, is voor de hoogte van het bedrag in beginsel niet relevant. Voorts betreffen beide betalingen een navordering van de Belastingdienst. Dit betekent dat de consument eerder ofwel te weinig belasting heeft betaald, ofwel te veel toeslag of voorschotten heeft ontvangen. Per saldo hebben deze betalingen daarom geen invloed op het besteedbaar inkomen.

Voor NN bestond geen aanleiding, en bovendien geen verplichting, om navraag te doen bij de betrokken consument naar andere beschikbare informatie. Te meer nu de betaling in kwestie gelet op de omschrijving net zo goed een niet-structureel karakter had kunnen hebben. Ook om die reden was er voor NN geen reden om te twijfelen aan de door de consument gegeven informatie.

Verder geldt ook in dit dossier dat het gebruik van klantinformatie buiten het doel waarvoor dit is verstrekt, in strijd kan zijn met toepasselijke privacyregelgeving. Zolang hierover geen openbaar beschikbaar eenvormig beleid van de bevoegde toezichhouders is gevormd, zou handhaving op dit punt moeten uitblijven.

Met de stelling dat NN uit eigen beweging had moeten onderzoeken of het gebruik van de privéauto een onvermijdelijke last is, is de AFM geheel voorbijgegaan aan de privacy-bezwaren. Verdergaande toetsing of

Datum	30 augustus 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	44 van 52

verificatie was ook niet proportioneel gelet op de omvang van de krediet in kwestie, de omvang van de door de AFM aangehaalde afschrijving en het gegeven dat het betrokken krediet via een adviseur is verstrekt.

Beoordeling AFM

De AFM is van oordeel dat NN onvoldoende informatie heeft ingewonnen over de lasten van de consument. De AFM licht dit als volgt toe.

Op NN rust de verplichting om informatie in te winnen over de financiële positie van de consument, waardoor zij inzicht heeft in zowel de inkomsten als bepaalde vaste uitgaven van de consument. Zoals gezegd is de AFM het met NN eens dat zij een bepaalde ruimte heeft voor een eigen invulling van deze norm. Op basis van de informatie moet een beoordeling gemaakt kunnen worden of het aangaan van de overeenkomst, met het oog op overkreditering, verantwoord is. NN dient uiteindelijk te beschikken over voldoende schriftelijke (of op een andere duurzame drager) vastgelegde informatie over de financiële positie van de consument om, ter voorkoming van overkreditering, te kunnen beoordelen of het aangaan van de overeenkomst verantwoord is.

Vooropgesteld wordt dat het dossier geen informatie bevat, zoals een vragenlijst waarnaar NN in haar zienswijze verwijst, waarin de consument heeft aangegeven welke kostenposten er zijn. Het dossier bevat enkel de overeenkomst, salarisgegevens, een berekening van het bruto- en netto-inkomen, een BKR-check, bankafschriften, informatie over een andere lening en een berekening van het maximale krediet. De AFM leidt hieruit af dat NN ervoor heeft gekozen haar informatie voor een groot deel via een bankafschrift in te winnen. Dit kan tot gevolg hebben dat NN in voorkomend geval aanvullende informatie moet inwinnen om te kunnen bepalen of het krediet verantwoord kan worden verstrekt. Dit kan bijvoorbeeld door vragen te stellen aan de consument of via meer dan één bankafschrift de aard van betalingen te controleren. Het is aan NN hoe zij duidelijkheid verkrijgt over structurele uitgaven, zolang zij die duidelijkheid maar verkrijgt.

De informatie is relevant, aangezien de hoogte van de betalingsverplichting aan [webshop] en de Belastingdienst doorslaggevend is voor de vraag hoeveel krediet er verantwoord aan de consument had kunnen worden verstrekt. Indien het structurele betalingsregelingen betreft, daalt de beschikbare maandelijkse ruimte voor het krediet met € 216. Hierdoor ontstaat er een negatieve kredietruimte. In het geval de betalingsverplichtingen een structureel karakter hebben, heeft de consument onvoldoende financiële ruimte om de maandelijkse last van het krediet te kunnen betalen en houdt hij onvoldoende financiële middelen over om van te leven.

Gelet op voorgaande, is de AFM van oordeel dat NN niet aan de informatie betreffende de betalingen aan de Belastingdienst en [webshop] op het bankafschrift voorbij had mogen gaan. Op basis van de beschikbare informatie kon niet worden vastgesteld of de betalingen aan [webshop] en de Belastingdienst al dan niet een structureel karakter kenden. NN kon deze mogelijk periodieke betalingen niet negeren en zeker niet nu zij – zoals hierboven vastgesteld – niet (aantoonbaar) bij de consument zelf navraag had gedaan naar eventuele structurele lasten, waardoor zij in eerste instantie al niet over aanknopingspunten beschikte. NN heeft derhalve onvoldoende informatie ingewonnen over de financiële positie van de consument en niet mede op basis van alle relevante informatie heeft beoordeeld of het aangaan van de overeenkomst verantwoord was, gelet op het voorkomen van overkreditering.

Datum	30 augustus 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	45 van 52

Ten overvloede geeft de AFM nog een nadere toelichting op de overboeking van € 25, als terugbetaling aan de Belastingdienst van teveel ontvangen kinderopvangtoeslag. Deze betaling had vragen moeten oproepen over een eventueel structureel karakter ervan, omdat de Belastingdienst uitdrukkelijk betalingsregelingen tot 24 maanden aanbiedt voor dergelijke restituties⁵⁹ en bekend mag worden verondersteld dat juist consumenten die kredieten aanvragen zoals hier aan de orde, vaak niet in staat zijn om teveel ontvangen toeslagen in één keer terug te betalen. Gelet op de geringe maandruimte die NN in dit dossier heeft vastgesteld, zou een structurele last ten aanzien van de restitutie van kinderopvangtoeslag al tot overkreditering hebben geleid.

Ten aanzien van de overige punten in de zienswijze van NN – waaronder de privacy-bezwaren – verwijst de AFM voor haar reactie naar dossier 2.

De AFM is gelet op voorgaande van oordeel dat NN artikel 4:34, eerste lid, Wft heeft overtreden.

5.9 Resterende aspecten zienswijze

NN heeft een aantal formele bezwaren naar voren gebracht. Allereerst meent zij dat de AFM diverse omstandigheden onvoldoende heeft betrokken bij het gekozen handhavingsinstrument. Kort gezegd gaat het erom dat geen sprake is van recidive, NN niet verwijtbaar gehandeld heeft, NN de overtreding uit eigen beweging heeft beëindigd, NN alle medewerking aan het onderzoek heeft verleend en geen sprake is van marktverstoring. Dit leidt er volgens NN toe dat een ander instrument dan een boete meer in de rede ligt.

De AFM reageert hierop als volgt. Bij het nemen van handhavende maatregelen heeft de AFM oog voor alle relevante factoren. De in het Handhavingsbeleid opgesomde factoren waarmee rekening wordt gehouden bij de keuze voor de inzet van een handhavingsinstrument zijn limitatief noch imperatief. De opsomming in het Handhavingsbeleid is met andere woorden niet bindend of uitputtend en de weging van factoren kan van geval tot geval verschillen.

De AFM vindt het belangrijk dat consumenten een lening afsluiten die past bij hun financiële situatie en het doel waarvoor zij lenen. Dit voorkomt meer (en langer) lenen dan nodig is. Overkreditering geeft hoge risico's voor consumenten en is daarom verboden. In dit geval is in vijf dossiers sprake van overkreditering en in vier dossier is onvoldoende informatie ingewonnen om adequaat overkreditering tegen te kunnen gaan. Dit is zonder meer ernstig en valt NN te verwijten, zoals hierna in paragraaf 6.2 zal worden uiteengezet. Dat hierbij geen sprake is van recidive is op zichzelf geen reden om af te zien van boeteoplegging. Ditzelfde geldt voor het standpunt van NN dat zij de overtreding uit eigen beweging heeft beëindigd, waarbij geldt dat NN haar beleid pas heeft aangepast naar aanleiding van de bevindingen van de AFM. Gelet op het voorgaande acht de AFM een boete voor de overtredingen door NN in dit geval passend en evenredig.

De AFM ziet wel reden voor een matiging van het boetebedrag onder meer gezien de houding van NN, zoals hierna in paragraaf 6.2 zal worden uiteengezet.

⁵⁹ https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/toeslagen/content/ik_kan_mijn_toeslag_niet_terugbetalen.

Datum	30 augustus 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	46 van 52

Daarnaast stelt NN dat de AFM niet heeft voldaan aan het vereiste van artikel 5:53 Awb, doordat het boetevoornemen haar niet in staat stelt een zienswijze te geven op het oordeel van de AFM over de ernst, duur en verwijtbaarheid en de gevolgen die de AFM daaraan wil verbinden als ook de overige uitgangspunten ten aanzien van de boetehoogte. Voorgaande geldt volgens NN temeer voor het voornemen tot openbaarmaking van het boetebesluit.

De AFM verwijst naar vaste jurisprudentie waarin is geoordeeld dat het bestuursorgaan niet reeds bij het voornemen tot boeteoplegging gehouden is het boetebedrag te vermelden of zich uit te laten over voor de boetehoogte relevante aspecten.⁶⁰ Met betrekking tot de factoren die de AFM van belang acht voor de boetehoogte, verwijst de AFM naar relevante passages daarover op haar website. In het boetevoornemen is een link naar die webpagina's opgenomen.

Voor de overige aspecten van de zienswijze, zoals boeteverlagende omstandigheden, wordt verwezen naar paragraaf 6.2 inzake de hoogte van de boete.

Verder heeft NN in haar zienswijze de AFM verzocht om inzicht te geven in haar handhavingsbeleid en -praktijk ten aanzien van de handhaving van artikel 4:34, tweede lid, Wft bij kredietaanbieders die de pensioenpremie en/of WGA/WIA-premies niet hebben meegenomen in hun berekeningen. In verband met de geheimhoudingsplicht kan de AFM kan niet specifiek op andere zaken ingaan, maar de AFM wil benadrukken dat zij gelijke gevallen gelijk behandelt, in overeenstemming met het gelijkheidsbeginsel en het verbod op willekeur in de handhavingspraktijk. De overtredingen door NN begaan, maken het opportuun om in dit geval tot boeteoplegging over te gaan.

5.10 Conclusie

Gelet op het voorgaande is de AFM van oordeel dat NN in de periode van 17 december 2015 tot en met 5 augustus 2016⁶¹ en in de periode van 8 december 2017 tot en met 21 december 2017⁶² meermaals artikel 4:34, eerste en tweede lid, Wft heeft overtreden. NN heeft in vier van de dertig onderzochte dossiers voor de totstandkoming van de overeenkomst onvoldoende informatie ingewonnen over de financiële positie van de consument en heeft niet mede op basis van alle benodigde informatie beoordeeld of het aangaan van de overeenkomst verantwoord was gelet het voorkomen van overkreditering. In vijf van de dertig onderzochte dossiers is NN een kredietovereenkomst aangegaan met een consument terwijl dat met het oog op overkreditering onverantwoord was. In één van die dossiers had NN in het geheel geen krediet mogen verstrekken en in de vier andere dossiers was het krediet te hoog ten opzichte van de kredietruimte van de consument. De AFM acht het opportuun om tot boeteoplegging over te gaan.

⁶⁰ Zie bijvoorbeeld Cbb 7 maart 2016, ECLI:NL:CBB:2016:54, Cbb 7 mei 2019, ECLI:NL:CBB:2019:177.

⁶¹ De periode tussen de eerste en laatste contractdatum van de dossiers over 2016 waarin een overtreding is geconstateerd.

⁶² De periode tussen de eerste en laatste contractdatum van de dossiers over 2017 waarin een overtreding is geconstateerd.

6. Besluit

6.1 Besluit tot boeteoplegging

Op grond van het voorgaande heeft de AFM besloten om aan NN een bestuurlijke boete op te leggen wegens overtreding van artikel 4:34, eerste en tweede lid, Wft in de periode van 17 december 2015 tot en met 5 augustus 2016 en in de periode van 8 december 2017 tot en met 21 december 2017.⁶³

6.2 Hoogte van de boete

Toepasselijk boeteregime

Tot 11 augustus 2016 gold voor overtreding van artikel 4:34, eerste en tweede lid, Wft een basisbedrag van € 2.000.000 voor een op te leggen bestuurlijke boete.⁶⁴ Per 11 augustus 2016 bedraagt de bestuurlijke boete voor een afzonderlijke overtreding op grond van artikel 1:82, eerste lid, Wft ‘ten hoogste 10% van de netto-omzet van de overtreder in het boekjaar voorafgaande aan de beschikking waarmee de bestuurlijke boete wordt opgelegd, indien dit meer is dan tweemaal het ingevolge artikel 1:81, tweede of derde lid, toepasselijke maximumbedrag’. Het derde lid van artikel 1:82 Wft voegt hieraan toe: ‘Indien de bestuurlijke boete wordt opgelegd aan een onderneming die opgenomen is in een groep met een geconsolideerde jaarrekening, worden bij de berekening van de netto-omzet de totaalbedragen gehanteerd uit de geconsolideerde jaarrekening van de uiteindelijke moederonderneming’.

In dit geval wordt de boete opgelegd voor afzonderlijke overtredingen die hebben plaatsgevonden zowel voor als na 11 augustus 2016. Op zichzelf zou daarom het omzetgerelateerde boeteregime van toepassing kunnen worden geacht op de na die datum begane overtredingen. Omdat de overtredingen echter met elkaar samenhangen en er om die reden één boete wordt opgelegd voor alle overtredingen gezamenlijk, is de AFM van oordeel dat in dit geval het regime van de omzetgerelateerde boete niet van toepassing is.⁶⁵ De AFM zal in deze zaak voor het geheel van de overtredingen het regime met het basisbedrag van € 2.000.000 toepassen en bij het vaststellen van de hoogte van de boete vervolgens rekening houden met de ernst en/of duur van de overtreding, de verwijtbaarheid van de overtreder, de draagkracht van de overtreder en – voor zover van toepassing – met de mate van medewerking aan het onderzoek door de AFM en/of getroffen maatregelen om herhaling van de overtreding te voorkomen.⁶⁶

⁶³ De AFM heeft de bevoegdheid om een boete op te leggen op grond van artikel 1:80, eerste lid Wft. Dit besluit tot boeteoplegging is genomen door het bestuur van de AFM en conform het tekeningsmandaat ondertekend door twee plaatsvervangend boetefunctionarissen.

⁶⁴ Artikel 1:81, eerste en tweede lid, (oud) Wft, juncto artikel 10 van het Besluit bestuurlijke boetes financiële sector (**Bbbfs**).

⁶⁵ Vergelijk artikel VI van de Wet implementatie verordening en richtlijn marktmisbruik.

⁶⁶ Artikel 2, tweede en derde lid, artikel 4, eerste lid, en artikel 1b, eerste lid, juncto artikel 4, tweede lid, Bbbfs.

Datum 30 augustus 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 48 van 52

Ernst en/of duur en mate van verwijtbaarheid

De AFM kan het basisbedrag van € 2.000.000 verlagen of verhogen met maximaal 50 procent indien de ernst en/of duur van de overtreding dit rechtvaardigt en met maximaal 50 procent indien de mate van verwijtbaarheid dit rechtvaardigt.

In het kader van het onderzoek heeft de AFM risicogestuurd dertig klantdossiers geselecteerd en onderzocht. In acht van die dertig dossiers zijn tekortkomingen geconstateerd, waardoor NN onvoldoende informatie heeft ingewonnen over de financiële positie van de consument en/of die informatie onvoldoende heeft beoordeeld (vier dossiers) en/of de consument heeft overgekrediteerd (vijf dossiers). De onderliggende oorzaken zijn grotendeels terug te voeren op beleidskeuzes. Het moge zo zijn dat NN als kredietaanbieder een beoordelingsmarge heeft bij de toepassing van de normen, maar zoals blijkt uit de behandeling hierboven van de bevindingen, had het voor NN steeds voldoende helder moeten zijn geweest dat zij de grenzen van haar beoordelingsmarge overschreed. Niettemin gaat het hier deels om open normen, over de invulling waarvan de AFM in gesprek is met de VFN (en daarmee indirect ook met NN), omdat is gebleken dat er in de markt onduidelijkheden bestaan. De AFM acht het in dit specifieke geval daarom niet redelijk om NN alle tekortkomingen volledig te verwijten. Al met al ziet de AFM reden voor een verlaging van het basisbedrag van 25%, waarmee het bedrag komt op € 1.500.000.

Opstelling overtreder en evenredigheid algemeen

De AFM ziet eveneens grond voor een verlaging van het boetebedrag, gelet op de maatregelen die NN heeft getroffen om herhaling te voorkomen en de coöperatieve opstelling van NN richting de AFM in het gehele proces. Naar aanleiding van de geconstateerde tekortkomingen heeft NN haar beleid aangepast ter zake het meenemen van pensioenverplichtingen en kinderalimentatie. Over een aantal onduidelijkheden is NN – zoals gezegd – via de VFN in overleg met de AFM. Bij dit alles heeft NN zich coöperatief opgesteld jegens de AFM. Hoewel NN met het bovenstaande strikt genomen niet meer heeft gedaan dan van haar mocht worden verwacht, is dit tegelijkertijd wel reden voor een verdere verlaging van de boete, tot een bedrag van € 1.125.000.

Conclusie

Aldus stelt de AFM de boete vast op een bedrag van € 1.125.000, wat NN gezien haar omvang en financiële positie geacht moet worden te kunnen dragen.

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

De boete moet worden betaald binnen zes weken na de datum van dit besluit.⁶⁷ Als NN bezwaar maakt tegen dit besluit wordt de verplichting om de boete te betalen geschorst totdat op het bezwaar is beslist. Die verplichting

⁶⁷ Dit volgt uit artikel 4:87, eerste lid, en de artikelen 3:40 en 3:41 van de Algemene wet bestuursrecht (**Awb**).

wordt ook geschorst als NN na de bezwaarprocedure in beroep gaat, totdat op het beroep is beslist.⁶⁸ Over de periode dat de verplichting om de boete te betalen is geschorst, moet NN wel wettelijke rente betalen.⁶⁹

6.3 Openbaarmaking van de boete

Omdat de AFM aan NN een boete oplegt voor de overtreding van artikel 4:34, eerste en tweede lid, Wft, moet de AFM het boetebesluit zo spoedig mogelijk openbaar maken, maar niet eerder dan vijf werkdagen nadat dit aan NN is toegestuurd.⁷⁰ Ook moet de AFM, indien van toepassing, zo spoedig mogelijk de indiening van een bezwaar door NN tegen de bestuurlijke boete openbaar maken.⁷¹

6.3.1 Uitzonderingsmogelijkheden

De wetgever heeft het openbaarmaken van bestuurlijke boetes verplicht om deelnemers op de financiële markten te informeren en te waarschuwen. Dit is in het belang van de ordelijke en transparante financiëlemarktprocessen, zuivere verhoudingen tussen marktpartijen en de zorgvuldige behandeling van cliënten.⁷² Met de publicatieverplichtingen als opgenomen in art. 1:97, derde en vijfde lid, Wft wordt zo spoedig mogelijk inzicht verschaft in de actuele stand van de boeteprocedure. Onder bepaalde omstandigheden dient de openbaarmaking op grond van artikel 1:98, eerste lid, Wft uitgesteld te worden of anoniem plaats te vinden. Dit is het geval voor zover:

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

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

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

De beoogde publicatie is getoetst aan de feiten en omstandigheden die bij de AFM bekend zijn. Op basis van deze feiten en omstandigheden kan de AFM niet vaststellen dat NN of eventuele andere betrokken partijen door

⁶⁸ Dit volgt uit artikel 1:85, eerste lid, Wft.

⁶⁹ Dit volgt uit artikel 1:85, tweede lid, Wft.

⁷⁰ Dit volgt uit artikel 1:97, derde lid jo. artikel 1:99, eerste lid, Wft.

⁷¹ Dit volgt uit artikel 1:97, vijfde lid, Wft.

⁷² *Kamerstukken II, 2005/06, 29 708, nr. 19, p. 301-303, p. 420-421, nr. 20, p. 30 en nr. 39, p. 8-10.*

Datum	30 augustus 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	50 van 52

directe en niet-anonieme openbaarmaking in onevenredige mate schade zou worden berokkend. Publicatie dient het maatschappelijk belang om de markt te informeren of te waarschuwen. Het informeren of waarschuwen is in dit geval tevens van belang om (mogelijk gedupeerde) klanten van NN op de hoogte te stellen van het feit dat NN normen om overkreditering te voorkomen heeft overtreden.

Er kan kortom niet worden vastgesteld dat in dit geval sprake is van een individuele, bijzondere situatie, waarbij de door NN of eventuele andere betrokken partijen als gevolg van de publicatie te verwachten schade zodanig uitzonderlijk is, dat het belang van de bescherming van de markt daarvoor moet wijken.⁷³ Daarbij komt dat eventuele schade door de openbaarmaking veeleer valt toe te schrijven aan de overtreding van de norm door NN, dan aan de genoemde openbaarmaking.

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

De AFM publiceert de boete door de volledige tekst van het boetebesluit (met uitzondering van vertrouwelijke informatie) op haar website te plaatsen, onder begeleiding van onderstaand persbericht. Van het persbericht kan een Engelse vertaling worden opgenomen. Ook wordt een bericht over de boete opgenomen in de periodieke AFM-nieuwsbrieven (consumenten/professionals), wordt een bericht op Twitter geplaatst⁷⁴ en wordt gebruik gemaakt van een RSS-feed⁷⁵ en een news-alert⁷⁶. Bij het persbericht zal een hyperlink worden opgenomen naar een eventuele uitspraak van de voorzieningenrechter van de rechtbank op rechtspraak.nl.

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

AFM beboet Nationale-Nederlanden voor overtreding regels kredietverstrekking

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft op 30 augustus 2019 aan Nationale-Nederlanden Bank N.V. (NN) een bestuurlijke boete van € 1.125.000 opgelegd voor overtreding van consumptief kredietregels.

De overtreding

NN biedt consumenten verschillende vormen van financiering aan, zoals doorlopende kredieten en persoonlijke leningen. In het kader van haar toezicht op verantwoorde kredietverstrekking heeft de AFM dertig klantdossiers van NN geselecteerd en onderzocht. De AFM heeft geconstateerd dat NN in vier dossiers onvoldoende informatie heeft ingewonnen over de financiële positie van de klant. In vijf dossiers is aan klanten een krediet verstrekt terwijl dat niet verantwoord was. Daardoor was sprake van

⁷³ Zie bijvoorbeeld Rb Rotterdam 24 juli 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:6173; Rb Rotterdam 3 december 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:8759 en Rb Rotterdam 24 december 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:9420.

⁷⁴ Het bericht op Twitter zal bestaan uit de kop van het persbericht en een link naar het persbericht op de website van de AFM.

⁷⁵ Een RSS-feed is een automatische melding van aanpassingen op de website.

⁷⁶ Persbureaus en andere personen die zich hebben geabonneerd, ontvangen persberichten van de AFM via 'news-alerts'.

overkreditering.

Het voorkomen van overkreditering is één van de prioriteiten van de AFM. Het is belangrijk dat de kredietnemer na het betalen van rente en aflossing van een lening voldoende overhoudt om in zijn levensonderhoud te voorzien en zijn vaste lasten kan blijven betalen. Omdat de lasten van een krediet iedere maand terugkomen en gebaseerd zijn op de minimumvoorbeeldebegrotingen van het Nibud, hebben ook relatief kleine bedragen grote invloed op het financieel welzijn van de consument. Het is daarom van belang dat kredietverstrekkers zorgvuldig kijken naar de financiële situatie van de klant om te bepalen of een krediet verantwoord kan worden verstrekt. De AFM vindt het belangrijk dat klanten een lening afsluiten die past bij hun financiële situatie en het doel waarvoor zij lenen, zodat niet meer en langer wordt geleend dan nodig is.

De boetehoogte

De AFM vindt een boete van € 1.125.000 in dit geval passend. Bij de vaststelling van de hoogte van de boete heeft de AFM rekening gehouden met de ernst van de overtreding en de mate van verwijtbaarheid, maar ook met de opstelling van NN en de getroffen maatregelen om herhaling te voorkomen.

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

Het volledige besluit kunt u hiernaast downloaden. Bij vragen of klachten kunt u contact opnemen met het Meldpunt Financiële Markten van de AFM via telefoonnummer 0800-5400 540 (gratis).

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

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

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 na bekendmaking van dit besluit.

Datum 30 augustus 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 52 van 52

Publicatie vindt niet eerder plaats dan nadat vijf werkdagen zijn verstreken na de dag waarop het besluit tot boeteoplegging aan NN bekend is gemaakt.⁷⁷ De publicatie wordt opgeschort als NN verzoekt om een voorlopige voorziening als bedoeld in artikel 8:81 Awb. Publicatie wordt dan in elk geval opgeschort, totdat de voorzieningenrechter een uitspraak heeft gedaan of het verzoek is ingetrokken.

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

6.3.2 Nadere publicatiemomenten

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

7. Hoe kunt u bezwaar maken?

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

Hoogachtend,
Autoriteit Financiële Markten

Was getekend

Plaatsvervangend boetefunctionaris

Was getekend

Plaatsvervangend boetefunctionaris

⁷⁷ Dit laat onverlet de mogelijkheid van de AFM om onder omstandigheden eerder over te gaan tot openbaarmaking (zie artikel 1:110a, eerste lid, Wft).