



AANGETEKEND MBVO

██████████, advocaat

Bijlage 2 – Openbare versie

N.C.I.C. B.V.

de directie

Hengelosestraat 561

7521 AG ENSCHEDE

Datum 11 mei 2012

Ons kenmerk JZ-██████████

Pagina 1 van 20

Telefoon 020 - ██████████

E-mail ██████████@afm.nl

Betreft Oplegging bestuurlijke boete aan N.C.I.C. B.V.

Geachte directie,

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft besloten aan N.C.I.C. B.V. (NCIC) een bestuurlijke boete van € 20.000, - op te leggen omdat NCIC in de periode van 18 maart 2011 tot 23 augustus 2011 misleidende handelspraktijken heeft verricht waardoor collectieve belangen van consumenten zijn geschaad. Dit is een overtreding van artikel 8.8 van de Wet handhaving consumentenbescherming (Whc) gelezen in samenhang met artikel 6:193c, eerste lid, sub c en f, van het Burgerlijk Wetboek (BW). Ook heeft de AFM besloten om deze boete te publiceren.

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

In bijlage 1 worden delen van de transcripten van vijf door de AFM beluisterde telefoongesprekken weergegeven. De versie van het besluit die openbaar wordt gemaakt is bijgesloten in bijlage 2.

1. Feiten

1.1 Verloop van het proces

Op 12 juli 2011 heeft de AFM een onaangekondigd onderzoek ten kantore van NCIC uitgevoerd. Het onderzoek richtte zich op de vraag of NCIC voldoet aan de bij of krachtens de Whc gestelde eisen of beperkingen dan wel gegeven voorschriften.

Tijdens dit onderzoek heeft onder andere een managementgesprek met [de heer A], een gesprek met de manager van NCIC, de heer ██████████, een gesprek met teamleider mevrouw ██████████ en een gesprek met twee callcenter medewerkers, mevrouw ██████████ en de heer ██████████, plaatsgevonden.

De AFM heeft onder andere een kopie van de zogenaamde 'medewerkersmap' bestemd voor alle callcenter medewerkers van NCIC ontvangen en een door de callcenter medewerkers te volgen bescrypt. Tevens heeft de AFM inzage gehad in het digitale systeem waarmee de callcenter medewerkers werken.

De AFM heeft op 12 juli 2011 tevens onderzoek verricht bij [B], een aan NCIC gelieerde financiële dienstverlener. De AFM heeft daarbij een aantal klantdossiers van [B] ontvangen, waaronder de dossiers van de volgende klanten:

- De heer [REDACTED] en mevrouw [REDACTED];
- De heer [REDACTED] en mevrouw [REDACTED];
- De heer [REDACTED] en mevrouw [REDACTED];
- De heer [REDACTED] en mevrouw [REDACTED];
- De heer [REDACTED] en mevrouw [REDACTED];
- De heer [REDACTED] en mevrouw [REDACTED];
- De heer [REDACTED] en mevrouw [REDACTED];
- De heer [REDACTED] en mevrouw [REDACTED];
- De heer [REDACTED] en mevrouw [REDACTED];
- De heer [REDACTED] en mevrouw [REDACTED];
- Mevrouw [REDACTED].

De AFM heeft, na afloop van het onderzoek ten kantore van NCIC, aan [de heer A] aangegeven dat NCIC mogelijk bemiddelingsactiviteiten verricht en dat de AFM deze kwestie verder zou onderzoeken.

Op 13 juli 2011 heeft de AFM een brief met kenmerk TGFO-[REDACTED] aan NCIC gezonden. Hierin is de informatie verzocht die NCIC tijdens het onderzoek ter plaatse op 12 juli 2011 niet heeft aangeleverd.

Op 20 juli 2011 heeft [de heer A] persoonlijk een aantal stukken aangeleverd bij de AFM. Het betreft onder andere een digitale gegevensdrager (DVD) met daarop onder andere alle getapete telefoongesprekken die door NCIC zijn gevoerd in week 25 (20 juni 2011 tot en met 26 juni 2011). In totaal bevat de DVD 3316 telefoongesprekken, gevoerd op 20 juni 2011 tot en met 24 juni 2011.

Op 29 juli 2011 heeft de AFM per e-mail een overeenkomst tussen NCIC en [B] van [de heer A] ontvangen. Het betreft een detacheringsovereenkomst van 1 november 2010.

Op 1 augustus 2011 heeft de AFM desgevraagd een e-mail ontvangen van [de heer A] waarin hij heeft bevestigd dat er geen andere overeenkomsten zijn tussen NCIC en [B].

Op 4 augustus 2011 is aan NCIC een aanvullend informatieverzoek verzonden, met kenmerk TGFO-[REDACTED]. Dit informatieverzoek is tevens per e-mail aan [de heer A] gezonden.

In reactie op het informatieverzoek van 4 augustus 2011 heeft [de heer A] op 12 augustus 2011 de AFM zowel per post als per e-mail een aantal stukken doen toekomen. Het betreft onder andere een personeelsoverzicht van NCIC

Op 19 augustus 2011 heeft de AFM een voornemen uitgebracht, met kenmerk TGFO- , om een last onder dwangsom aan NCIC op te leggen omdat zij vaststelde dat NCIC in strijd met artikel 2:80, eerste lid, van de Wet op het financieel toezicht (Wft) bemiddelde in financiële producten. Het voornemen voor de last onder dwangsom strekte ertoe dat NCIC binnen vijf werkdagen na dagtekening van het besluit het bemiddelen diende te staken en gestaakt te houden totdat aan de toepasselijke regelgeving voldaan werd en dat NCIC hierover aan de AFM een schriftelijke verklaring zou overleggen.

In reactie op het voornemen van 23 augustus 2011 heeft de AFM van [de heer A] namens NCIC een fax ontvangen waarin hij onder in de kern aangeeft: “*N.C.I.C. B.V. heeft per 23 augustus de in het besluit bedoelde bemiddelingsactiviteiten gestaakt en zal deze gestaakt houden*”.

Op 2 september 2011 heeft de AFM haar concept onderzoeksrapportage ten aanzien van NCIC uitgebracht en deze zowel per e-mail als per aangetekende post aan [de heer A] gezonden. Met haar begeleidend schrijven heeft de AFM NCIC de gelegenheid geboden om binnen vijf werkdagen na dagtekening op de bevindingen in het conceptrapport te reageren.

Op 6 september 2011 heeft de heer (de heer) van te Enschede namens NCIC, na telefonisch contact met de AFM, per e-mail uitstel gevraagd voor de reactie op het conceptrapport met (ten minste) veertien dagen.

Op 6 september 2011 heeft de AFM per e-mail aan de heer laten weten dat zij NCIC een eenmalige verlenging van de reactietermijn zou verlenen met tien dagen, tot 19 september 2011.

Op 15 september 2011 heeft advocaat de heer (de heer) van per e-mail aangegeven dat NCIC in deze fase van het onderzoek zonder advocaat zou reageren.

Op 19 september 2011 heeft [de heer A] per e-mail de reactie van NCIC op de conceptrapportage aan de AFM gezonden.

Per brief van 6 januari 2012, met kenmerk JZ- , heeft de AFM haar voornemen tot het opleggen van een bestuurlijke boete voor overtreding van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193b, eerste, tweede en derde lid BW juncto artikel 6:193c, eerste lid, sub c en f, BW aan NCIC kenbaar gemaakt. Bij het voornemen is het definitieve onderzoeksrapport, met kenmerk TGFO- , gevoegd.

Op 20 januari 2012 heeft [de heer A] telefonisch aan de AFM doorgegeven zijn zienswijze, namens NCIC, schriftelijk zal geven.

Per e-mail van 27 januari 2012 heeft [de heer A], namens NCIC, schriftelijk zijn zienswijze gegeven.

1.3 Feiten die aanleiding vormen voor het besluit

De AFM heeft de volgende gegevens van NCIC ontvangen:

- Een kopie van de medewerkersmap bestemd voor alle callcenter medewerkers van NCIC.
- Een door de callcenter medewerkers te volgen bescrypt, hierna integraal opgenomen.
“Goede{dagdeel}, u spreekt met {agentnaam} van de Nationaal Consumenten Informatie Centrum. Spreek ik met de heer /mevrouw {achternaam}?”

Antw: Ja

Fijn dat ik u tref!!!!!!

Antw: Nee : wanneer kan ik u terugbellen? (terugbelafpraak maken)

Antw: Ja

Sorry dat ik u even stoor maar ik bel naar aanleiding van uw lening....

*Ik zie namelijk hier in het systeem dat u op dit moment in het bezit bent van een product waar u rente over betaald.
KLOPT HE?*

Het zit namelijk zo de op dit moment zijn de rente percentages ontzettend gedaald. Aangezien wij een samenwerkingsverband hebben met een aantal banken kunnen wij geheel vrijblijvend en kosteloos voor u gaan bekijken of u ook voordeel kunt behalen op uw huidige financiering.

Bent u geïnteresseerd in een vrijblijvende vergelijking?

Meneer/mevrouw (klantnaam) u bent nog steeds woonzaam op postcode: In (plaatsnaam)”

- Een DVD met daarop onder andere alle getapete telefoongesprekken die door NCIC zijn gevoerd in de week van 20 juni 2011 tot en met 26 juni 2011. Deze DVD bevat in totaal 3316 telefoongesprekken, gevoerd op 20 juni 2011 tot en met 24 juni 2011.
- Een personeelsoverzicht van NCIC over de periode 1 januari 2011 tot en met 30 juni 2011.
- Een DVD met de door NCIC gevoerde telefoongesprekken, behorende bij de bovengenoemde klantdossiers van [B] die de AFM heeft verkregen.

De AFM heeft de volgende twintig gesprekken beluisterd:

Gesprek	Bestand	Datum gesprek
1	[REDACTED]	20-6-2011
2	[REDACTED]	20-6-2011
3	[REDACTED]	21-6-2011
4	[REDACTED]	21-6-2011
5	[REDACTED]	22-6-2011
6	[REDACTED]	22-6-2011
7	[REDACTED]	23-6-2011
8	[REDACTED]	23-6-2011
9	[REDACTED]	24-6-2011
10	[REDACTED]	24-6-2011

Gesprek	Behorend bij klanten	Datum gesprek
11	De heer [REDACTED] en mevrouw [REDACTED]	2-5-2011
12	De heer [REDACTED] en mevrouw [REDACTED]	4-5-2011
13	De heer K [REDACTED] en mevrouw [REDACTED]	7-6-2011
14	De heer [REDACTED] en mevrouw [REDACTED]	19-4-2011
15	De heer [REDACTED] en mevrouw [REDACTED]	3-5-2011
16	De heer [REDACTED] en mevrouw [REDACTED]	18-3-2011
17	De heer [REDACTED] en mevrouw [REDACTED]	2-5-2011
18	De heer [REDACTED] en mevrouw [REDACTED]	28-4-2011
19	De heer [REDACTED] en mevrouw [REDACTED]	10-5-2011
20	Mevrouw [REDACTED]	9-5-2011

De AFM verwijst naar bijlage 1 voor een transcript van vijf van deze beluisterde gesprekken.

2. Beoordeling

2.1 Wettelijk kader

In artikel 1.1, aanhef, onder f en k, Whc is bepaald:

In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

(...)

f. inbreuk: elk handelen of nalaten dat in strijd is met een van de wettelijke bepalingen, bedoeld in de bijlage bij deze wet, en dat schade toebrengt of kan toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten;

(...)

k. overtreding: een inbreuk of intracommunautaire inbreuk;

In de bijlage behorende bij de wet wordt in onderdeel d artikel 8.8 Whc genoemd, voor zover betrekking hebbend op een financiële dienst of activiteit.

Artikel 1.1, onder e, Whc definieert een financiële dienst als een dienst als bedoeld in artikel 1:1 van de Wft. Het (onder)bemiddelen in consumptief krediet wordt als financiële dienst in de Wft omschreven.

In artikel 3.4, vijfde lid, Whc is bepaald:

5. De Stichting Autoriteit Financiële Markten kan, indien zij van oordeel is dat een overtreding van een van de wettelijke bepalingen, bedoeld in onderdeel d van de bijlage bij deze wet heeft plaatsgevonden:

a. een bestuurlijke boete opleggen;

b. een last onder dwangsom opleggen.

In artikel 8.8 Whc is bepaald:

Een handelaar neemt de bepalingen van afdeling 3A van Titel 3 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek in acht.

Artikel 6:193b, eerste lid, BW stelt dat een handelaar onrechtmatig handelt jegens een consument indien hij een handelspraktijk verricht die “oneerlijk” is. In het derde lid is bepaald dat een handelspraktijk in het bijzonder oneerlijk is onder meer indien een handelaar een misleidende handelspraktijk verricht als bedoeld in de artikelen 193c tot en met 193g.

Volgens artikel 6:193c BW is een handelspraktijk misleidend als informatie wordt verstrekt die feitelijk onjuist is of die de gemiddelde consument misleidt of kan misleiden, al dan niet door de algemene presentatie van de informatie. Bijvoorbeeld ten aanzien van de verplichtingen van de handelaar, de motieven voor de handelspraktijken de aard van het verkoopproces, een verklaring of symbool in verband met directe of indirecte sponsering of erkenning van de handelaar of het product (sub c) of ten aanzien van de hoedanigheid, kenmerken en rechten van de handelaar of zijn tussenpersoon, zoals zijn identiteit, vermogen, kwalificaties, status, erkenning, affiliatie, connecties, industriële, commerciële of eigendomsrechten of zijn prijzen, bekroningen en onderscheidingen (sub f). Hierdoor neemt of kan de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst nemen, dat hij anders niet had genomen.

2.2 Beoordeling van de feiten

De AFM heeft in haar onderzoek geconstateerd dat NCIC artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193b, eerste, tweede en derde lid BW juncto artikel 6:193c, eerste lid, sub c en f, BW heeft overtreden. De informatie die door NCIC aan consumenten is verstrekt over de motieven, hoedanigheid en kenmerken van (de handelspraktijken van) NCIC, alsmede het doel van het telefoongesprek, was feitelijk onjuist en heeft of had de gemiddelde consument kunnen misleiden. De AFM onderbouwt dit als volgt.

Werkwijze NCIC

Uit de in het onderzoek verkregen stukken is gebleken dat NCIC meer dan alleen NAW-gegevens telefonisch heeft ingewonnen bij consumenten. Het betreft een uitgebreide inventarisatie van persoonlijke gegevens met betrekking tot werk, inkomsten, woonsituatie inclusief hypotheek- dan wel huurlasten, (hoogte van eventuele) huidige kredieten en wensen ten aanzien van een mogelijk nieuw krediet. Deze geïnventariseerde informatie werd door de callcenter medewerker vastgelegd in een digitaal systeem. De AFM heeft dit systeem ten kantore van NCIC in kunnen zien. Door middel van de medewerkersmap werden de callcenter medewerkers van NCIC geïnstrueerd om de gegevens op een zorgvuldige en volledige manier vast te leggen.

De klant werd voorts doorverbonden met een aan NCIC gelieerde financiële dienstverlener, [B]. NCIC heeft als voorportaal gefungeerd voor [B] door kwalitatieve leads rechtstreeks aan [B] door te geven. NCIC verzorgde hiermee het contact tussen de consument en deze aan NCIC gelieerde financiële dienstverlener.

Bij het beluisteren van twintig telefoongesprekken heeft de AFM geconstateerd dat NCIC, bij het selecteren van kwalitatieve leads en het telefonisch inwinnen van klantinformatie voor [B], misleidende handelspraktijken heeft verricht.

In drie van de beluisterde telefoongesprekken wordt de consument verteld dat NCIC *geen commerciële instelling* is en/of dat de callcenter medewerker *niets* probeert te *verkopen*.¹ In één gesprek suggereert de callcenter medewerker dat NCIC een overheidsinstantie is.² In zeven van de twintig gesprekken wordt verteld door de callcenter medewerker van NCIC dat men belt om een ‘*service*’ te verlenen, om de consument te ‘*helpen*’, om ‘*informatie te geven*’ en/of dat men een ‘*actie*’ is gestart.³

Deze uitspraken zijn deels onjuist (‘*geen commerciële instelling*’ en ‘*wij proberen u niets te verkopen*’) en in ieder geval misleidend omdat zij ten onrechte suggereren dat NCIC geen commerciële bedoelingen heeft, maar slechts informatie verschafft en een dienstverlenend karakter heeft. De AFM heeft echter geconstateerd dat NCIC werkzaamheden verricht in de uitoefening van een beroep of bedrijf die gericht zijn op het tot stand brengen van een overeenkomst tussen consument en bemiddelaar. De werkzaamheden kwalificeren derhalve als (onder)bemiddelen als bedoeld in artikel 1:1 Wft.

Er is derhalve sprake van een commerciële bezigheid, waarbij NCIC de consument niet probeert te helpen of slechts informatie te geven, maar een selectie maakt van kwalitatieve leads, teneinde deze door te verbinden met [B] zodat mogelijk een overeenkomst voor consumptief krediet wordt afgesloten. NCIC is hiermee wel degelijk een commerciële instelling.

Over de aanleiding voor het telefoongesprek wordt in dertien van de twintig telefoongesprekken door de callcenter medewerker aangegeven dat de consument een lening “*op de oude rentestand*” heeft en/of dat de persoon “*nog geen rentedaling heeft gehad*”.⁴ Daarnaast wordt in dertien van de twintig gesprekken door de callcenter medewerker aangegeven dat (er wordt bekeken of) de consument “*in aanmerking komt*” voor of “*recht heeft op*” een rentedaling.⁵ Ook in het gehanteerde belscript worden woorden van gelijke strekking gebruikt: “*Het zit namelijk zo de op dit moment zijn de rente percentages ontzettend gedaald. Aangezien wij een samenwerkingsverband hebben met een aantal banken kunnen wij geheel vrijblijvend en kosteloos voor u gaan bekijken of u ook voordeel kunt behalen op uw huidige financiering.*”

¹ Gesprekken 7, 9 en 17.

² Gesprek 9.

³ Gesprekken 4, 7, 9, 13, 14, 15 en 18.

⁴ Gesprekken 1, 2, 3, 5, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 17, 19 en 20.

⁵ Gesprekken 1, 2, 3, 4, 5, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19 en 20.

Door dergelijke terminologie te hanteren kan gesteld worden dat de callcenter medewerkers van NCIC bij de gemiddelde consument de indruk (kunnen) wekken dat NCIC een autonome instelling is, met informatief karakter, die de potentiële consument wijst op een vermeend recht op een lager rentetarief. Ook hiermee wordt wederom het commerciële karakter van het telefoongesprek verdoezeld dan wel verloochend.

Daarnaast gebruiken de callcenter medewerkers de naam 'Nationaal Consumenten Informatie Centrum' als ze uitleggen namens wie ze bellen. Deze naam is op zichzelf al misleidend. Het gebruik van deze naam - die in het belscript wordt genoemd en door de callcenter medewerkers wordt gebruikt, maar niet als handelsnaam in de Kamer van Koophandel staat geregistreerd – suggereert dat NCIC geen commerciële instelling is maar slechts een 'informatiecentrum' en derhalve slechts informatie verstrekt.

De werkzaamheden van NCIC zijn echter wel commercieel van aard. NCIC verstrekt kwalitatieve leads aan een aan haar gelieerde financiële dienstverlener, voor het mogelijk afsluiten van consumptief krediet. Een gemiddelde consument kan echter uit de naam 'Nationaal Consumenten Informatie Centrum' op geen enkele wijze afleiden dat er een verband is met een financiële dienstverlener (en dat er derhalve sprake is van commerciële motieven).

Oneerlijke handelspraktijk / Misleidende handelspraktijk

Een handelspraktijk wordt in het BW gedefinieerd als *“iedere handeling, omissie, gedraging, voorstelling van zaken of commerciële communicatie, met inbegrip van reclame en marketing, van een handelaar, die rechtstreeks verband houdt met de verkoopbevordering, verkoop of levering van een product aan consumenten.”* Van belang is dus dat de handelspraktijk gericht is op of rechtstreeks verband houdt met verkoop(bevordering). Een handelaar is volgens de Whc en het BW een natuurlijk persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf of degene die ten behoeve van hem handelt.

De AFM heeft in haar onderzoek geconstateerd dat NCIC een rechtspersoon is die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Haar handelspraktijk ziet op het aanbrenge van kwalitatief goede leads voor de aan haar gelieerde bemiddelaar [B]. NCIC verzorgde hiermee het contact tussen de consument en deze financiële dienstverlener. De handelspraktijk van NCIC is derhalve gericht op verkoopbevordering. De kwalitatieve leads van NCIC bevorderen immers de verkoop van consumptief krediet door [B].

Nu sprake is van een handelspraktijk zal de AFM nader toelichten waarom naar haar oordeel sprake is van een oneerlijke handelspraktijk en voorts een misleidende handelspraktijk.

Een handelaar handelt onrechtmatig jegens een consument indien hij een handelspraktijk verricht die oneerlijk is.⁶ Volgens de Whc is een handelspraktijk oneerlijk indien een handelaar handelt in strijd met de vereisten van professionele toewijding en het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit te nemen merkbaar is beperkt of kan worden beperkt, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.⁷

⁶ Zie artikel 6:193b, eerste lid, BW.

⁷ Zie artikel 6:193b, tweede lid, BW.

Een handelspraktijk is in het bijzonder oneerlijk indien een handelaar een misleidende handelspraktijk verricht als bedoeld in de artikelen 6:193c tot en met 6:193g van het BW.⁸

Een handelspraktijk is misleidend indien informatie wordt verstrekt die feitelijk onjuist is of die de gemiddelde consument misleidt of kan misleiden, bijvoorbeeld ten aanzien van de motieven voor de handelspraktijk en de hoedanigheid en kenmerken van de handelaar.⁹

Gelet op de beluisterde telefoongesprekken en de gehanteerde terminologie is de AFM van oordeel dat NCIC in ieder geval tussen 18 maart 2011 en 23 augustus 2011, tijdens de door haar medewerkers gevoerde telefoongesprekken, onjuiste informatie heeft verstrekt en informatie heeft verstrekt die de gemiddelde consument misleidt of kan misleiden. Hierdoor heeft de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst genomen of kon deze nemen, dat hij anders niet had genomen. Hiermee heeft NCIC misleidende handelspraktijken verricht.

Overtreding artikel 8.8 Whc

Het verrichten van misleidende handelspraktijken vormt een inbreuk op hetgeen is bepaald in artikel 8.8 Whc. Artikel 8.8 Whc bepaalt dat een handelaar de bepalingen van Afdeling 3A van Titel 3 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (artikelen 6:193a t/m 6:193 j BW) in acht dient te nemen.

De AFM is de bevoegde autoriteit om op te treden tegen deze inbreuken, voor zover zij betrekking hebben op een financiële dienst of activiteit. Van een inbreuk is onder andere sprake bij elk handelen of nalaten dat in strijd is met artikel 8.8 Whc en dat schade toebrengt of kan toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten. Het handelen dient dus niet slechts betrekking te hebben op een individuele consument, maar op meerdere consumenten gezamenlijk.

In onderhavige zaak is sprake van schade aan de collectieve belangen van consumenten. De door NCIC overtreden norm is gericht op het beschermen van een collectiviteit van consumenten. Met de regels omtrent oneerlijke handelspraktijken wil de (Europese) wetgever een hoog niveau van bescherming van consumenten tot stand brengen. Het verrichten van oneerlijke handelspraktijken ondermijnt het vertrouwen van de consument en ontregelt de markt, daar de consument hierdoor een besluit over een overeenkomst neemt dat hij anders niet had genomen.

In de praktijk hebben de misleidende handelspraktijken van NCIC de belangen van meerdere consumenten geschaad, dan wel hebben haar praktijken de belangen van consumenten kunnen schaden. Door onjuiste en misleidende informatie aan de betreffende consumenten te verstrekken, hebben zij een besluit over een overeenkomst genomen, dan wel hebben kunnen nemen, dat zij anders niet hadden genomen. Dit geldt in ieder geval voor de consumenten betrokken bij de door de AFM beluisterde telefoongesprekken. Omdat in een meerderheid van deze gesprekken¹⁰ sprake is van een misleidende handelspraktijk mag worden aangenomen dat collectieve belangen van consumenten in het geding zijn.¹¹

⁸ Zie artikel 6:193b, derde lid, BW.

⁹ Zie artikel 6:193c, eerste lid, onder c en f, BW.

¹⁰ In 13 van de 20 beluisterde gesprekken.

¹¹ Zie ook r.o. 10.1 in de uitspraak van de Rechtbank Rotterdam, 8 maart 2012, *LJNBV8617*.

2.3 Zienswijze NCIC

2.3.1 Overtreding van artikel 8.8 Whc

NCIC stelt zich op het standpunt dat zij artikel 8.8 Whc niet heeft overtreden, gelet op het volgende:

- De door NCIC ontplooidde activiteiten kwalificeren niet als handelspraktijken, als bedoeld in artikel 6:193a, eerste lid sub b en d, van het Burgerlijk Wetboek (BW). NCIC heeft geen werkzaamheden verricht die gericht zijn op een inhoudelijke betrokkenheid bij het met tussenkomst van [B] tot stand brengen van een overeenkomst. De door NCIC ontplooidde activiteiten waren enkel en alleen gericht op het verzamelen van NAW-gegevens. [B] was verantwoordelijk voor het inhoudelijke contact met de consument.
- NCIC heeft geen feitelijk onjuiste informatie verschafft over de motieven, hoedanigheid en kenmerken, als bedoeld in artikel 6:193c, eerste lid sub c en f, BW, van haar activiteiten. Voor de betrokken consumenten was de aard van de werkzaamheden en de rol van NCIC volstrekt duidelijk. NCIC is hierover tegenover de consument transparant geweest.
- NCIC heeft geen informatie ten aanzien van de motieven, hoedanigheid of kenmerken van haar activiteiten, als bedoeld in artikel 6:193c, eerste lid sub c en f, BW, verstrekt die de gemiddelde consument misleidt of kan misleiden. NCIC heeft geen enkele betrokkenheid gehad bij de totstandkoming van de overeenkomst, en de daarmee samenhangende onderhandelingen over de inhoud daarvan. NCIC heeft geen invloed (gehad) op (de inhoud en kenmerken van) de overeenkomsten die door de bemiddeling van [B] tot stand zijn gekomen.
- Het bovenstaande wordt bevestigd doordat geen enkele consument een klacht heeft ingediend over (de activiteiten van) NCIC danwel dat hij of zij misleidt zou zijn door NCIC.

Reactie AFM op de zienswijze van NCIC

NCIC voert aan dat er geen sprake is van een handelspraktijk als bedoeld in artikel 6:193a, eerste lid sub b en d, BW. De door NCIC ontplooidde activiteiten waren enkel en alleen gericht op het verzamelen van NAW-gegevens. NCIC had geen inhoudelijke betrokkenheid bij het met tussenkomst van [B] tot stand brengen van een overeenkomst.

Verwezen wordt naar paragraaf 2.2 onder *Oneerlijke handelspraktijk / Misleidende handelspraktijk*, waarin nader uiteen wordt gezet waarom naar de mening van de AFM hier wel sprake is van een handelspraktijk als bedoeld in het BW. Dat NCIC geen inhoudelijke betrokkenheid had bij het tot stand brengen van overeenkomsten – quod non¹² – is bij de constatering van de overtreding van artikel 8.8 Whc niet van belang. Van belang is dat de handelspraktijk rechtstreeks betrekking heeft op verkoopbevordering. Zoals hiervoor geconstateerd, verschaft

¹² De AFM heeft in haar onderzoek geconstateerd dat NCIC via een callcenter meer dan alleen contactgegevens heeft ingewonnen bij consumenten. Het betrof relevante gegevens voor het afsluiten van een financieel product, die betrekking hadden op werk, inkomsten, hypotheek- of huurlasten en eventuele BKR-noteringen van de consument. Deze gegevens werden doorgegeven aan de aan haar gelieerde financiële dienstverlener [B]. NCIC verzorgde hiermee het contact tussen de consument en deze financiële dienstverlener en heeft daarmee werkzaamheden als tussenpersoon verricht die bedoeld waren om kredietovereenkomsten tot stand te brengen. Deze werkzaamheden worden gekwalificeerd als (onder)bemiddelen in de zin van de Wft.

NCIC aan [B] de relevante persoonlijke gegevens van de consument, noodzakelijk voor het afsluiten van een financieel product, waarmee zij een mogelijke verkoop van een financieel product bevorderde.

Dat NCIC beweert dat de aard van de werkzaamheden en de rol van NCIC volstrekt duidelijk waren, en dat NCIC hierin volledig transparant is geweest kan de AFM volstrekt niet volgen. Hierbij tilt de AFM zwaar aan de uitspraken van de callcenter medewerkers, waarvan een aantal uitspraken zijn opgenomen in paragraaf 2.2 onder het kopje *Werkwijze NCIC*. Voor een weergave van vijf van de beluisterde gesprekken verwijst de AFM naar de bijlage 1. Ook benadrukt de AFM dat het hanteren van de naam 'Nationaal Consumenten Informatie Centrum' niet de nodige helderheid en transparantie over de motieven, hoedanigheid en kenmerken van NCIC aan een gemiddelde consument verschaft. Een gemiddelde consument kan immers op geen enkele wijze afleiden dat het 'Nationaal Consumenten Informatie Centrum' verband houdt met een financiële dienstverlener en dat er derhalve sprake is van commerciële motieven.

Overigens merkt de AFM op dat NCIC op geen enkele wijze nader heeft onderbouwd waarom voor de betrokken consumenten de aard van de werkzaamheden en de rol van NCIC volstrekt duidelijk was, en hoe NCIC hierover tegenover de consument transparant is geweest.

Dat geen enkele consument een klacht heeft ingediend over (de activiteiten van) NCIC doet niet af aan de constatering van de overtreding. NCIC heeft oneerlijke en misleidende handelspraktijken verricht waarbij zij het vertrouwen van de consument heeft ondermijnd en de markt heeft ontregeld. Door de praktijken van NCIC hebben gemiddelde consumenten besluiten genomen over een overeenkomst die zij anders niet hadden genomen.

2.3.2 Boeteoplegging aan NCIC en matiging van het boetebedrag

(i) Afzien van boeteoplegging

Op grond van het handhavingsbeleid van de AFM dient afgezien te worden van het voornemen tot het opleggen van een bestuurlijke boete, althans het boetebedrag te worden gematigd. NCIC merkt hierbij het volgende op:

- Het eerste uitgangspunt in het handhavingsbeleid van de AFM en DNB is dat de strategie van de toezichhouders erop is gericht dat eenieder zich uit eigener beweging normconform gedraagt. Pas in latere instantie wordt er vanuit gedaan dat normconform gedrag moet worden bereikt door de inzet van handhavingsinstrumenten.
- Het handhavingsbeleid bevestigt de toepasselijkheid van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur op het handhavend optreden van de AFM. Zo dient toepassing te worden gegeven aan het evenredigheidsbeginsel en een belangenafweging te worden gemaakt. NCIC wijst erop dat uit het voorgenomen besluit tot boeteoplegging niet blijkt dat de AFM een belangenafweging heeft gemaakt.
- Na een weging van alle omstandigheden ligt een boeteoplegging niet voor de hand: er is geen sprake van recidive, NCIC is niet eerder een dergelijke of vergelijkbare overtreding verweten, er zijn geen consumenten benadeeld en NCIC heeft alle medewerking verleend aan het onderzoek van de AFM.
- De AFM heeft niet gemotiveerd waarom een bestuurlijke boete in dit specifieke geval een passende maatregel zou zijn.
- Ten aanzien van de ernst en verwijtbaarheid merkt NCIC op dat de duur van de vermeende overtreding in tijd zeer beperkt is. Daarbij komt dat geen sprake is van een evidente of bewuste overtreding.

(ii) Matiging van het boetebedrag

Ten aanzien van de matiging van het boetebedrag voert NCIC het volgende aan:

Naar het oordeel van NCIC dienen de volgende feiten reden te zijn om de voorgenomen boete te matigen:

- De ernst en duur van de overtreding geven aanleiding om te matigen, omdat de gestelde overtreding zich slechts gedurende een aantal maanden heeft voorgedaan.
- Er is sprake van verminderde verwijtbaarheid aan de zijde van NCIC. Zij heeft volledig meegewerkt aan het onderzoek van de AFM, waarbij volledige openheid van zaken is geweest. Op geen enkele wijze heeft NCIC zich aan haar verplichtingen proberen te onttrekken. Tevens is er nimmer een klacht ontvangen van een consument over de activiteiten van NCIC. Ook werden de daadwerkelijke bemiddelingsactiviteiten uitgevoerd door het onder toezicht staande [B]. Hiermee was gewaarborgd dat rekening werd gehouden met de belangen van de betrokken consumenten. NCIC heeft voorts op geen enkele wijze een rol gespeeld bij het bepalen van de inhoudelijke kenmerken van de (eventueel) door de betrokken consumenten afgesloten overeenkomsten. Verder is NCIC na de door de AFM voorgenomen aanwijzing per direct gestaakt met de gewraakte activiteiten.
- Ook de financiële draagkracht van NCIC dient reden te zijn om de voorgenomen boete te matigen:
 - De door de AFM voorgenomen boete zal de continuïteit van NCIC per direct ernstig in gevaar brengen en zal resulteren in een faillissement van NCIC.
 - De hoogte van de boete is niet, althans onvoldoende, afgestemd op de doelgroep. Het betreft hier namelijk een kleine zelfstandige ondernemer met een beperkte financiële positie.
 - De voorgenomen boete is derhalve niet, althans onvoldoende adequaat en toepasbaar en zal voor NCIC ernstige en verregaande consequenties hebben.

Reactie AFM op de zienswijze van NCIC

(i) Afzien van boeteoplegging

Ten aanzien van het eerste argument van NCIC merkt de AFM op dat NCIC zich uit eigener beweging juist niet normconform hebben gedragen. Dit is immers gebleken uit het onderzoek van de AFM. Daarnaast heeft NCIC pas haar activiteiten gestaakt op het moment dat de AFM voornemens was om een last onder dwangsom op te leggen, teneinde de activiteiten van NCIC te laten staken. Dit is evenmin uit eigener beweging. Dat de AFM uiteindelijk overgaat tot het opleggen van een bestuurlijke maatregel vloeit logischerwijze voort uit dit niet normconform gedrag.

Naar het oordeel van de AFM zijn de argumenten van NCIC waarom boeteoplegging niet voor de hand ligt niet valide, gelet op het volgende.

- Er hoeft geen sprake te zijn van recidive om bevoegd te zijn een bestuurlijke boete op te leggen. Dit volgt niet uit de wet en evenmin uit het handhavingsbeleid van de AFM en DNB.
- Er hoeven evenmin consumenten te zijn benadeeld om de bevoegdheid te hebben een bestuurlijke boete op te leggen. De AFM is echter van mening dat niet uitgesloten kan worden dat consumenten wel zijn benadeeld. Hetgeen NCIC wordt verweten, namelijk het verrichten van oneerlijke en misleidende handelspraktijken, brengt of kan immers schade toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten.

- Dat NCIC alle medewerking heeft verleend aan het onderzoek van de AFM vrijwaart haar niet van het krijgen van een boete. Medewerking aan het onderzoek kan hoogstens een verzachtende omstandigheid vormen, dat zich dan vertaalt in de hoogte van de boete.

Ten aanzien van de duur van de overtreding merkt de AFM op dat deze periode van overtreding inherent is aan de door de AFM geselecteerde telefoongesprekken en de brief van NCIC ten aanzien van het staken van haar activiteiten. In dat kader wijst de AFM op een uitspraak van de rechtbank Rotterdam van 8 maart 2012¹³, waarin de rechtbank aangeeft dat het de AFM vrij staat om in het kader van een onderzoek een beperkte selectie te maken uit beluisterde telefoongesprekken.

De AFM acht overigens een periode van vijf maanden niet beperkt, zeker gelet op de aard en omvang van de activiteiten van NCIC. Uit een overzicht van scores van medewerkers dat opgenomen is in het boetedossier, volgt dat NCIC een hoge productie draaide. In één maand tijd – namelijk van 1 juni 2011 t/m 30 juni 2011 – heeft NCIC met haar medewerkers in totaal 33.193 gesprekken afgehandeld, met een totaal van 1778,01 beluren.

Dat hier wel degelijk sprake is van een evidente en bewuste overtreding wordt als volgt onderbouwd. Door onjuiste en misleidende uitspraken te doen over de handelspraktijken van NCIC, en door de naam ‘Nationaal Consumenten Informatie Centrum’ te gebruiken, hebben de callcenter medewerkers van NCIC bij de gemiddelde consument de indruk hebben gewekt, dan wel hebben kunnen wekken dat NCIC een autonome instelling is, met informatief karakter, die de potentiële consument wijst op een vermeend recht op een lager rentetarief. Hiermee wordt het commerciële karakter van het telefoongesprek verloochend.

Dat NCIC misleidende handelspraktijken heeft verricht, waarbij de belangen van meerdere consumenten zijn geschaad acht de AFM ernstig en verwijtbaar. Door onjuiste en misleidende informatie aan de betreffende consumenten te verstrekken, hebben deze consumenten een besluit over een overeenkomst genomen, dan wel hebben kunnen nemen, dat zij anders niet hadden genomen. Dit geldt in ieder geval voor de consumenten betrokken bij de door de AFM beluisterde telefoongesprekken. Omdat in een meerderheid van deze gesprekken¹⁴ sprake is van een misleidende handelspraktijk mag worden aangenomen dat collectieve belangen van consumenten in het geding zijn.

Niet is gebleken dat NCIC enige maatregel heeft getroffen om deze praktijken te vermijden dan wel te staken. Betoogd kan worden dat met het hanteren van een summier bescrypt – zonder nadere aansturing van de betreffende callcenter medewerkers – de overtreding in de hand wordt gewerkt. Er is geen beleid gevoerd om dit soort van overtreding te voorkomen.

De AFM ziet gelet op het voorgaande geen reden om het bedrag van de op te leggen boete aan NCIC te matigen op grond van beperkte duur en ernst van de overtreding.

¹³ Rechtbank Rotterdam, 8 maart 2012, *LJN* BV8617.

¹⁴ In 13 van de 20 beluisterde gesprekken.

(ii) **Matiging van het boetebesluit**

In deze paragraaf zal de AFM ingaan op de argumenten van NCIC ten aanzien van de verminderde verwijtbaarheid van de geconstateerde overtreding.

Dat NCIC mee heeft gewerkt aan het onderzoek en zich niet aan haar verplichtingen heeft geprobeerd te onttrekken, wijst niet vanzelfsprekend op een verminderde verwijtbaarheid ten aanzien van de geconstateerde overtreding. De mate van verwijtbaarheid ziet immers niet op een mogelijk compliance gericht gedrag maar op de gedragingen van de overtreder met betrekking tot de geconstateerde overtreding. In hoeverre de gedragingen van NCIC verwijtbaar waren wordt toegelicht in paragraaf 3.1 van het onderhavig boetebesluit.

Overigens merkt de AFM op dat in casu geen sprake is van bijzondere omstandigheden ten aanzien van het compliance gericht gedrag, dan wel uitzonderlijk goed gedrag van NCIC, dat een bijstelling van het boetebedrag naar beneden zou rechtvaardigen. Dat NCIC heeft meegewerkt aan het onderzoek is conform artikel 5:20 van de Awb een wettelijke verplichting. NCIC werd hier ook op gewezen in de brieven van de AFM. Er is naar de mening van de AFM in onderhavig geval geen sprake van daadwerkelijke verdergaande medewerking aan het onderzoek van de AFM dan waartoe NCIC wettelijk was gehouden.

De AFM verwijst voorts naar paragraaf 3.1 van dit boetebesluit voor een nadere onderbouwing van de hoogte van de boete.

2.3.3 Afzien van publicatie van de boete

De AFM verwijst naar paragraaf 3.2 van het boetebesluit voor de behandeling van de argumenten van NCIC omtrent publicatie van de boete.

2.4 Conclusie

De AFM heeft in paragraaf 2.2 een overtreding van artikel 8.8 Whc gelezen in samenhang met artikel 6:193c, eerste lid, sub c en f, BW geconstateerd. De beoordeling van de zienswijze als opgenomen in paragraaf 2.3 leidt er niet toe dat de AFM tot een ander oordeel komt.

3. Besluit

3.1 Besluit tot boeteoplegging

Op grond van het voorgaande heeft de AFM besloten om aan NCIC een boete op te leggen omdat NCIC in de periode van 18 maart 2011 tot 23 augustus 2011 misleidende handelspraktijken heeft verricht waardoor collectieve belangen van consumenten zijn geschaad. Dit is een overtreding van artikel 8.8 Whc gelezen in samenhang met artikel 6:193c, eerste lid, sub c en f, BW.

Hoogte van de boete

Voor deze overtreding geldt op grond van artikel 2.15, tweede lid, Whc een maximum boete van € 450.000, -.

In artikel 2.21 van de Whc is bepaald dat de AFM bij de vaststelling van de hoogte van de boete in ieder geval rekening houdt met de ernst en de duur van de overtreding en de mate waarin deze aan de overtreder kan worden verweten. Daarbij wordt ook zo nodig rekening gehouden met de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd. Onder de omstandigheden van deze zaak acht de AFM een boete van € 20.000, - passend en geboden. Bij de vaststelling van dit bedrag heeft de AFM het volgende in aanmerking genomen.

Ernst, duur en verwijtbaarheid

Gelet op het voorgaande is de AFM van mening dat de geconstateerde overtreding ernstig en verwijtbaar is.

Door onjuiste en misleidende uitspraken te doen over de handelspraktijken van NCIC, en door de naam ‘Nationaal Consumenten Informatie Centrum’ te gebruiken, kan gesteld worden dat de callcenter medewerkers van NCIC bij de gemiddelde consument de indruk hebben gewekt, dan wel hebben kunnen wekken dat NCIC een autonome instelling is, met informatief karakter, die de potentiële consument wijst op een vermeend recht op een lager retentariaf. Hiermee wordt het commerciële karakter van het telefoongesprek verloochend.

Dat NCIC misleidende handelspraktijken heeft verricht, waarbij de belangen van meerdere consumenten zijn geschaad acht de AFM ernstig en verwijtbaar. Door onjuiste en misleidende informatie aan de betreffende consumenten te verstrekken, hebben deze consumenten een besluit over een overeenkomst genomen, dan wel hebben kunnen nemen, dat zij anders niet hadden genomen. Dit geldt in ieder geval voor de consumenten betrokken bij de door de AFM beluisterde telefoongesprekken. Omdat in een meerderheid van deze gesprekken¹⁵ sprake is van een misleidende handelspraktijk mag worden aangenomen dat collectieve belangen van consumenten in het geding zijn.

Niet is gebleken dat NCIC enige maatregel heeft getroffen om deze praktijken te vermijden dan wel te staken. Betoogd kan worden dat met het hanteren van een summier bescrypt – zonder nadere aansturing van de betreffende callcenter medewerkers – de overtreding in de hand wordt gewerkt. Er is geen beleid gevoerd om dit soort van overtreding te voorkomen. Hiermee heeft NCIC verwijtbaar gehandeld.

Uit jurisprudentie¹⁶ valt op te maken dat een bedrag van € 90.000, - niet onredelijk is voor een overtreding van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193c BW, dat voldoende ernstig en verwijtbaar is, en waarvan de duur van de overtreding rond één jaar ligt. De geconstateerde overtreding bij NCIC heeft echter niet gedurende (meer dan) één jaar plaatsgevonden. Dit vormt een grond voor matiging. De AFM is van oordeel dat in onderhavige zaak een bedrag van € 70.000, - passend is.

Draagkracht

NCIC heeft een beroep gedaan op beperkte draagkracht en heeft ter onderbouwing hiervan stukken aan de AFM overgelegd. Bij de bepaling van de draagkracht van NCIC heeft de AFM het volgende in aanmerking genomen.

¹⁵ In 13 van de 20 beluisterde gesprekken.

¹⁶ Voorzieningenrechter Rechtbank Rotterdam, 5 oktober 2011, *LJN* BT6751.

[redacted]

[redacted]

[redacted]

Op grond van de financiële draagkracht van NCIC is een boete van € 70.000,- derhalve evenredig.

Overige omstandigheden

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[REDACTED]

Op grond van het bovenstaande legt de AFM een boete van € 20.000, - op aan NCIC voor overtreding van artikel 8.8 Whc, gelezen in samenhang met artikel 6:193c, eerste lid, sub c en f, BW.

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

Indien de boete niet wordt betaald binnen zes weken na de inwerkingtreding van deze beschikking, is wettelijke rente verschuldigd. Ingevolge artikel 6:16 Awb wordt door het maken van bezwaar of beroep tegen de beschikking de verplichting tot betaling van de boete niet geschorst.

3.2 Besluit tot openbaarmaking van de boete

Op grond van artikel 3.4, vierde en vijfde lid, juncto artikel 2.23, eerste lid, Whc kan de AFM het besluit tot het opleggen van de bestuurlijke boete openbaar maken. Nu het een discretionaire bevoegdheid betreft, heeft de AFM haar belangen bij publicatie afgewogen tegen de door NCIC naar voren gebrachte belangen bij het achterwege blijven daarvan. Deze belangenafweging heeft geleid tot de conclusie dat de boete zal worden gepubliceerd. De AFM licht dit als volgt toe.

Publicatie van een bestuurlijke boete voor overtreding van een Whc norm vindt plaats indien er geen strijd is met het toezichtsdoel, noch met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur.

Nu geconstateerd is dat er sprake is van een overtreding van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193c, eerste lid, sub c en f, BW, kan gesteld worden dat het opleggen van een boete, gelet op de ernst, duur en verwijtbaarheid van de overtreding, rechtmatig is. Hierbij worden geen algemene beginselen van behoorlijk bestuur, zoals het verbod van willekeur of het gelijkheidsbeginsel, geschonden.

Ook is er naar het oordeel van de AFM geen strijd met het toezichtsdoel. Onder de Whc ziet de AFM primair toe op oneerlijke handelspraktijken, waaronder het verrichten van misleidende handelspraktijken. Publicatie van de boete aan NCIC zal ertoe bijdragen dat consumenten en de markt worden geïnformeerd over het feit dat NCIC de Wet handhaving consumentenbescherming heeft overtreden en dat de AFM hieromtrent handhavend optreedt. Met het oog op de effectiviteit van het boete-instrument acht de AFM het van belang om bekendheid te geven aan het feit dat bij overtredingen als de onderhavige, de AFM de overtredende vennootschap hiervoor beboet. Daarmee is publicatie in lijn met de toezichtsdoelen van de AFM.

Bovendien worden door publicatie van de boete niet alleen de consumenten die reeds, via NCIC, verbintenissen zijn aangegaan met een financieel dienstverlener, in onderhavig geval [B], geïnformeerd, maar worden ook anderen, waaronder potentiële consumenten, gewaarschuwd. De AFM verwijst in dit kader naar de uitspraak van de rechtbank Rotterdam in haar uitspraak van 6 juli 2009 inzake TRE II, waarbij is bepaald dat publicatie niet alleen de ingestapte consumenten waarschuwt maar ook anderen, waaronder potentiële consumenten.

In haar schriftelijke zienswijze heeft NCIC aangegeven dat niet blijkt uit het voorgenomen besluit dat de AFM een afweging heeft gemaakt van alle betrokken belangen. Het vermeende toezichtsbelang van de AFM om over te gaan tot het publiceren van de opgelegde bestuurlijke boete staat volgens NCIC niet in verhouding tot de (reputatie)schade die NCIC zal leiden als gevolg van publicatie. Bovendien draagt publicatie in het onderhavige geval niet bij aan het doel van het door de AFM uit te oefenen toezicht en heeft de AFM om die reden onvoldoende belang bij publicatie.

In reactie op de zienswijze van NCIC merkt de AFM het volgende op. Het argument dat publicatie schade kan toebrengen aan de reputatie van NCIC heeft geen betrekking op de vraag of openbaarmaking van het besluit in strijd is of zou kunnen komen met het toezichtsdoel van de AFM. Dat NCIC reputatieschade zal leiden levert, gezien de ernst van de overtreding en de daarmee gemoeide belangen van de consumenten, onvoldoende grond op om van publicatie af te zien.¹⁷

Ook is het gegeven dat NCIC inmiddels gestaakt is met haar illegale bemiddelingsactiviteiten geen valide reden om af te zien van publicatie. De publicatie van de boete ziet op de constatering van deze overtreding. Als een instelling haar werkwijze heeft aangepast, is dat geen reden om af te zien van publicatie: *"Dat [de instelling, toevoeging AFM] inmiddels haar werkwijze heeft aangepast en de overtredingen betrekking hebben op een afgesloten periode, maakt niet dat boeteoplegging en publicatie van de boete niet langer opportuun is."*¹⁸ Wel zal de AFM in het persbericht tot uitdrukking brengen dat NCIC inmiddels gestaakt is met haar illegale activiteiten.

Dat publicatie niet bijdraagt aan het doel van het door de AFM uit te oefenen toezicht kan de AFM derhalve niet volgen. NCIC onderbouwt dit standpunt ook niet.

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

De bijlage bij dit besluit bevat de volledige tekst van het besluit dat op de website van de AFM openbaar zal worden gemaakt, geschoond van vertrouwelijke informatie. Mocht u van mening zijn dat er desondanks vertrouwelijke tekst in staat die geschoond zou moeten worden, dan verneemt de AFM dat graag zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 3 werkdagen na bekendmaking van dit besluit.

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

"AFM legt bestuurlijke boete op aan N.C.I.C. B.V. voor misleidende handelspraktijken

¹⁷ Zie ook Voorzieningenrechter Rechtbank Rotterdam, 6 juli 2009, LJV BJ2013.

¹⁸ Voorzieningenrechter Rechtbank Rotterdam 16 september 2009, LJV BJ 8562.

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft op 11 mei 2012 een bestuurlijke boete van 20.000 euro opgelegd aan N.C.I.C. B.V. (NCIC), gevestigd te Enschede, voor misleidende handelspraktijken. NCIC heeft hiermee de Wet handhaving consumentenbescherming (Whc) overtreden. Het bedrijf heeft in elk geval van 18 maart 2011 tot 23 augustus 2011 misleidende telefonische gesprekken gevoerd met consumenten.

De AFM heeft vastgesteld dat NCIC via een callcenter meer dan alleen contactgegevens heeft ingewonnen bij consumenten. Het betrof relevante gegevens voor het afsluiten van een financieel product, die betrekking hadden op werk, inkomsten, hypotheek- of huurlasten en eventuele BKR-noteringen van de consument. Deze informatie werd doorgegeven aan een financiële dienstverlener, die gelieerd is aan NCIC.

Bij het inwinnen van deze gegevens heeft NCIC onjuiste dan wel misleidende informatie aan de consument verstrekt over de werkwijze van NCIC. De AFM heeft in totaal twintig telefoongesprekken beluisterd. In drie daarvan wordt de consument verteld dat NCIC “geen commerciële instelling” is en/of dat de callcenter medewerker niets probeert te verkopen. In één gesprek suggereert de medewerker dat NCIC een overheidsinstantie is. In zeven van de twintig gesprekken wordt verteld dat men belt om een ‘service’ te verlenen, om de consument te ‘helpen’, om ‘informatie te geven’ en/of dat men een ‘actie’ is gestart.

Over de aanleiding voor het telefoongesprek geven medewerkers in dertien gevallen aan dat de consument een lening “op de oude rentestand” heeft en/of dat hij “nog geen rentedaling heeft gehad”. Daarnaast vertellen medewerkers in dertien gesprekken dat (er wordt bekeken of) de consument “in aanmerking komt” voor of “recht heeft op” een rentedaling.

Daarnaast gebruiken de callcenter medewerkers de naam ‘Nationaal Consumenten Informatie Centrum’ als ze uitleggen namens wie ze bellen. Dat is misleidend. Hiermee suggereren ze dat NCIC geen commerciële instelling is, maar een ‘informatiecentrum’ en dus slechts informatie verstrekt. De werkzaamheden van NCIC zijn echter wel commercieel van aard. NCIC verstrekt kwalitatieve leads aan een financiële dienstverlener, voor het mogelijk afsluiten van consumptief krediet.

Het verstrekken van onjuiste of misleidende informatie is een misleidende handelspraktijk als bedoeld in artikel 6:193c van het Burgerlijk Wetboek. Het verrichten van misleidende, en daarmee oneerlijke, handelspraktijken is verboden op grond van artikel 8.8 van de Whc.

Voor overtreding van dit wetsartikel geldt een maximum boete van 450.000 euro. De AFM heeft de boete gematigd tot 20.000 euro.

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

Het volledige besluit is te vinden op www.afm.nl <<http://www.afm.nl>>. Bij vragen of klachten kunt u contact opnemen met het Meldpunt Financiële Markten van de AFM: 0900-5400 540 (0,05 euro per minuut).

De AFM bevordert eerlijke en transparante financiële markten. Wij zijn de onafhankelijke gedragstoezichthouder op de markten van sparen, lenen, beleggen en verzekeren. De AFM bevordert zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten en ziet toe op een eerlijke en efficiënte werking van kapitaalmarkten. Ons

streven is het vertrouwen van consumenten en bedrijven in de financiële markten te versterken, ook internationaal. Op deze manier draagt de AFM bij aan de welvaart en de economische reputatie van Nederland.”

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

Ingevolge het derde lid van artikel 2.23 Wbc geschiedt openbaarmaking niet eerder dan nadat twee weken zijn verstreken na bekendmaking van het besluit aan de betrokken rechtspersoon, tenzij – kort gezegd – de overtreder de beschikking zelf openbaar heeft gemaakt. De publicatie wordt opgeschort als NCIC verzoekt om een voorlopige voorziening als bedoeld in artikel 8:81 Awb. Publicatie wordt dan in elk geval geschorst, totdat de voorzieningenrechter een uitspraak heeft gedaan.

Als NCIC om een voorlopige voorziening vraagt, verzoekt de AFM dit per e-mail ([REDACTED]) aan haar door te geven. Als u hier niet toe overgaat, zal de AFM de boete openbaar maken zoals hiervoor genoemd. Ook vraagt de AFM NCIC het verzoek om voorlopige voorziening per fax toe te sturen (faxnummer 020 - [REDACTED]).

4. Hoe kunt u bezwaar maken?

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

Hoogachtend,
Autoriteit Financiële Markten

[Was getekend]

[REDACTED]
Assistent boetefunctionaris

[Was getekend]

[REDACTED]
Plaatsvervangend boetefunctionaris



Bijlage 1 – (Delen van) transcripten van vijf door de AFM beluisterde telefoongesprekken.

Gesprek 7

"< Hallo?

> Goedemiddag, ik heb het genoeg met de heer [REDACTED]?

< Ja.

> Ja, kijk aan. Fijn dat ik u even tref. U spreekt met [REDACTED] van het Consumenten Informatie Centrum. Sorry dat ik u even stoor meneer, maar ik bel u even op in verband met uw financiering. Want ik zie hier namelijk staan dat u momenteel in bezit zou zijn van een lening op de oude rentestand. Dat klopt hè?

< Ja, maar ik geen interesse hè.

> U geen interesse? Waar heeft u dan geen interesse in meneer [REDACTED]?

< Ja, ik heb ook geen tijd.

> Oh, u heeft geen tijd op dit moment, ik dacht al. Het is namelijk zo: ik ben geen verkoopbedrijf of financieringsmaatschappij, ik ben namelijk van het Consumenten Informatie Centrum. Wij zijn namelijk een landelijke actie gestart in samenwerking met alle banken in Nederland aangezien bij de Europese Centrale Bank de rentestanden enorm zijn gezakt. Het probleem in Nederland is dat de bank niet wettelijk verplicht is om de rentedaling aan u door te berekenen. Daarom bel ik u even op om te vertellen wat de mogelijkheden zijn om alsnog te besparen op uw lening."

(...)

"< (...) Ik heb echt geen tijd.

> Nee maar kijk, weet u wat het is, het kost nog een minuutje van uw tijd, en dan hoort u direct uw besparingsmogelijkheden en dan kunt u met onze adviseur...

< Ja maar ik ben niet geïnteresseerd

> Oke, maar u wilt toch wel besparen op uw maandlasten want u betaalt nog gewoon gigantisch veel rente...

< Ja...

> U zit nog op de rentestand van tijdens de kredietcrisis!

< Aah ja...

> Vandaar, dus wij gaan even kijken geheel vrijblijvend en kostenloos wat voor u de mogelijkheden zijn om te gaan besparen

<Nee, ik ben niet geïnteresseerd

>Maar waar bent u dan niet geïnteresseerd in? Ik bedoel iedereen ziet toch het liefste toch wel zijn maandlasten met € 50,- zakken, of niet?

< Ja, maar...

> Nou dan!

< Het maakt me niet zoveel uit.

> Het maakt u niet uit of u teveel blijft betalen? Oke, nou goed, als ik kon kiezen had ik het wel gedaan, gezien uw situatie. < Want u betaalt rond de acht à negen procent rente nog. Dat is gewoon vrij veel namelijk. En we hebben alle gegevens compleet en we kunnen meteen even een berekening voor u maken wat u gaat besparen. Het is geheel vrijblijvend en kostenloos, vandaar dat we deze service zijn gestart. Want als u naar uw eigen bank toe zou gaan stappen zullen ze 'm niet omlaag gooien hoor meneer!

> Nee, dat weet ik maar...

< Ja, precies, want ze zijn namelijk niet verplicht om de rentedaling aan u door te berekenen.

> Ja, maar ik houd (...) [onverstaanbaar]

< Oke, dus u wilt graag teveel blijven betalen.

> Ja.

< Oke, noteren we dat even, fijne dag nog.”

[Verbinding wordt verbroken.]

Gesprek 9

“< Met [REDACTED]

> Een hele goedenavond, ik spreek met mevrouw [REDACTED]?

< Ja, dat klopt

> Oke, fijn dat ik u tref mevrouw. U spreekt met [REDACTED] van het Consumenten Informatie Centrum, sorry dat ik u stoor mevrouw zo laat op de avond, maar u was ook al eerder gebeld door een collega van mij en we moesten u daarvoor even terugbellen. Het gaat namelijk om uw financiering...

< Nou, ik weet nergens van.

> U weet nergens van?

[Mevrouw [REDACTED] vraagt aan haar man of hij ergens vanaf weet, hij antwoord ontkennend.]

< Van wat een financiering?

> We zijn van het Consumenten Informatie Centrum mevrouw en we nemen even contact op met u omdat de mogelijkheid bestaat dat u nog op de oude rentestand staat en de rentedaling nog niet heeft ontvangen. Dat is een heel vaak voorkomend probleem omdat de banken in Nederland de rente op de kredieten kunstmatig hooghouden.

< Ik geef je even mijn man, die heeft hier meer verstand van. Ja?

> Is goed, prima.”

[Meneer komt aan de telefoon] (...)

“> We nemen contact met u op naar aanleiding van uw financiering. Volgens onze gegevens heeft u nog geen rentedaling ontvangen over uw lening, dat klopt toch?

< Ik snap hier even helemaal niets van. Heeft u wel de juiste aan de lijn?

> Ja, meneer [REDACTED] uit [REDACTED].”

(...)

“< Waar belt u voor eigenlijk? Voor mij een financiering aan te praten of...?

> Nee, die heeft u al toch? U bent op dit moment nog steeds in het bezit van een doorlopend krediet hè?

< Ik ga dit gesprek beëindigen, ik zit hier niet op te wachten moet ik eerlijk zeggen.

> Oke, dat is helemaal goed meneer, dan wens ik u nog een fijne avond...

< En, en?

> Ja?

< Wat ik vragen mag: ik sta ingeschreven in het bel-me-niet register, dat is u bekend neem ik aan?

< Uhm, wij hebben vrij weinig met het bel-me-niet register te maken meneer.

< Oh heeft u er niets mee te maken?

< Dat komt meneer, wat wij doen meneer, wij proberen u niets te verkopen en we proberen ook geen enquête te houden. Dus het bel-me-niet register is niet echt van toepassing op ons. Het enige wat wij proberen is... We hebben een marktonderzoek gehouden daar is ook uitgekomen dat u waarschijnlijk nog een lening heeft lopen waarop de rentedaling nog niet is toegepast. Wij willen nu even bekijken of dat daadwerkelijk het geval is en mocht het 't geval zijn dat u die rentedaling nog niet heeft gehad, dat wij op uw huidige lening deze rentedaling kunnen invoeren. Wij zijn ook geen commerciële instantie meneer, wij proberen alleen te hulp te staan op deze manier.

< Oh, u bent er niet om geld te verdienen dan?

> Ik doe natuurlijk wel mijn werk meneer, maar we...

< Nou dan zijn we toch commercieel?

> Nee meneer, dat zijn we niet. Er zijn genoeg overheidsinstanties die niet commercieel zijn.

< En u bent een overheidsinstantie?!



- > Nou meneer, ik heb geen zin om ook zo'n spelletje te gaan spelen, ik probeer u te helpen en als u....
< Ja ja ja, geen zin om zo'n spelletje te spelen, u gaat de discussie aan hoor. Ik niet. U belt mij.
> Nou, oké meneer, dan wens ik u nog een hele fijne avond bij deze. Daaag."

[Verbinding wordt verbroken.]

Gesprek 14

- < Hallo met [REDACTED]?
> Goedemiddag, spreek ik met mevrouw [REDACTED]?
< Daar spreekt u mee!
> Dat is heel fijn mevrouw. U spreekt met [REDACTED] van het Nationaal Consumenten Informatie Centrum. Wij zijn namelijk een service gestart voor de mensen die een lening hebben lopen en uit mijn gegevens hier blijkt dat u nog in het bezit bent van een doorlopend krediet. Dat klopt nog?
< Dat klopt ja.
> Dat is helemaal niet goed voor u, maar dan heb ik wel goed nieuws voor u! Het is namelijk zo dat de rentes gedaald zijn vanuit de Europese Centrale Bank. De banken in Nederland melden dit helaas niet aan hun klanten, zijn ze ook niet wettelijk verplicht. In tegendeel melden wij dit wel en omdat we nu bij alle banken en verstrekkers zijn aangesloten, dus ook de aanbieder natuurlijk waar uw lening loopt, ga ik met u bekijken binnen twee minuutjes of u in aanmerking komt voor een rentedaling bij de bank."

[...]

Gesprek 17

- "< (...) U spreekt met [REDACTED] van het Consumenten Informatie Centrum, een hele goedemiddag. Sorry dat ik u stoer meneer [REDACTED], maar ik bel u naar aanleiding van uw lening. Ik zie namelijk staan dat u een lening heeft op de oude rentestand. Dat klopt hè?
> Dat zou heel goed kunnen ja.
< Oké. Het is namelijk zo meneer [REDACTED], dat u in aanmerking komt voor een rentedaling als uw lening boven de € 15.000,-uitkomt. Dat is bij u het geval?
> Ik denk het wel ja.
(...)
< Ik zal u even precies uitleggen waarom ik u bel meneer [REDACTED]. (...) Ik ben namelijk van het Consumenten Informatie Centrum en wij werken samen met alle banken in Nederland en zijn een landelijke actie gestart in verband met de recente rentedaling. Want bij de Europese Centrale bank is namelijk de rente gezakt, maar helaas zijn de banken in Nederland helaas niet wettelijk verplicht om deze rentedaling naar u door te berekenen.
> Aha.
< Vandaar dat ik u bel om u te vertellen wat de juiste en de nieuwe rentestand voor u zou moeten zijn meneer [REDACTED].
> Ok.
< En wat u hiermee doet is natuurlijk geen lening. Want ik ben geen verkoper, ik ga u geen lening verkopen.
> Nee precies.
< We gaan alleen even kijken naar de mogelijkheden.(...)"

[Halverwege het gesprek geeft meneer [REDACTED] de telefoon over aan zijn echtgenote.]

- "< (...)Hallo, goedemiddag mevrouw [REDACTED].
> Hallo.
< Sorry dat ik u even stoer want het gaat namelijk over uw doorlopend krediet op dit moment. Ik zal u even kort uitleggen, ik heb het uw partner ook al uitgelegd maar ik zal het u ook even uitleggen.
>Ja.

< Het is namelijk zo: ik ben geen verkoper, ik ga u dus geen lening verkopen of iets veranderen aan uw huidige lening, het gaat alleen over de mogelijkheden. Want op dit moment is bij de Europese Centrale Bank de rente gezakt maar helaas zijn de banken in Nederland niet wettelijk verplicht om deze rentedalingen aan u door te berekenen.

> Nee natuurlijk niet, stel je voor! Hahaha.

< Nee, dat zou natuurlijk wel heel erg handig zijn maar vandaar dat heel veel klanten nog teveel blijven betalen. Dat is ook de reden waarom ik u bel (...), om vast te stellen wat de juiste en nieuwe rentestand voor u zou moeten zijn. (...)"

[...]

Gesprek 18

"< Hallo, met [REDACTED]?"

> Hallo, mevrouw [REDACTED] heb ik het genoeg mee?

< Ja, daar spreekt u mee.

> Ja, hartstikke fijn dat ik u even tref. U spreekt met [REDACTED] en ik bel u vanuit het Nationaal Consumenten Informatie Centrum, een hele goedemiddag.

< Goedemiddag.

> Ja mevrouw [REDACTED], de reden dat ik dus eventjes contact met u opneem, dit heeft mee te maken met dat wij een service zijn gestart voor de mensen die op dit moment nog steeds in het bezit zijn van een doorlopend krediet en/of een persoonlijke lening. Dat bent u zelf ook nog steeds neem ik aan?

(...)

< Ja het zit namelijk zo, de Europese Centrale Bank heeft per 1 januari de rentestanden ontzettend verlaagd. Alleen de banken hier in Nederland die berekenen de verlaging niet door aan hun klanten, dus mijn vraag is: heeft [REDACTED] per 1 januari al contact met u opgenomen betreffende...

> Welnee..."

[...]