

Openbare versie

Double RR Holding B.V.

De directie

Postbus 358

1440AJ PURMEREND

Datum

Ons kenmerk

Pagina

1 van 85

Email

boetefunctionaris@afm.nl

Betreft

Besluit tot boeteoplegging Double RR Holding B.V.

Geachte directie,

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft besloten aan Double RR Holding B.V. (**Double RR Holding**) een bestuurlijke boete van € 37.500,- op te leggen. De AFM is van oordeel dat Double RR Holding in de periode van 1 januari 2011 tot en met 23 oktober 2012 geen adequaat beleid heeft gevoerd dat een integere uitoefening van haar bedrijf waarborgt en overtredingen tegengaat. Dit is een overtreding van artikel 4:11, tweede lid, van de Wet op het financieel toezicht (Wft).

Hieronder wordt het besluit verder toegelicht. In paragraaf 1 is het wettelijk kader weergegeven. In paragraaf 2 is een overzicht van de feiten opgenomen alsmede de zienswijze van Double RR Holding. In paragraaf 3 staat het oordeel van de AFM ten aanzien van de overtreding. In paragraaf 4 volgt de reactie van de AFM op de zienswijze van Double RR Holding. In paragraaf 5 volgt het besluit van de AFM ten aanzien van de hoogte van de boete. Paragraaf 6 gaat over de publicatie van de boete. In paragraaf 7 staat hoe u bezwaar kunt maken.

1. Wettelijk kader**- Wet op het financieel toezicht (Wft)**

In artikel 4:11, tweede lid van de Wft is bepaald:

Een financiële dienstverlener voert een adequaat beleid dat een integere uitoefening van zijn bedrijf waarborgt. Hieronder wordt verstaan dat wordt tegengegaan dat de financiële dienstverlener of zijn werknemers strafbare feiten of andere wetsovertredingen begaan die het vertrouwen in de financiële dienstverlener of in de financiële markten kunnen schaden. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen andere onderwerpen worden aangewezen die tot de integere uitoefening van het bedrijf van een financiële dienstverlener worden gerekend.

In artikel 4:15 Wft is bepaald:

1. Een financiëddienstverlener die niet het bedrijf van financiële instelling, bank of verzekeraar uitoefent, richt de bedrijfsvoering zodanig in dat deze een beheerste en integere uitoefening van zijn bedrijf waarborgt.

2. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot het eerste lid. Deze regels hebben betrekking op:

a. integriteit, waaronder wordt verstaan:

1°. het tegengaan van het begaan van strafbare feiten en andere wetsovertredingen door de financiëddienstverlener of zijn werknemers die het vertrouwen in de financiëddienstverlener of in de financiële markten kunnen schaden; en

2°. het nemen van maatregelen met betrekking tot andere bij algemene maatregel van bestuur aan te wijzen onderwerpen die tot de integere uitoefening van het bedrijf van een financiëddienstverlener worden gerekend; en

b. ordelijke en transparante financiëlemarktprocessen, zuivere verhoudingen tussen marktpartijen en zorgvuldige behandeling van cliënten en consumenten, waaronder wordt verstaan:

1°. het waarborgen van de informatieverstrekking aan cliënten of consumenten; en

2°. het waarborgen van de zorgvuldige behandeling van cliënten of consumenten.

In artikel 4:74, eerste lid, Wft is bepaald:

1. Het is een bemiddelaar in krediet of een onderbemiddelaar in krediet verboden ter zake van het krediet een beloning of vergoeding, in welke vorm dan ook, te bedingen of te aanvaarden van dan wel in rekening te brengen aan een ander dan de aanbieder van het krediet onderscheidenlijk de bemiddelaar in krediet voor wie de onderbemiddelaar bemiddelt.

- Colportage Richtlijn¹

Overweging 5 van de Colportage Richtlijn:

“(…) Overwegende dat overeenkomsten die buiten de verkoopruijten van de handelaar worden gesloten, worden gekenmerkt door het feit dat het initiatief tot de besprekingen in de regel van de handelaar uitgaat en de consument zich op generlei wijze op deze besprekingen heeft voorbereid en wordt overvallen; dat de consument dikwijls niet in staat is kwaliteit en prijs van het aanbod met andere aanbiedingen te vergelijken;”²

- Colportagewet³

In artikel 1, derde lid, Colportage wet is bepaald dat:

“Voor de toepassing van het eerste lid, onder d, wordt als persoonlijk bezoek niet aangemerkt het persoonlijk bezoek, dat in overwegende mate voortvloeit uit een initiatief van degene, die wordt bezocht, tenzij de bezoeker degene, die hij bezoekt, tracht te bewegen tot het sluiten van een overeenkomst betreffende een ander goed of een andere dienst dan het goed of de dienst, in verband waarmee om het bezoek is verzocht en degene, die wordt bezocht, toen hij het initiatief tot dat bezoek nam niet wist en redelijkerwijs niet kon weten, dat het sluiten

¹ Richtlijn 85/577/EEG van 20 december 1985. De richtlijn is uitgevoerd door middel van de Wet van 3 juli 1989, houdende wijziging van de Colportagewet (Stb. 1989, 301). Deze wet is op 26 juli 1989 in werking getreden.

² In de uitspraak van het Gerechtshof te ‘s-Gravenhage van 19 september 2006, ECLI:NL:GHSGR:2006:AY8863, is bepaald dat de uitzondering van artikel 1, derde lid van de Colportagewet ook van toepassing is op geldkrediettransacties.

³ De Colportagewet is per 13 juni 2014 vervallen en verplaatst naar artikel 6:230z van het Burgerlijk Wetboek. Inhoudelijk zijn er geen wijzigingen.

van overeenkomsten betreffende dat andere goed of die andere dienst tot de bedrijfs- of beroepsuitoefening van de bezoeker behoorde”

In artikel 6 Colportagewet is bepaald dat:

Het is verboden in de uitoefening van een beroep of bedrijf door persoonlijk bezoek dan wel door of in samenhang met de aanprijzing van een geldkrediet of van een goed of een dienst in een groep van ter plaatse van de aanprijzing aanwezige personen te trachten een ander te bewegen tot het als kredietnemer deelnemen aan een geldkrediet, dan wel een ander die handelingen te doen verrichten.

De wetsgeschiedenis Colportagewet stelt dat:

“Juist bij de colportage en de aanverwante verkoopmethoden zal het ook voor de verkoper gemakkelijk zijn agressief op te treden, omdat deze niet zo zeer de zorg zal hebben voor de handhaving van de goede naam, die voor de continuïteit van de winkelhandel en de straat- en markthandel een voorwaarde is.

Een duidelijke grens tussen aanvaardbare en onaanvaardbare agressiviteit kan in de praktijk in het algemeen niet worden getrokken, maar uit de klachten, ontvangen door de organisaties, die zich de bescherming van consumenten ten doel stellen, blijkt wel, dat zich veelvuldig duidelijke gevallen voordoen, waarin de kopers op een niet-aanvaardbare wijze onder druk worden gezet. Misleiding, psychologische druk en overrompeling worden al dan niet in combinatie toegepast om de koper tot een aankoop tegen contante betaling of tot tekening van een koopcontract al dan niet op afbetaling te bewegen.”⁴

2. Overzicht van de feiten

In deze paragraaf staan voor de zelfstandige leesbaarheid de meest relevante feiten weergegeven. Voor een overzicht van het verdere feitencomplex wordt verwezen naar de bijlage.

In paragraaf 2.1 staan de betrokken rechtspersonen en in paragraaf 2.2 een samenvatting van de feiten ten aanzien van het onderzoek. In paragraaf 2.3 staat de zienswijze van Double RR.

2.1. Betrokken rechtspersoon

Double RR Holding is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel (KvK) onder nummer 37108521. Double RR is gevestigd op het adres Emmakade 4 2hg-oost, 1441ET te Purmerend.⁵

Double RR Holding beschikt sinds 15 maart 2011 over een collectieve vergunning van de AFM (nummer 12007623) voor het verrichten van advies- en bemiddelingsactiviteiten in consumptief krediet, hypotheckair krediet, levensverzekeringen en schadeverzekeringen. De bedrijfsactiviteiten van Double RR Holding luiden: “Beheer van vermogen, beheer van assurantieportefeuille”. Enig bestuurder van Double RR Holding is [A] ([A]).

⁴ Zie Kamerstukken II 1970- 1971, 11 106, nr. 3, pag. 1.

⁵

De datum van infunctietreding is 15 december 2009. Bij de AFM is (alleen) [A] aangemeld als beleidsbepaler, contactpersoon en feitelijk leidinggevende.⁶

Double RR Holding heeft zij vier aandeelhouders:

- [B] ([B]), deze stichting bezit 56 % van de aandelen;
- [A]. Hij bezit 17 % van de aandelen;
- [C]. Zij bezit 10 % van de aandelen;
- [D]. Hij bezit 17 % van de aandelen.⁷

[B] is in het KvK ingeschreven onder nummer [REDACTED] en heeft als bezoekadres [REDACTED], [REDACTED].⁸ De bedrijfsactiviteiten van [B] luiden: "[REDACTED]". [B] is op 14 december 2005 opgericht door [E] ([E]). Bestuurders van [B] zijn sinds 19 juni 2009 [F] en [REDACTED] en [REDACTED]. Zij zijn gezamenlijk bevoegd.⁹

[REDACTED]

[REDACTED]

De AFM merkt ten aanzien van de organisatiestructuur van Double RR het volgende op. Twee jaar voor het bezoek van de AFM heeft Double RR besloten om ook actief te worden op het gebied van consumptief krediet. Deze uitbreiding in activiteiten ging gepaard met een wijziging in de organisatiestructuur van Double RR, waarbij Double RR Assurantiën werd omgevormd tot Double RR Holding. Voor deze holding is een collectieve vergunning aangevraagd. De kredietportefeuille is ondergebracht bij een nieuw opgerichte entiteit: [U]. De oorspronkelijke activiteiten op het gebied van arbeidsongeschiktheidsverzekeringen zijn vervolgens ondergebracht in een nieuw opgerichte entiteit: [V]. [U] en [V] zijn vervolgens aangemeld als aangesloten ondernemingen bij Double RR Holding. Alle bedrijfsactiviteiten van deze ondernemingen vonden plaats vanuit één locatie.

⁶ [F] was van 1 oktober 2009 tot 15 december 2009 geregistreerd in de KvK als bestuurder van Double RR Holding.

⁷ [C] en [D] zijn niet werkzaam bij Double RR.

⁸ Dit is tevens het adres waarop [F] woonachtig is.

⁹ [F] was van 14 december 2005 tot 1 juni 2007, en van 17 juni 2008 tot 18 juni 2008, geregistreerd in de KvK als enig bestuurder van [B].

Het onderzoek van de AFM heeft zich zowel gericht op Double RR Holding als op de bij haar aangesloten ondernemingen (**Double RR**). Zowel een handelen als een nalaten van aangesloten onderneming kan namelijk aan de centrale onderneming (Double RR Holding) worden toegekend.¹⁰

2.2. Verloop van het onderzoek

Hieronder staat het verloop van het onderzoek beschreven waarbij achtereenvolgens wordt ingegaan op het onderzoek naar Double RR, overige informatie die door de AFM is ontvangen en de onderzoeksrapportage. Voor een weergave van de materiële feiten wordt verwezen naar de bijlage.

2.2.1. Onderzoek Double RR

Hieronder staat het verloop van het onderzoek van de AFM naar Double RR beschreven.

De AFM is haar onderzoek op 19 juli 2012 naar Double RR gestart. Bij brief van die datum heeft de AFM een informatieverzoek aan Double RR gestuurd. De AFM heeft hierbij onder meer gevraagd om een overzicht van de door haar gehanteerde handelsnamen, haar personeel, haar dienstverleningsdocument, haar aandeelhoudersregister en een productieoverzicht over de periode 1 januari 2011 tot 19 juli 2012.

Op 19 augustus 2012 heeft Double RR per e-mail op het informatieverzoek gereageerd. Deze reactie bevatte de volgende documenten:

- productieoverzicht over de periode 1 januari 2011 tot 27 juli 2012 en de dienstenwijzer van Double RR.
- een overzicht van de aanbieders van betalingsbeschermende bijverzekeringen waarbij Double RR een aansluiting heeft,
- een overzicht van van binnen- en buitendienstmedewerkers,
- het dienstverleningsdocument van Double RR van januari 2012,
- een kopie van de klacht van [REDACTED] die is gezonden aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Naar aanleiding van de van Double RR ontvangen informatie heeft de AFM op 23 oktober 2012 een onderzoek ter plaatse uitgevoerd welke zij de dag daarvoor telefonisch had aangekondigd. Tijdens het onderzoek ter plaatse is onder meer een gesprek gevoerd met [A] met betrekking tot de werkwijze van Double RR. Voorts heeft de AFM informatie opgevraagd waaronder procesbeschrijvingen en/of handboeken die door Double RR werden gehanteerd, teneinde een beeld te kunnen krijgen van haar werkwijze op het gebied van consumptief krediet. [A] heeft toen aangegeven dat Double RR dergelijke documenten niet bezat. Wel heeft de AFM de volgende stukken ontvangen:

- het belscript callcenter,
- elf door medewerkers van de AFM geselecteerde klantdossiers,¹¹
- een overzicht van de websites van Double RR.

¹⁰ Zie artikel 2:105, tweede lid, Wft.

¹¹ Klantdossiers [G], [H], [I], [J], [K], [L], [M], [N], [O], [P] en [Q]. Bij de dossiers [K], [P] en [Q] ontbraken de volledige klantprofielen, en bij het dossier [O] ontbrak het kredietcontract. Deze zijn later per e-mail nagezonden.

Op 26 oktober 2012 en 29 oktober 2012 heeft Double RR per e-mail aanvullende stukken verstrekt aan de AFM.

- een productieoverzicht over de periode van 1 januari 2011 tot 8 oktober 2012,
- de ontbrekende klantprofielen van klantdossiers [P], [Q] en [K],
- het ontbrekende kredietcontract van klantdossier [O],
- een document 'sales' behorende bij de klantdossiers,
- het polisblad van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering, en
- een overeenkomst met [T].

Op 30 oktober 2012 is er een e-mail door de AFM verzonden naar Double RR ([A]) met het verzoek om de op dat moment nog ontbrekende informatie te verzenden. Op dezelfde dag heeft [A] deze ontbrekende informatie aan de AFM gezonden:

- kopie aandeelhoudersregister [V], Double RR Holding en [U]
- en een overzicht van de callcentermedewerkers.

Op 31 oktober 2012 heeft er een gesprek plaatsgevonden ten kantore van de AFM met [A] en [F]. Aanleiding voor dit gesprek was dat de AFM nog over een aantal zaken duidelijkheid wilde hebben. Deze duidelijkheid had [A] niet kunnen verschaffen aangezien hij daarvoor verwees naar [F], die tijdens het onderzoek ter plaatse niet aanwezig was. Tijdens dit gesprek is onder andere gesproken over het belscript, de kosten die in rekening worden gebracht bij de klanten van Double RR en de transparantie over deze kosten, de aandeelhoudersstructuur van Double RR en haar beloningsbeleid. Ook is door de AFM medegedeeld dat erop geen enkele wijze een vergoeding mag worden gerekend voor consumptief krediet, ook niet verkapt.

2.2.2. Overige informatie

Hieronder worden kort de overige feiten genoemd op basis waarvan het besluit wordt gebaseerd. Voor een uitgebreide weergave daarvan wordt verwezen naar de bijlage onder II en III.

- **Door de AFM ontvangen klachten jegens Double RR**

- **Brief van klant [R]**

Op 8 juli 2012 heeft [R] een kopie van zijn klacht jegens Double RR aan de AFM gestuurd. Hij heeft via bemiddeling van Double RR een consumptief krediet afgesloten. Hij geeft aan op 28 juni 2012 thuis te zijn bezocht door een medewerker van Double RR. Daarbij is een klantprofiel en adviesrapport opgesteld dat hij heeft ondertekend, alsook een machtiging ter betaling van een vergoeding van € 1900,-. [R] heeft de betaling laten storneren. Op 26 juli 2012 heeft deze afschrijving alsnog plaatsgevonden.

[R] heeft op 4 september 2012 een klacht over Double RR ingediend bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). In de klacht heeft [R] aangegeven dat Double RR onder valse voorwendselen en in strijd met de wet een betaling van hem heeft gevorderd voor kredietbemiddeling. De Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft op 4 maart 2013 de klacht van [R] gegrond verklaard en aan dat oordeel verbonden dat Double RR binnen vier weken na dagtekening het bedrag van € 1900,- terug diende te betalen ([REDACTED]).

- **Brief van klant [S]**

[S] heeft per brief van 2 augustus 2013 de AFM haar klacht jegens Double RR gestuurd. In de klacht staat een uitgebreide chronologische beschrijving van de gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden vanaf het eerste contact met Double RR (eerste week januari 2012). Bij haar brief heeft ze tevens alle relevante documenten als bijlage gevoegd.

In haar e-mail aan de AFM geeft [S] aan dat zij samen met haar rechtsbijstandsverzekering een rechtszaak heeft aangespannen tegen [V] en deze heeft gewonnen. [S] beschuldigt Double RR van het zonder rechtsgrond in rekening brengen van € 999,- aan advieskosten en vordert deze kosten als onverschuldigd betaald terug. Het vonnis van de rechtbank Noord-Holland van 15 april 2013 is met de klacht meegestuurd ([REDACTED]).

Het vonnis is namens [S] aan Double RR betekend door een deurwaarder. In haar e-mail van 2 augustus 2013 geeft [S] aan dat zij tot op dat moment de aan haar verschuldigde betaling nog niet van Double RR heeft ontvangen.

- **Klantgesprekken**

Ten behoeve van het onderzoek naar Double RR heeft de AFM klanten uit de elf geselecteerde klantdossiers telefonisch benaderd en hen gevraagd naar de dienstverlening van Double RR. De AFM heeft met in totaal zeven klanten gesproken.¹² Van de overige vier klanten konden twee klanten niet worden bereikt. De andere twee klanten, die de AFM dus wel heeft kunnen bereiken, hebben aangegeven geen behoefte te hebben om mee te werken aan het onderzoek van de AFM.

De AFM heeft met de klanten onder meer gesproken over de wijze waarop Double RR met de klanten in contact kwam, hoe de vervolg afspraken tot stand kwamen, de behoefte van klanten aan bijverzekeringen en over de vergoedingen voor de dienstverlening van Double RR.

2.2.3. Onderzoeksrapportage en zienswijze

Hieronder gaat de AFM in op de (concept) onderzoeksrapportage van de AFM en de mogelijkheid voor Double RR Holding om daarop te reageren.

Na telefonische aankondiging bij [A] heeft de AFM op 17 juli 2013 een concept-onderzoeksrapportage aan Double RR Holding gezonden en Double RR Holding de gelegenheid gegeven om binnen drie weken na dagtekening schriftelijk te reageren op de feiten en bevindingen die daarin zijn opgenomen.

Op 8 augustus 2013, een dag na het verstrijken van de reactietermijn, heeft [A] per e-mail aangegeven meer tijd nodig te hebben om te reageren op de concept-onderzoeksrapportage en om uitstel van de reactietermijn verzocht. Hierop heeft de AFM telefonisch contact opgenomen met [A]. De AFM heeft aangegeven dit verzoek om uitstel te honoreren en heeft aangegeven de reactie van Double RR Holding op de concept-onderzoeksrapportage uiterlijk woensdag 14 augustus 2013 te willen ontvangen.

¹² Gesproken is met klanten [H], [J], [O], [K], [M], [N] en [I].

Op 12 augustus 2013 heeft de gemachtigde van Double RR Holding (telefonisch) contact opgenomen met de AFM. Hierbij gaf zij aan pas diezelfde dag betrokken te zijn geraakt bij het onderzoek van de AFM naar Double RR en dat het daardoor niet mogelijk was om te reageren voor de deadline van 14 augustus 2013. Zowel telefonisch als per e-mail heeft zij verzocht om uitstel tot het einde van die week (16 augustus 2013).

Op 13 augustus 2013 heeft de AFM telefonisch aan de gemachtigde van Double RR Holding aangegeven Double RR Holding nog één keer uitstel te verlenen voor de reactie op de conceptrapportage tot vrijdag 16 augustus 2013. Uiteindelijk heeft Double RR Holding op 15 augustus 2013 per e-mail gereageerd op de conceptrapportage.

Na telefonische aankondiging bij [A] heeft de AFM op 30 augustus 2013 aanvullende feiten en bevindingen aan Double RR Holding gezonden. De feiten en bevindingen zijn voortgekomen uit een melding van een klant van Double RR aan de AFM op 2 augustus 2013. De AFM heeft Double RR Holding de mogelijkheid gegeven om binnen 2 weken na dagtekening per e-mail (dus uiterlijk 12 september 2013) te reageren.

Op 12 september 2013 heeft Double RR Holding gereageerd op de feiten en bevindingen uit de aanvullende concept-onderzoeksrapportage.

Bij brief van 19 juni 2014 heeft de AFM aan Double RR Holding kenbaar gemaakt voornemens te zijn een boete op te leggen. Hierop heeft Double RR Holding op 2 juli 2014 ten kantore van de AFM een mondelinge zienswijze gegeven.

Bij brief van 6 oktober 2014 heeft de AFM Double RR Holding andermaal verzocht om haar financiële gegevens te verstrekken.

Op 14 oktober 2014 heeft Double RR Holding de volgende financiële gegevens aan de AFM overgelegd:

- het formulier *Vragenlijst ten behoeve van vaststelling draagkracht vennootschappen*,
- jaarrekeningen van Double RR Holding 2011, 2012 en 2013,
- jaarrekening van Double RR Assurantien,
- jaarrekening van [U].

2.3. Zienswijze Double RR Holding

Hieronder is de mondelinge zienswijze van Double RR Holding, die [A] op 2 juli 2014 ten kantore van de AFM heeft gegeven, opgenomen. De AFM zal de zienswijze voor zover deze niet al bij de bevindingen in paragraaf 3 wordt besproken, in paragraaf 4 bespreken.

- Wist niet dat de fees veel te hoog waren

Double RR Holding is enorm geschrokken van het rapport en kan zich niet in het geschetste beeld vinden: Double RR heeft nooit de intentie gehad om klanten te benadelen of agressief te benaderen. Hierbij verwijst Double RR Holding ook naar de eerder gegeven zienswijze van 15 augustus 2013.

Double RR Holding geeft aan dat de toentertijd in rekening gebrachte ‘fees’¹³ veel te hoog waren. Zij was destijds echter niet op de hoogte dat dit niet mocht. Was zij dat wel geweest dan had Double RR nooit zulke hoge fees in rekening gebracht. Ook wist Double RR Holding niet dat het niet is toegestaan om advieskosten in rekening te brengen voor verzekeringen als er geen verzekering wordt afgesloten. Double RR Holding vindt het dan ook jammer dat de AFM destijds niet meer *guidance* heeft gegeven of niet eerder bij Double RR is langsgekomen. Als de AFM dat wel had gedaan dan was de periode van overtreding minder lang geweest. Direct nadat de AFM Double RR op de tekortkomingen had gewezen, heeft Double RR alles aangepast.

- Er was geen callcenter

In haar zienswijze geeft Double RR Holding voorts aan dat Double RR nooit klanten zomaar in het wilde weg heeft gebeld. Double RR heeft de klantgegevens via affiliate websites ontvangen. Op deze websites konden consumenten een enquête invullen. Via de enquête gaven de consumenten, naar de mening van Double RR Holding, akkoord voor het gebruik van die gegevens door Double RR.

- Geen annuleringskosten

Double RR Holding gaat ook in op de klacht van [S]. Zij had aangegeven van het krediet af te willen. Hierop heeft Double RR aangegeven dat dat kosteloos kon binnen twee weken. In het dienstverleningsdocument stond niet dat het mogelijk was om binnen twee weken kosteloos te annuleren omdat dit document één op één was overgenomen van [REDACTED]. Dit kwam echter niet overeen met de feitelijke gang van zaken. Double RR heeft dan ook nooit kosten in rekening gebracht. [S] heeft haar aanvraag niet tijdig geannuleerd. Hierop heeft zij direct de rechtsbijstand ingeschakeld in plaats van een klacht bij het Kifid in te dienen. Double RR heeft de rechtsbijstand alle gegevens verstrekt en vervolgens niets meer van hen gehoord. Eerst via de AFM kreeg de Double RR de beschikking over de uitspraak van de rechter. Zodra Double RR die had, heeft zij direct [S] betaald. Double RR heeft met andere woorden nooit met opzet de door de rechter aan [S] toegewezen vergoeding niet betaald.

- Nooit stiekem advieskosten in rekening gebracht

Ten aanzien van de klacht van [R] merkt Double RR Holding op dat zij nooit stiekem advieskosten in rekening heeft proberen te brengen. Klanten moesten hiervoor een machtiging geven. Op die machtiging stond duidelijk ‘advieskosten’. Dat daar advieskosten voor verzekeringen had moeten staan, wist Double RR Holding niet. Double RR Holding geeft daarbij aan dat er destijds veel onduidelijkheid bestond over de regels rond kredietverstrekking.

- Altijd goede adviezen afgegeven

Double RR heeft uitsluitend kredieten overgesloten en geen nieuwe kredieten ‘aangesmeerd’. Klanten van Double RR die hun krediet oversloten waren daardoor altijd goedkoper uit. Veelal hadden deze klanten rentekredieten. Double RR heeft altijd kredieten op afbetaling verstrekt tegen de goedkoopste rente. Double RR Holding acht het belangrijk dat klanten goed geadviseerd worden over krediet- en verzekeringsproducten. Daarbij merkt Double RR Holding op dat de AFM geen commentaar heeft gehad op de door Double RR afgegeven adviezen met betrekking tot de kredieten. Anders dan de AFM stelt, maakte Double RR geen gebruik van een standaard inventarisatieformulier van zes pagina’s. Die van Double RR was 20 pagina’s.

¹³ Met ‘fees’ bedoelt Double RR de in rekening gebrachte kosten aan de consumenten.

- Niet zo ernstig

Double RR Holding acht het verder opvallend dat de AFM aangeeft dat zij 26 signalen in de vorm van klachten heeft ontvangen. Double RR heeft veel minder klachten ontvangen en is ook anderszins niet via het Kifid op de hoogte gesteld van de klachten. Double RR Holding is dan ook van mening dat de overtreding niet zo ernstig kan zijn geweest.

- Heeft altijd goede medewerking aan de AFM verleend

[A] geeft aan dat hij altijd heeft willen meewerken aan het onderzoek van de AFM. Het onderzoeksrapport heeft er voorts toe geleid dat Double RR haar portefeuille heeft verkocht en haar werknemers heeft ontslagen. Per 11 november 2013 heeft Double RR Holding haar vergunning van de AFM voor consumptief krediet laten intrekken.

3. Oordeel AFM ten aanzien overtreding Double RR

Alvorens de AFM haar oordeel verder toelicht en motiveert, merkt zij vooreerst het volgende op. De AFM is van oordeel dat Double RR in de periode van 1 januari 2011 tot en met 23 oktober 2012 artikel 4:11, tweede lid, Wft heeft overtreden. Double RR heeft namelijk geen adequaat beleid gevoerd dat een integere uitoefening van het bedrijf van Double RR waarborgde. Het beleid van Double RR was erop gericht om door middel van persoonlijke huisbezoeken hoge vergoedingen in rekening te brengen bij klanten voor het afsluiten van consumptief krediet. Daarbij gaf de inrichting van de bedrijfsvoering van Double RR ook geen blijk van de intentie van Double RR om haar organisatie te beheersen en een integere uitoefening van haar bedrijf te waarborgen om daarmee - onder meer - een zorgvuldige klantbehandeling te bevorderen.

Bovenstaand oordeel volgt uit de bevindingen van de AFM ten aanzien van het gevoerde beleid van Double RR. Het beleid ging onvoldoende tegen dat Double RR persoonlijke huisbezoeken aflegde ten behoeve van het afsluiten van consumptief krediet. Dit is in strijd met artikel 6 Colportagewet. Bovendien merkt de AFM op dat zij als gevolg van de feiten heeft vastgesteld dat Double RR artikel 6 Colportagewet ook daadwerkelijk heeft overtreden.

Daarnaast ging het beleid van Double RR niet, dan wel onvoldoende tegen dat Double RR vergoedingen in rekening bracht voor haar dienstverlening op het gebied van consumptief krediet. Het in rekening brengen van vergoedingen voor krediet aan een ander dan aan de aanbieder van het krediet is in strijd met artikel 4:74 Wft. In dit kader merkt de AFM eveneens op dat zij van oordeel is dat Double RR ook artikel 4:74 Wft heeft overtreden.

Tot slot merkt de AFM op dat de inrichting van de bedrijfsvoering van Double RR niet beschikte over de noodzakelijke maatregelen en procedures om een beheerste en integere bedrijfsvoering te waarborgen zoals bedoeld in artikel 4:15 Wft. Zo heeft de AFM in dit kader onder meer vastgesteld dat Double RR niet beschikte over procesbeschrijvingen en/of overige werkinstructies voor medewerkers. Hierdoor werd een zorgvuldige klantbehandeling eerder tegengegaan dan bevorderd.

De AFM licht haar oordeel als volgt toe. In paragraaf 3.1 worden de bevindingen besproken met betrekking tot de persoonlijke bezoeken aan klanten door Double RR. In paragraaf 3.2 worden de bevindingen besproken ten

aanzien van het beleid dat niet tegen ging dat Double RR vergoedingen voor consumptief krediet in rekening bracht aan klanten. In paragraaf 3.3 gaat de AFM in op de inrichting van de bedrijfsvoering door Double RR. De conclusie van de AFM ten aanzien van de overtreding van artikel 4:11 Wft door Double RR staat in paragraaf 3.4.

3.1. Oordeel overtreding 4:11, tweede lid, Wft door werkwijze t.a.v. persoonlijke bezoeken

Zoals hierboven aangegeven is de AFM van oordeel dat Double RR geen adequaat beleid heeft gevoerd dat een integere uitoefening van het bedrijf van Double RR waarborgt. Double RR ging namelijk niet dan wel onvoldoende tegen dat Double RR in strijd handelde met artikel 6 Colportagewet. Naar het oordeel van de AFM volgt uit de werkwijze van Double RR dat het beleid van Double RR er juist op was gericht om op initiatief van Double RR persoonlijke huisbezoeken te brengen. Deze persoonlijke huisbezoeken waren bedoeld om te proberen een kredietnemer te bewegen tot het nemen van een geldkrediet om zo aanzienlijke kosten voor haar dienstverlening in rekening te kunnen brengen. Daarbij werden klanten voorafgaand aan het adviesgesprek thuis niet, dan wel onvoldoende geïnformeerd door Double RR over de kosten voor haar dienstverlening. In dit kader merkt de AFM op dat zij op grond van de bevindingen van oordeel is dat het beleid van Double RR een overtreding door Double RR niet alleen niet tegenging, maar dat Double RR ook daadwerkelijk een overtreding van artikel 6 Colportagewet heeft begaan.

3.1.1. Bevindingen

De AFM zal haar oordeel verder onderbouwen aan de hand van een beschrijving van de door Double RR gehanteerde werkwijze voor het plannen en afleggen van persoonlijke huisbezoeken. Achtereenvolgens worden behandeld: (i) de leadvergaring door Double RR, (ii) de eerste inventarisatie, (iii) de totstandkoming van de afspraak voor een persoonlijk bezoek en de informatieverstrekking aan klanten en tot slot (iv) de advisering bij de klanten thuis.

i. Leadvergaring en eerste telefonische contact

Hieronder gaat de AFM allereerst kort in op de leadvergaring door Double RR en het eerste telefonische contact tussen Double RR en de klant. Uit deze bevindingen wordt naar het oordeel van de AFM duidelijk dat Double RR haar beleid vanaf het eerste begin erop had gericht om klanten binnen te halen voor het (over-)sluiten van kredieten. De AFM licht dit als volgt toe.

Om aan klantgegevens te komen werkt Double RR met haar eigen websites waarop klanten een kredietofferte konden aanvragen en de daartoe benodigde contactgegevens konden achterlaten. Daarnaast werkt Double RR voor het verkrijgen van klantgegevens met zogenaamde ‘*affiliate-networks*’.¹⁴ Dit zijn netwerken op internet waarvan Double RR lid is (voor het lidmaatschap dient een vergoeding te worden betaald) en aan de hand waarvan banners op internetpagina’s worden geplaatst. Deze affiliates zijn bedoeld om internetverkeer naar de websites van Double RR te leiden waar klanten een kredietaanvraag kunnen doen. In de overeenkomst met [T] (een van de twee leadproviders van Double RR) is in dit kader het volgende opgenomen: “2.1 [T] dient Leads te genereren door

¹⁴ Volgens [A] zijn de volgende websites eigendom van Double RR: <http://www.creditcard-oversluiten.nl>, <http://www.hollandskrediethuis.nl>, <http://www.herfstlening.nl>, [http://\[redacted\]](http://[redacted]), [http://\[redacted\]](http://[redacted]). Dit is volgens het onderzoeksrapport op 23 oktober 2013, tijdens het onderzoek ter plaatste door [A] aangegeven.

middel van een Campagne. Consumenten kunnen meedoen middels een responspagina. [T] zet zich in om traffic te genereren richting de responspagina.”

In de zienswijze van Double RR geeft Double RR aan dat klanten op de *affiliate* websites een enquête konden invullen. Via de enquête gaven de consumenten aan akkoord te gaan voor het gebruik van die gegevens door Double RR. Double RR geeft daarbij aan dat zij uitsluitend deze consumenten heeft gebeld.

Uit zes van de zeven gesprekken met de klanten die de AFM telefonisch heeft geïnterviewd, blijkt dat al deze klanten door Double RR zijn gebeld. Geen van hen had daartoe een aanvraagformulier op één van de eigen websites van Double RR ingevuld. Twee consumenten gaven aan dat zij mee hadden gedaan aan een online-vragenlijst of enquête:

[K]:

Ehh [] hoe is dat gegaan toen met die lening met die contactpersoon? []: Wat bedoel je? Van die lening die wij nou hebben van [] van die andere hoe zijn we daarmee in contact gekomen? []: Als het goed is via een advertentie.] Hoort u dat?

- Wat zegt u?

Hallo?

- Ja.

[] Via een advertentie heb ik die ehh ... ik heb toen meegedaan met ehh met een vragenlijst en zo hebben ze mijn telefoonnummer gekregen en hebben ze me gebeld.

- Oh oké. Oké dus ze hadden u gebeld.

Ja.

[I]:

- Ik vroeg mij even af, wat voor enquête is dat geweest die u, die u invulde?

Eeh, ja gewoon eigenlijk vrij algemene enquête die je in kunt vullen op internet. Daar worden vooral ook vragen gesteld en dan kun je kans maken op een i-pad of een auto of een zoiets en dan eh..

- Oh ja, oké.

Drie andere klanten waren door Double RR gebeld om het lopende krediet te checken.¹⁵ Ter illustratie verwijst de AFM naar het volgende gesprek met [N]:

- Weet u nog wel hoe het destijds is gegaan, hoe is het contact tot stand gekomen en hoe verliep het proces sindsdien?

Wij zijn inderdaad, iemand belde ons op met een partij toen en stelde een aantal vragen en die zei van nou, ik vind het best heel interessant om voor u een berekening te maken dat u voordeliger uit kan zijn met uw krediet, en even gewoon uw persoonlijke zaken gewoon even op een rij te zetten en met dat onder elkaar te kijken wat de mogelijkheden zijn. En daar zijn we op in gegaan en dat is heel positief uitgevallen en dat we hebben dat ook inderdaad allemaal gebundeld en daar hebben we één krediet voor afgesloten.

- Weet u nog hoe die partij aan uw gegevens is gekomen?

¹⁵ Klanten [H], [M] en [N].

Ze kwamen binnen met de mededeling van we moeten ieder jaar toetsen of we u nog kunnen helpen en of we u een voordeliger krediet kunnen aanbieden.

- Dus u had al een krediet lopen. En dat was via dezelfde bemiddelaar al tot stand gekomen in het verleden?
Nee, dat was niet dezelfde bemiddelaar.

Tot slot gaven nog twee klanten van Double RR aan dat zij niet precies wisten hoe Double RR aan hun gegevens was gekomen.¹⁶ In dit kader verwijst de AFM op de onderstaande gesprekken:

[H]

- Nog heel even terug naar hoe u in contact kwam met deze mevrouw of dit bedrijf, met Double RR, weet u nog hoe dat is gegaan?
Volgens mij gewoon iemand die gebeld heeft zeg maar. Net als wat jij nu doet.
- Oké, dus die belde u op, en weet u hoe diegene aan uw gegevens kwam?
Nee, dat weet ik eigenlijk niet.

[J]

- Ehm en weet u nog hoe het contact destijds tot stand is gekomen?
Ehm Even kijken.. Volgens mij werd ik een keer gebeld en dan gingen ze kijken of de rente eventueel omlaag kon.
- Aha, zij namen contact op met u?
Ja.
- En weet u ook hoe zij aan uw gegevens zijn gekomen destijds?
Ehm ... nee, volgens mij een of ander bestand ofzo. Ik weet niet of dat bestaat?
- Oké.
Met allemaal gegevens?

Uit bovenstaande gesprekken blijkt naar het oordeel van de AFM dat Double RR haar beleid vanaf het eerste begin erop had gericht om klanten binnen te halen voor het (over)sluiten van kredieten.¹⁷

ii. Eerste inventarisatie

De AFM gaat hieronder in op het volgende aspect van de wijze waarop het huisbezoek tot stand kwam bij Double RR, namelijk de eerste inventarisatie van de behoefte van de klant aan een krediet (**Inventarisatie**). De AFM licht dit toe aan de hand van onder meer het gebruikte belscript.

De AFM merkt allereerst op dat Double RR de gesprekken tussen haar en haar klanten ter Inventarisatie niet heeft opgenomen. Wel werd door Double RR van een belscript gebruik gemaakt.

¹⁶ Klanten [H] en [J].

¹⁷ Voor de vraag of artikel 6 Colportagewet is overtreden, is het in zekere zin irrelevant is of consumenten wel of niet hadden verzocht om door Double RR te worden benaderd. Het gaat immers om het initiatief tot het huisbezoek.

Uit het bescrypt, dat hieronder gedeeltelijk zal worden weergegeven, blijkt dat Double RR zichzelf in haar eerste telefonisch contact presenteert als “*Het Kredietcentrum van Nederland*”.¹⁸ Hiermee wordt bij de klant ten onrechte de indruk gewekt dat Double RR geen commerciële doeleinden heeft. Ook wijst de AFM nadrukkelijk op de passage waarin staat dat de callcentermedewerker van Double RR belt om voor de klant “*vrijblijvend en kosteloos*” na te gaan of, en zo ja wat de consument op hun lopende kredieten kan besparen. Dat er door Double RR bij het afsluiten van een krediet vervolgens wel aanzienlijke advieskosten in rekening werden gebracht, zal nog uit paragraaf 3.2 blijken. In ieder geval staat in het bescrypt onder meer het volgende:

“Goede <dagdeel>, u spreekt met <naam> van Het Kredietcentrum Van Nederland. Ik heb het genoeg met dhr./mevr. <naam prospect>?”

Meneer/mevrouw <naam prospect>, wij zijn bezig met een inventarisatie van mensen die ooit aan hebben gegeven geïnteresseerd te zijn in een lening of het oversluiten van de huidige lening, dit kan zijn een doorlopend krediet, persoonlijke lening, [REDACTED], [REDACTED], Roodstand of een Creditcard (Dit zijn vaak leningen met rentes van 16% of hoger).

Aangezien wij alleen werken met de laagste rentes kunnen wij vrijblijvend en kosteloos berekenen wat wij voor u kunnen betekenen en wat u dus kunt gaan besparen op uw huidige lening, dit kan al snel oplopen tot duizenden euro's.

Indien u meerdere leningen heeft kunnen wij deze samenvoegen tot één voordelige lening, wij nemen daarbij het gehele overstaptraject voor u uit handen.

Ik heb daarvoor een aantal gegevens nodig zodat wij kunnen berekenen HOEVEEL rente u momenteel TEVEEL betaalt. Nu heb ik al een aantal gegevens van u staan, namelijk u woont nog steeds op <adres>? (Ja, ja En wat is uw beroep? En verder...). (...). [onderstreping AFM]

Over het bescrypt merkt Double RR op dat zij in haar gesprekken met consumenten de naam [U] B.V. heeft gebruikt. Het gebruik van de naam “*Kredietcentrum van Nederland*” was enkel bedoeld om aan de consument duidelijk te maken om wat voor een type bedrijf het gaat (een bedrijf dat zich bezighoudt met activiteiten op het gebied van kredietverstrekking). Double RR had dan ook nooit de intentie om te insinueren dat er geen sprake was van commerciële activiteiten of dat er sprake was van een ander bedrijf dan [U].

De AFM volgt Double RR niet in haar zienswijze. In het enige bescrypt van Double RR staat immers alleen “*Het Kredietcentrum van Nederland*”. Daarbij neemt de AFM in haar oordeel mee dat Double RR geen nadere informatie aan de AFM heeft verstrekt waaruit blijkt dat duidelijk is dat klanten spraken met bijvoorbeeld [U].

¹⁸ Hierbij dient te worden opgemerkt dat ‘Het Kredietcentrum van Nederland’ niet als handelsnaam van Double RR geregistreerd staat in het handelsregister van de KvK, noch als zodanig bij de AFM is gemeld, noch door Double RR is aangegeven in reactie op het informatieverzoek van de AFM. [F] heeft hierop aangegeven dat de naam ‘Het Kredietcentrum van Nederland’ alleen als aanvulling op de handelsnaam [REDACTED] werd gebruikt, waarbij [REDACTED] als ‘Het Kredietcentrum van Nederland’ wordt aangekondigd.

Ten behoeve van de Inventarisatie maakt Double RR gebruik van het document 'Sales'. Daarbij worden in het kader van de Inventarisatie op het document alleen gegevens genoteerd die strikt noodzakelijk zijn voor een kredietaanvraag:

- Persoonsgegevens klant
- Burgerlijke staat
- Woonsituatie
- Woonlasten
- Inkomensgegevens
- Werkgever en beroep
- Dienstverband
- Bestaande kredieten

Duidelijk wordt dus aan de hand van het hiervoor weergegeven belscript en het document 'Sales', dat de dienstverlening zich in dit stadium uitsluitend richt op het adviseren en bemiddelen in krediet. Op geen enkele wijze wordt door Double RR de behoefte van de klant aan een advies over betalingsbeschermende bijverzekeringen geïnventariseerd.

Uit het bovenstaande volgt naar het oordeel van de AFM kort gezegd dat Double RR zich in haar eerste gesprek met potentiële klanten presenteert als een organisatie zonder commerciële doeleinden. Ook wordt duidelijk dat de dienstverlening van Double RR zich in deze fase uitsluitend richt op krediet en niet (ook) op betalingsbeschermende bijverzekeringen. Dat de dienstverlening zich niet richt op betalingsbeschermende bijverzekeringen is ook in paragraaf 3.2 van belang. In die paragraaf licht de AFM namelijk toe dat Double RR niet tegenging dat als gevolg van haar beleid vergoedingen voor het consumptief krediet in rekening werden gebracht bij de consument.

iii. Totstandkoming afspraak voor persoonlijk huisbezoek en informatieverstrekking voor het gesprek

Hieronder behandelt de AFM het volgende aspect van de wijze waarop de persoonlijke huisbezoeken bij Double RR tot stand kwamen. De AFM gaat allereerst in op de *afspraken voor het advies* over consumptief krediet bij de klant. Daarbij wordt duidelijk dat de werkwijze van Double RR erop was gericht het advies over het consumptief krediet bij consumenten *thuis* te geven. Daarna gaat de AFM in op het feit dat klanten voorafgaande aan de adviesgesprekken *geen informatie kregen toegestuurd over de kosten voor de dienstverlening door Double RR*. Deze kosten werden vervolgens wel in rekening gebracht door Double RR aan de klanten. De licht dit als volgt toe:

Uit het onderzoek naar Double RR blijkt dat na het indienen van de kredietaanvraag, klanten telefonisch een kredietaanbod werd gedaan door Double RR. In reactie op de concept-onderzoeksrapportage geeft Double RR Holding aan dat er vervolgens enerzijds gebruik werd gemaakt van *“het execution only model waarbij Double RR geen advies gaf over het af te sluiten krediet en/of de daarmee verband houdende verzekeringen”*. Bij dit model kregen klanten de betreffende stukken per post thuis gestuurd. Anderzijds was er het adviesmodel *“waarbij de situatie van de consument wordt geïnventariseerd en een op de consument afgestemd advies wordt gegeven.”* Daarbij kon het advies *“worden verkregen door het bezoeken van het kantoor van Double RR of de consument kon thuis worden bezocht. Een groot deel van het klantenbestand van Double RR is niet woonachtig in de buurt van de*

vestiging van Double RR te Purmerend, zodat consumenten het veelal prettig vonden om thuis te worden bezocht.”¹⁹

De AFM merkt het volgende op over de keuzemogelijkheid voor een *execution only* dienst. Ook al was een *execution only* dienst in theorie mogelijk, de AFM is van oordeel dat de werkwijze van Double RR erop was gericht om klanten (thuis) advies te geven om zo aanzienlijke vergoedingen in rekening te kunnen brengen. Ter onderbouwing van dit oordeel verwijst de AFM naar het volgende. Allereerst blijkt uit het productieoverzicht dat door Double RR aan de AFM is verstrekt dat Double RR aan 95% van de 196 klanten advies heeft gegeven. Ook alle elf klantdossiers – die door de AFM willekeurig zijn geselecteerd – betreffen adviesdossiers en geen *execution only* dossiers. Voorts merkt de AFM op dat Double RR in haar dienstenwijzer geen enkele informatie heeft opgenomen over het *execution only* model. En tot slot volgt uit drie klantengesprekken dat er door Double RR geen andere mogelijkheid werd geboden zoals een afhandeling per post.²⁰ Ter illustratie verwijst de AFM naar het gesprek met [O]:

- En was ehm ehm waren er ook andere mogelijkheden om eh bijvoorbeeld om de boel per post af te doen of ...
Nee nee.
- Oké
Die optie hebben ze me niet geboden ze hebben gewoon gebeld, ik heb de situatie uitgelegd en uiteindelijk eh toen is er weer contact geweest en is er gezegd nou we komen langs we willen graag wat mogelijkheden met u doornemen en hebben ze me eventjes wat dingen op papier gezet en op de computer laten zien hoe alles anders kon.

Ook [K] geeft expliciet aan dat er geen andere mogelijkheid werd geboden anders dan een huisbezoek:

- Oké. Is er ook een mogelijkheid geboden om het op een andere manier te doen dus niet met een huisbezoek maar telefonisch of per email?
Nee nee nee nee echt via huisbezoek.

Kortom, het kan zo zijn dat Double RR twee business modellen had. Feitelijk werd er alleen van het adviesmodel gebruik gemaakt.

Uit de hiervoor geciteerde reactie van Double RR Holding volgt dat klanten of thuis of op het kantoor van Double RR advies konden krijgen. De AFM merkt echter op dat Double RR haar beleid erop had gericht de adviesgesprekken bij de klanten thuis te laten plaatsvinden. Uit alle telefoongesprekken die de AFM met klanten heeft gevoerd, wordt namelijk duidelijk dat Double RR daartoe het initiatief nam. Uit het telefoongesprek met [J] blijkt bijvoorbeeld dat Double RR dan alles meteen kon bekijken en regelen:

- En is er toen ehm.. hoe verliep het contact verder? Is er na het telefoongesprek nog een vervolgspraak geweest?
Nee, die man die was toen bij ons thuis gekomen.
- Bij u thuis gekomen.

¹⁹ Double RR Holding heeft haar reactie niet nader onderbouwd (met stukken) en heeft niet aangegeven hoeveel/welke klanten op *execution only*-basis een krediet via Double RR hebben afgesloten dan wel hoeveel/welke klanten niet door Double RR persoonlijk zijn bezocht.

²⁰ Klant [K], [O], [N].

Ja, niet via de telefoon.

- En was dat op uw eigen verzoek of op het verzoek van eh het initiatief van de bemiddelaar, de adviseur?
Ehm... Nee, het was meer op zijn eh verzoek volgens mij. Toen kon hij alles bekijken en meteen regelen enzo. Wat ik me zo kan herinneren.
- En heeft u nog wel andere mogelijkheden aangeboden gekregen, dat u bijvoorbeeld bij hun op het kantoor komt?
Eh, nee.

[I] is korter in haar reactie, maar ook hieruit volgt duidelijk dat het initiatief om haar te bezoeken van Double RR kwam:

- En bij wie lag het zeg maar initiatief om bij u thuis af te spreken, was dat eh..?
Eh, ja eigenlijk van hun kant uit.

Zoals hiervoor aangegeven blijkt ook uit de overige telefoongesprekken dat het initiatief tot de huisbezoeken van Double RR kwam.²¹ Het eenduidige beeld dat deze klantgesprekken geven over de werkwijze van Double RR bevestigt naar het oordeel van de AFM dat het beleid van Double RR feitelijk slechts één model kende namelijk om advies te geven bij de klanten *thuis*.

Deze bevinding is van belang omdat op het moment dat het initiatief tot het persoonlijk bezoek aan de klant van de financiële dienstverlener uitgaat, de uitzondering op het verbod van Colportage niet van toepassing is.

Gelet op de hierboven genoemde constatering wijst de AFM voorts op de ratio achter artikel 6 Colportagewet. Van belang is dat klanten de tijd krijgen om het aangaan van de kredietovereenkomst en (vooral) de daarmee samenhangende advieskosten te heroverwegen. Een groot risico bij huisbezoeken is dat de klant op het laatste moment wordt overvallen met informatie over bij voorbeeld de kosten voor de dienstverlening waardoor hij niet of onvoldoende in staat is de kwaliteit en prijs van het aanbod met andere aanbiedingen te vergelijken. Zeker als het initiatief tot het klantbezoek van de onderneming uitgaat en de klant geen verdere informatie van te voren krijgt toegestuurd over bijvoorbeeld de kosten van de dienstverlening, kan de klanten zich namelijk op generlei wijze op de bespreking voorbereiden.²²

De AFM merkt gelet op voornoemde ratio achter het verbod op colportage op, dat zij heeft vastgesteld dat Double RR haar klanten te laat, of zelfs in het geheel niét informeerde over de kosten voor het advies. Hierbij wijst de AFM op het volgende.

De door Double RR gemaakte afspraken werden door Double RR per e-mail bevestigd. Uit de afspraakbevestigingen die de AFM per e-mail toegestuurd heeft gekregen van twee klanten, blijkt niet dat klanten werden geïnformeerd over de kosten die verbonden waren aan het adviesgesprek. Evenmin was daarin de dienstenwijzer opgenomen of een elektronische link daartoe. Ter illustratie is hieronder een van deze afspraakbevestigingen opgenomen:

²¹ Ten aanzien van de niet geciteerde gesprekken verwijst de AFM naar de bijlage onder III bij het besluit.

²² Zie paragraaf 1 voor overweging 5 van de Colportagerichtlijn.

“Purmerend, 6 juni 2012

Geachte mijnheer / mevrouw,

Hierbij bevestigen wij de afspraak van maandag 18 juni 2012 om 19.00 uur die u met ons gemaakt heeft, voor een ontmoeting met één van onze adviseurs bij u thuis.

Wij verzoeken u dan de volgende bescheiden voor onze adviseurs gereed te hebben:

- recente loonstroken;
- bankafschriften met afschrijving woonlasten en bijschrijving inkomen;
- overzichten van lopende leningen
- kopie geldig legitimatiebewijs(paspoort, rijbewijs of identiteitskaart).
- kopie WOZ verklaring(indien de woning een koophuis betreft)
- polissen met betrekking tot uw lopende kredieten

Wij zijn ervan overtuigd u een passende oplossing te kunnen aanbieden met duidelijke voordelen.

Hopende op een prettige samenwerking met u, tekenen wij met vriendelijke groet

Double RR Holding



Emmakade 4
1441 ET Purmerend
Postbus 358”²³

Ook uit de klantgesprekken blijkt dat klanten van Double RR geen informatie van Double RR hebben ontvangen voorafgaand aan het klantgesprek.

Vier klanten geven zelfs expliciet aan dat zij pas op de hoogte zijn gebracht van de advieskosten tijdens het bezoek van de adviseur.²⁴ [H] zegt hierover het volgende:

- En heeft u voordat zij bij u thuis langs kwam nog informatie ontvangen?
Nou gewoon de brief, met wanneer de afspraak was.
- De afspraakbevestiging zeg maar?
Ja.
(...)
- Stond er in de afspraakbevestiging iets opgenomen over kosten die in rekening zouden worden gebracht?
Nee, dat heeft zij hier natuurlijk gezegd zeg maar.

²³ Afspraakbevestiging ontvangen van [H].

²⁴ Klanten [H], [K], [I] en [O].

- Oké, dus toen ze bij u thuis kwam werd duidelijk dat er kosten in rekening gebracht zouden worden?
Ja, dat heeft ze wel heel duidelijk gezegd.

[O] geeft aan dat hij pas bij het ondertekenen van het contract op de hoogte werd gesteld van de vergoeding voor de dienstverlening:

- En heeft u dáár dan ook nog iets voor betaald?
Eh nee hoor nee nee nee.
- Dus wat u heeft betaald, waar was dat nou precies voor, ik begrijp niet ...
Dat was dat was voor de zal ik maar zeggen de eh ja eh compromissie, de bemiddelingskosten voor het oversluiting van de leningen en voor het aanvragen van de producten bij -----.
- Oh ja oké duidelijk. En u zegt daar kwam ik achteraf achter.
Ja inderdaad.
- Wat bedoelt u met achter af?
Nou eigenlijk toen we toen we eh alle producten bekeken hadden en we op het punt stonden om de overeenkomst te tekenen toen kwamen ze daarmee.
- Oké. Dus daar was u niet van te voren van op de hoogte?
Daar was ik niet van te voren van op de hoogte.

Eén klant geeft aan ervan uit te zijn gegaan dat zij advieskosten moest betalen voor haar lening, omdat zij een soortgelijke ervaring had met een andere kredietbemiddelaar.²⁵

Dat klanten geen informatie kregen thuisgestuurd, wordt naar het oordeel van de AFM ook bevestigd door de klacht van [S] jegens Double RR. Zij geeft aan geen enkele informatie van Double RR te hebben ontvangen. In het begeleidend schrijven bij de uitgebreide weergave van het proces geeft [S] het volgende aan:

“Helaas heb ik het contract getekend zonder het heel goed te lezen, maar ook omdat er mij niet is verteld dat er zulke hoge advieskosten aan verbonden waren en ook niet hoe hoog (bleek later) de annuleringskosten waren, maar er werd wel duidelijk gezegd “je kunt er gemakkelijk vanaf, je hebt 14 dagen opzegtermijn hebt.”
Er is mij ook NIETS maar dan ook niets op papier overhandigd tijdens/na het gesprek, geen dienstenwijzer, geen kopie contract, niets! Er is ook niet verwezen naar waar ik dit alles had kunnen lezen of inzien. Ik heb zelfs geen visitekaartje van die adviseur gekregen. Als ik van tevoren had geweten wat dit advies mij zou kosten (en wat het annuleren kost!), dan was ik deze overeenkomst via deze assurantiekantoor absoluut niet aangegaan.”
[onderstreping AFM]

In een uitgebreide beschrijving van de gebeurtenissen gevoegd bij de e-mail van 2 augustus 2013 met daarin de klacht schrijft [S] hierover nog het volgende:

“3. Deze adviseur heeft mij tijdens het gesprek absoluut niet verteld: “[S], dit advies gaat u 999 euro kosten (!), dit bedrag wordt dmv een automatisch incasso ingehouden en hier en daar moet u hiervoor te tekenen”. Niets van

²⁵ Klant [N]. Met klant [M] is niet gesproken over het moment waarop zij op de hoogte werd gebracht van de vergoeding. Klant [J] geeft aan dat het advies van Double RR gratis was en dat zij niet heeft betaald aan Double RR (hoewel dit laatste wel blijkt uit haar klantdossier en het productieoverzicht).

dien aard. Op mijn vraag 'wat verdient u hier aan?' zei de adviseur zei 'ik verdien wat ik verdien, ik ben in dienst van [V] en heb een vast salaris. De bank verdient hier bijna 1000 euro aan'. Dus er ging geen lampje bij me branden dat IK voor dat bedrag zou opdraaien." [onderstreping AFM]

Gelet op bovenstaande is de zienswijze van Double RR naar het oordeel van de AFM ongeloofwaardig. Double RR geeft in haar zienswijze aan dat in de klantdossiers wel is aangegeven dat de dienstenwijzer is verstrekt en dat de dienstenwijzer ook daadwerkelijk is verstrekt. Eerst per post en later per e-mail.

De AFM acht deze zienswijze van Double RR ongeloofwaardig gelet op de hierboven weergegeven bevindingen. Uit het bovenstaande volgt naar het oordeel van de AFM duidelijk dat de werkwijze van Double RR erop was gericht om zo veel mogelijk de adviesgesprekken bij de klanten thuis te laten plaatsvinden. Daarbij werden klanten niet dan wel pas in een zeer laat stadium geïnformeerd over haar aanzienlijke adviesvergoedingen. Deze werkwijze beoordeelt de AFM in strijd met (de ratio) achter artikel 6 Colportagewet.²⁶ Zij hindert klanten bij het maken van een weloverwogen beslissing ten aanzien van het krediet en de daarbij behorende vergoedingen.

iv. Adviesgesprek bij de klanten thuis

Tot slot gaat de AFM in op het *adviesgesprek bij de klanten thuis* als onderdeel van de werkwijze van Double RR inzake het plannen en afleggen van persoonlijke huisbezoeken.

Uit de hieronder weergegeven bevindingen blijkt dat klanten van Double RR meestal²⁷ gedurende het eerste adviesgesprek thuis al overgingen tot het afsluiten van een nieuw kredietcontract. Daarbij werd niet alleen het nieuwe kredietcontract ondertekend maar ook de machtiging voor het in rekening brengen van de adviesvergoeding door Double RR. Deze bevinding bevestigt naar het oordeel van de AFM dat de werkwijze van Double RR in strijd was met het verbod op colportage. De AFM verwijst hierbij naar het volgende.

Nadat een afspraak was bevestigd, vond volgens Double RR Holding vrijblijvend een eerste gesprek met de klanten plaats *"waar geen kosten aan waren verbonden. Veelal werden consumenten twee of drie keer bezocht voordat er een overeenkomst tot stand kwam. Consumenten hadden de tijd om over hun beslissing na te denken. Als de consument na het eerste gesprek (toch) geen gebruik wilde maken van de diensten van Double RR of als later bleek dat Double RR geen (rente)voordeel kon bereiken voor de consument, waren aan de door Double RR geleverde diensten geen kosten verbonden."*¹⁰ Van "agressieve" methoden waar door de AFM in 1.1 van de rapportage aan wordt gerefereerd was dan ook geen sprake.

¹⁰ *Er zijn overigens ook nooit annuleringskosten in rekening gebracht bij een consument."*

De AFM merkt op dat Double RR deze zienswijze niet heeft onderbouwd met gegevens waaruit blijkt dat klanten meer dan eenmaal werden bezocht. Dit is van belang nu uit de informatie uit het onderzoek een ander beeld

²⁶ Zie onder meer Rb Rotterdam 10 oktober 2013, ECLI:NL:RBROT:2013:7979, Rb Rotterdam 15 februari 2011, ECLI:NL:RBROT:2011:BP5303; Rb Assen 9 maart 2010, LJN ECLI:NL:RBASS:2010:BL8021; en Rb Arnhem 21 september 2007, ECLI:NL:RBARN:2007:BB5771.

²⁷ Uit de 11 door de AFM onderzochte klantprofielen blijkt dat 10 van de 11 klanten slechts eenmaal zijn bezocht.

blijkt.²⁸ De AFM heeft namelijk vastgesteld dat het aantal bezoeken die door Double RR zouden zijn gebracht, in de regel beperkt blijft tot één. In tien van de elf onderzochte klantdossiers staat namelijk op het klantprofiel dat de klant slechts eenmalig is bezocht.²⁹ Ook uit de klacht van [R], volgt dat hij maar één keer is bezocht. In de bevindingen van de Ombudsman Financiële Dienstverlening van het Kifid staat daarover het volgende: “Naar aanleiding van de internetaanvraag is met u contact gezocht en is kort daarop een afspraak bij u thuis gepland. Daags na deze afspraak is de aanvraag door de geldverstrekker geaccordeerd en vond uitbetaling plaats.” [onderstreping AFM]

Daarnaast merkt de AFM op dat de wijze van klantbenadering door Double RR ertoe geleid heeft dat klanten niet in alle vrijheid een weloverwogen beslissing konden nemen. Daarvan getuigt de reactie van [H]:

- En nog heel even terug, want u geeft aan: ik heb twee keer bezoek gehad van die mevrouw?
Ja.
- Hoe is dat precies gegaan, had u gevraagd om dat bezoek?
De eerste keer vroeg ze van nou, dan kunnen we vrijblijvend langskomen, met een bepaald advies.
- *Ja.*
Nou, en daar wilden wij dus in eerste instantie in meegaan omdat ze dat, nou ja, goede omstandigheden had gemaakt voor ons. En dan zouden we inderdaad aanzienlijk lager maandlasten krijgen, voor die aflossing. Alleen toen puntje bij paaltje, toen ze terugkwam met het contract bleek het dat zo niet te zijn. Dus toen moesten we ermee instemmen met het andere voorstel, wat dus inderdaad gewoon 30 euro per maand scheelde.
- Had u op dat moment ook de keuze om niets te doen?
Weet ik niet, dat vond ik op dat moment een beetje gênant eigenlijk.
- Als ik het goed begrip voelde u zich enigszins verplicht om dat te doen?
Ja, ja.

Gelet op het voorgaande overtuigt de hierboven weergegeven reactie van Double RR Holding de AFM niet. Duidelijk is dat klanten vaak slechts eenmaal werden bezocht. Daarbij volgt niet alleen uit de toelichting op de Colportagerichtlijn dat klanten zich vaak tijdens een dergelijk huisbezoek onder druk gezet voelen. Ook de hiervoor geciteerde reactie van [H] geeft dit duidelijk weer.

De hiervoor beschreven werkwijze van Double RR was er uiteindelijk op gericht om de consument te bewegen tot het afsluiten van consumptief krediet (inclusief de daarbij behorende kosten). De AFM stelt op basis van alle door de AFM geselecteerde klantdossiers vast dat zowel de kredietovereenkomsten als de daaraan verbonden machtigingen voor de automatische-incasso van de adviesvergoeding³⁰ door de klant werden ondertekend in de woonplaats van de klant op de datum van het klantbezoek.³¹

²⁸ Voor een overtreding van artikel 6 Colportagewet is overigens alleen van belang dat Double RR het initiatief nam tot klantbezoeken en dat gedurende die bezoeken getracht werd de klant te bewegen tot het afsluiten van een krediet. Hoe vaak een klant bezocht werd is in dat kader niet relevant.

²⁹ Uit de telefoongesprekken met [H] en [I] blijkt overigens dat zij tweemaal door Double RR zijn bezocht.

³⁰ Niet alle machtigingen waren voorzien van een datum van ondertekening.

³¹ Zie de bijlage onder I en dan e. voor een overzicht.

Deze bevinding bevestigt voor de AFM dat Double RR structureel persoonlijk bezoeken aan consumenten heeft gebracht waarbij de klanten thuis werden bewogen tot het nemen van een krediet.

3.1.2. Conclusie met betrekking tot het brengen van persoonlijke bezoeken

In deze conclusie zet de AFM op grond van bovenstaande bevindingen haar oordeel uiteen. Naar het oordeel van de AFM volgt uit het beleid van Double RR dat Double RR onvoldoende tegenging dat zij persoonlijke huisbezoeken aflegde ten behoeve van het afsluiten van consumptief krediet. Dit is in strijd met artikel 6 Colportagewet.

Uit de bevindingen van de AFM blijkt dat Double RR haar beleid vanaf het eerste begin erop had gericht om klanten binnen te halen voor het (over)sluiten van kredieten. Daarbij presenteerde zij zich in het eerste gesprek met de klant als een organisatie zonder commercieel doel die vrijblijvend en kosteloos na kon gaan of consumenten op hun kredieten konden besparen. Als Double RR vervolgens met een aanbod kwam, werd op initiatief van Double RR voorgesteld om het adviesgesprek bij de klant thuis te houden. Zoals ook uit de ratio op het verbod van colportage volgt, kunnen klanten zich tijdens het klantbezoek onder druk gezet voelen waardoor zij geen weloverwogen beslissing kunnen nemen over het krediet en de aanzienlijke adviesvergoedingen. In dit kader heeft de AFM vastgesteld dat Double RR haar klanten niet, dan wel pas tijdens de huisbezoeken informeerde over haar vergoedingen. Klanten werden daarbij in de regel slechts éénmaal bezocht waarbij tijdens het klantbezoek werd overgegaan tot het afsluiten van het krediet en het ondertekenen van de machtiging voor de adviesvergoeding.

Gelet op het bovenstaande is de AFM niet alleen van oordeel dat de werkwijze van Double RR een overtreding van artikel 6 Colportagewet niet tegenging, maar dat Double RR met het door het haar gevoerde beleid ook daadwerkelijk artikel 6 Colportagewet heeft overtreden. De AFM heeft vastgesteld dat Double RR klanten in de elf door de AFM onderzochte dossiers door middel van een persoonlijk bezoek heeft bewogen tot het nemen van een krediet (zoals genoemd in artikel 6 Colportagewet). Daarbij vond het klantbezoek niet in overwegende mate plaats op initiatief van de bezochte consumenten, maar op initiatief van Double RR.³²

3.2. Oordeel overtreding 4:11, tweede lid, Wft door vergoeding voor consumptief krediet

Vervolgens heeft de AFM op basis van haar bevindingen vastgesteld dat Double RR niet dan wel onvoldoende met haar beleid tegenging dat Double RR vergoedingen in rekening bracht voor haar dienstverlening op het gebied van consumptief krediet. Het in rekening brengen van vergoedingen voor krediet is in strijd met artikel 4:74, eerste lid, Wft. Uit de hieronder weergegeven bevindingen van de AFM volgt dat Double RR aan haar klanten naast een advies in krediet summiere standaard adviezen inzake bijverzekeringen gaf. Ook als bleek dat de klanten daaraan geen behoefte hadden. Onder die vlag bracht Double RR vervolgens bij de klant aanzienlijke vergoedingen voor haar dienstverlening in rekening. De AFM beoordeelt deze werkwijze als een cosmetische constructie en de in rekening gebrachte vergoedingen als vergoedingen voor haar dienstverlening in krediet. In dit kader merkt de

³² Voor het vaststellen van degene die het initiatief tot het huisbezoek neemt, maakt het niet uit dat de consument het initiatief neemt door gegevens op internet (of via een enquête) achter te laten, of dat de consument kennis heeft genomen van de dienstenwijzer van Double RR. Bij colportage gaat het immers om het initiatief tot het persoonlijk bezoek en niet om het initiatief tot het eerste contact.

AFM op dat zij daarmee van oordeel is dat Double RR ook daadwerkelijk artikel 4:74, eerste lid, Wft heeft overtreden. De AFM onderbouwt haar oordeel als volgt.

3.2.1. Bevindingen

De AFM zal haar oordeel onderbouwen aan de hand van (i) de dienstenwijzer, (ii) een productieoverzicht, (iii) klantdossiers, (iv) telefoongesprekken die de AFM met verschillende klanten heeft gevoerd en (v) twee klachten van klanten van Double RR.

i. Dienstenwijzer

Het beleid van Double RR, volgt allereerst uit de dienstenwijzer versie 2012. Hierin wordt duidelijk vermeld dat Double RR kosten in rekening brengt voor het geven van kredietadvies. Voorts blijkt uit de dienstenwijzer dat Double RR ook aanzienlijke kosten in rekening brengt bij annulering van de een overeenkomst:

“Vast tarief

Voor het financiële advies en verdere afwikkeling van uw hypotheek- of financieringsaanvraag, hanteren wij vaste tarieven. Wij ontvangen geen provisie meer van verzekeraars of andere financiële instellingen. Eventuele afsluit- en/of doorlopende provisie die wij toch van de maatschappijen ontvangen komt aan u ten goede retour. Wij zullen ernaar streven zoveel mogelijk netto-producten te sluiten. Dit zijn producten waar de provisie uitgehaald is. In sommige gevallen kan dit tot gevolg hebben dat u kunt lenen tegen lagere rentetarieven of helemaal geen afsluitkosten betaald.

U ontvangt een factuur voor ons advies betreffende uw hypotheek. Deze factuur is vrij van BTW indien door onze bemiddeling een hypotheekovereenkomst tot stand komt tussen u en de financiële instelling. Betaling van de factuur geschiedt rechtstreeks aan ons of loopt via de geldverstrekker. In dat geval vindt de betaling plaats nadat uw hypotheekakte daar is gepasseerd.

In onderstaande tabel geven wij u een overzicht van onze diensten en de beloning voor deze diensten. Bovendien kunt u zien hoeveel uur wij gemiddeld besteden aan deze verschillende diensten.

Het eerste inventarisatiegesprek is gratis.

<i>Productsoort</i>	<i>Aard van onze dienst</i>	<i>Aanbieders</i>	<i>Indicatie aantal uren</i>	<i>Inkomsten provisie (via aanbieder)</i>	<i>Advieskosten</i>
<i>Hypotheek met of zonder bijverbanden</i>	<i>Oriëntatie Adviseren Bemiddelen</i>	<i>Meer dan 3</i>	<i>Minimaal 20 Maximaal 30</i>	<i>Geen</i>	<i>Minimaal € 2.500,- Geen BTW verschuldigd</i>
<i>Hypotheekadvies of second opinion zonder resultaat</i>	<i>Oriëntatie Adviseren</i>	<i>Meer dan 3</i>	<i>Minimaal 10 Maximaal 15</i>	<i>N.v.t.</i>	<i>Minimaal € 1.00,-</i>

<i>Hypotheekadvies voor 2^e hypotheek (*)</i>	<i>Oriëntatie Adviseren</i>	<i>Meer dan 3</i>	<i>Minimaal 10 Maximaal 15</i>	<i>Geen</i>	<i>- Minimaal € 995,-; Geen BTW. -Bij niet doorgaan € 495, excl. BTW</i>
<i><u>Kredietadvies (geen hypotheek) (**)</u></i>	<i><u>Oriëntatie Adviseren</u> <u>Bemiddeling</u> <u>Nazorg</u></i>	<i>Meer dan 3</i>	<i>Minimaal 3 Maximaal 8</i>	<i>Provisie</i>	<i><u>Minimaal € 995,-</u> <u>Maximaal € 2.995,-</u></i>

(*) Indien u, na een gegeven hypotheekadvies, alsnog besluit geen gebruik te maken van onze dienstverlening, zijn wij genoodzaakt een bedrag voor de gemaakte kosten bij u in rekening brengen. Dit bedrag wordt nog vermeerderd met BTW.

Uiteraard betreft dit slechts gemiddelden. Indien het niet mogelijk blijkt om in uw situatie binnen de aangegeven bandbreedtes te blijven, omdat wij meer of minder tijd moeten investeren om tot een passend advies te komen, dan zullen wij dit zo spoedig mogelijk met u bespreken.

(...)

() Voor kredieten geldt bovendien het onderstaande
Annuleringskosten**

Wanneer wij de door u ondertekende offerte retour hebben ontvangen, maar u wenst echter toch van de overeenkomst af te zien dan zullen wij annuleringskosten in rekening brengen voor de door ons verrichte dienst tot aan het moment van annulering. De hoogte van deze kosten is afhankelijk van en het moment van annulering (voor of nadat de gehele door ons uitgevoerde verrichting heeft plaats gevonden). De annuleringskosten bedragen:

- €799,- wanneer u annuleert op het moment dat de gehele verrichting door ons is uitgevoerd.

- €699,- wanneer u annuleert op het moment na tekenen van de offerte maar vóór het moment dat de gehele verrichting door ons is uitgevoerd.

N.B. Annuleringskosten worden niet in rekening gebracht wanneer uw aanvraag wordt afgewezen (...)"
[onderstreping AFM]

De AFM merkt op dat zowel de advieskosten als de kosten voor annulering, beloningen dan wel vergoedingen betreffen voor krediet zoals bedoeld in artikel 4:74 Wft. Op basis van de dienstenwijze van Double RR is de AFM van oordeel dat Double RR een beleid had dat het in rekening brengen van vergoedingen voor krediet niet tegenging. De vergoedingen worden immers expliciet benoemd.

Over de genoemde vergoedingen voor krediet heeft Double RR in haar zienswijze opgemerkt dat zij deze nooit in rekening heeft gebracht. Kort gezegd begrijpt de AFM Double RR aldus dat Double RR daarmee van oordeel is dat zij dit beleid nooit heeft gevoerd. De AFM merkt allereerst op dat zij heeft vastgesteld dat de vergoedingen

voor advies en bemiddeling in consumptief door Double RR wel degelijk bij de klanten in rekening werden gebracht. Dit zal hieronder verder worden toegelicht.

Daarnaast merkt de AFM specifiek ten aanzien van de annuleringskosten het volgende op. Reeds van het vermelden van advieskosten op het dienstverleningsdocument gaat een werking richting de klant uit. Voor de klant werpt het namelijk een barrière op om over te gaan tot het annuleren dan wel afzien van het krediet. Hoe het ook zij, dat Double RR het beleid zoals opgenomen in de dienstenwijzer ook daadwerkelijk heeft gevoerd zal door de AFM in deze paragraaf verder uiteen worden gezet.

ii. Productieoverzichten

Uit het door Double RR verstrekte productieoverzicht blijkt niet alleen hoeveel vergoedingen Double RR in rekening heeft gebracht, ook volgt hieruit al een eerste bevestiging dat nagenoeg alle klanten van Double RR geen interesse hadden in bijverzekeringen. De AFM verwijst naar het volgende.

De productieoverzichten van Double RR laten zien dat Double RR in de periode van 1 januari 2011 tot 26 oktober 2012 in 196 kredietcontracten heeft bemiddeld. Bij 95% (187 gevallen) heeft Double RR in één of meer betalingsbeschermende bijverzekering(en) geadviseerd, tenminste zo blijkt uit het overzicht. Ook blijkt uit het productieoverzicht dat Double RR in de 186 van de 187 van de hierboven genoemde dossiers, aanzienlijke vergoedingen in rekening heeft gebracht. Deze vergoedingen varieerden tussen € 250,- en € 3.000,-. Bij slechts 7% van de gevallen (13 gevallen) heeft het (betaalde) advies geleid tot het afsluiten van één of meer betalingsbeschermende bijverzekering(en).

In totaal heeft Double RR dus bij 173 gevallen (186 – 13) een vergoeding in rekening gebracht zonder dat in dergelijke verzekeringsproducten werd bemiddeld. Hiervoor heeft Double RR in totaal € 215.434,- ontvangen. Opvallend hierbij is dat de premies voor dergelijke verzekeringen relatief laag zijn ten opzichte van de advieskosten die door Double RR in rekening zijn gebracht.³³

Op basis van de hiervoor genoemde cijfers leidt de AFM af dat de overgrote meerderheid van de klanten van Double RR geen enkele behoefte had aan een betalingsbeschermende bijverzekering.

iii. Klantdossiers

Uit de klantdossiers wordt duidelijk dat de werkwijze van Double RR erop was gericht om aanzienlijke vergoedingen voor haar dienstverlening voor krediet bij de klant in rekening te kunnen brengen. Double RR deed dit door aan alle klanten een summier standaard advies te geven over bijverzekeringen. Ook als uit het klantprofiel bleek dat de klanten daar geen behoefte aan hadden. De in rekening gebrachte vergoedingen waren volgens Double RR vervolgens voor deze adviezen in bijverzekeringen. De AFM beoordeelt deze werkwijze echter als een louter cosmetische constructie en beoordeelt de in rekening gebrachte vergoedingen als kosten voor krediet. De AFM licht dit als volgt toe:

³³ Ter illustratie: in het klantdossier [Q] zijn de polisbladen opgenomen van de uiteindelijk afgesloten kredietverzekeringen. Voor het afdekken van een bedrag van € 125,- per maand bij werkloosheid en arbeidsongeschiktheid en een uitkering van € 11.500,- bij zijn overlijden bedragen de maandelijkse premies voor zijn werkloosheidsverzekering, arbeidsongeschiktheidsverzekering en overlijdensrisicoverzekering respectievelijk € 4,94, € 3,68 en € 7,85 per maand.

In het klantprofiel dat door Double RR standaard werd gehanteerd tijdens het adviesgesprek zijn vragen opgenomen onder de noemer ‘kredietbeschermers’. De doelstelling van deze vragen is om de aan het krediet verbonden risico’s in kaart te brengen alsmede de eventuele behoefte aan een betalingsbeschermende bijverzekering. Vrijwel alle klanten in de door de AFM onderzochte klantdossiers hebben aangegeven géén behoefte te hebben aan een betalingsbeschermende bijverzekering. Tien van de elf klanten hebben op de vraag “*Als uit de inventarisatie blijkt dat u niet of niet voldoende verzekerd bent bij arbeidsongeschiktheid (werkloosheid, overlijden) wilt u zich alsnog verzekeren?*” als antwoord aangegeven: “*Wil helemaal geen verzekering, vind het zo prima*” [onderstreping AFM].³⁴

Toch heeft Double RR in alle klantdossiers een summier standaard advies gegeven. In alle onderzochte klantdossiers heeft Double RR namelijk ‘geadviseerd’ om de volledige maandtermijn of in het geval van een overlijdensrisicoverzekering, de gehele kredietsom af te dekken. Daarbij heeft Double RR in geen van de klantdossiers toelicht waarom zij adviseert om het risico volledig af te dekken en blijft in alle gevallen het advies van Double RR inzake de bijverzekeringen beperkt tot het af te dekken bedrag (maandtermijn en/of kredietsom). Voorts heeft de AFM geconstateerd dat door Double RR in geen van de gevallen een bijpassend verzekeringsproduct van een specifieke aanbieder is geadviseerd en/of een offerte is uitgebracht. In het klantprofiel is dan ook geen enkele vraag opgenomen om inzicht te verkrijgen in welke productvoorwaarden het beste zouden aansluiten bij de behoefte van de klant. Kortom, de adviezen ten aanzien van de bijverzekeringen zijn naar het oordeel van de AFM gelet op het voorgaande aan te merken als zogenaamde *standaardadviezen*.

De AFM is op basis van deze bevinding van oordeel dat de door Double RR bij de klant in rekening gebrachte kosten moeten worden aangemerkt als vergoedingen voor haar dienstverlening inzake het krediet. Uit het bovenstaande volgt duidelijk dat klanten van Double RR expliciet hebben aangegeven géén behoefte te hebben aan een bijverzekering. De tegen de wil van de klanten in gegeven summiere standaard adviezen inzake bijverzekeringen, kunnen een dergelijke vergoeding daarmee niet rechtvaardigen. De AFM beschouwt de door Double RR standaard gegeven adviezen dan ook als een cosmetische constructie om toch aanzienlijke vergoedingen in rekening te kunnen brengen bij klanten. Het mag naar het oordeel van de AFM niet zo zijn dat een financiëldienstverlener onder een dekmantel van dergelijke standaardadviezen toch verboden vergoedingen in rekening zou kunnen brengen voor een dienstverlening in consumptief krediet.

Ter verdere onderbouwing van haar oordeel verwijst de AFM nog naar de volgende aspecten waaruit een klaarblijkelijke verbondenheid tussen het krediet en de vergoedingen volgt. In acht van de elf onderzochte klantdossiers werden namelijk de in rekening gebrachte vergoeding meegefinancierd met het krediet. Voorts stond in het in tien dossiers aangetroffen standaard formulier “*Eenmalige machtiging Bankgiro incasso*” dat de klant Double RR een machtiging om de advieskosten van haar rekening te incasseren verleent “*nadat het krediet is uitbetaald*”. Op deze machtigingen wordt niet gesproken over een vergoeding voor advies over betalingsbeschermende bijverzekeringen. In samenhang bezien met de bevinding hiervoor volgt naar het oordeel van de AFM ook hieruit dat de in rekening gebrachte kosten niet anders dan voor het krediet kunnen zijn geweest.

³⁴ Alleen klant [Q] heeft aangegeven wel betalingsbeschermende bijverzekeringen te willen afsluiten.

In haar zienswijze heeft Double RR Holding aangegeven dat zij het van groot belang acht dat klanten goed worden geadviseerd over krediet- en verzekeringsproducten. De AFM merkt daarover het volgende op. Als uit een klantprofiel blijkt dat er geen aanleiding is tot het afdekken van een risico via een bijverzekering, of als blijkt dat de klanten geen behoefte hebben aan een bijverzekering dan kan er geen sprake zijn van een advies over één of meerdere bijverzekeringen tegen een zeer aanzienlijke betaling. In tien van de elf onderzochte klantdossiers is uit de inventarisatie van Double RR gebleken dat de klant geen behoefte had aan het afdekken van risico's door middel van bijverzekeringen. Ook blijkt dat er geen enkele verzekering is afgesloten. Het feit dat Double RR desondanks in alle gevallen een zeer summiere en standaard aanbeveling deed en daarvoor aanzienlijke vergoeding in rekening bracht, duidt volgens de AFM op een cosmetische constructie.

In haar zienswijze heeft Double RR Holding voorts aangegeven, dat zij klanten wel heeft geadviseerd over bijverzekeringen. Double RR licht dit toe door op te merken dat zijn achteraf bezien zij voor klanten transparanter had moeten maken waarvoor de kosten waren die door haar in rekening werden gebracht. De AFM volgt deze zienswijze niet. Kort gezegd merkt zij op dat Double RR de kosten gedurende de periode van overtreding niet transparant had gemaakt. De AFM heeft vastgesteld dat de in rekening gebrachte kosten bij klanten niet nader door Double RR waren gespecificeerd. Op de machtiging stond immers niet aangegeven dat het kosten betroffen voor een advies in bijverzekeringen.

Uit het bovenstaande volgt naar het oordeel van de AFM dat de advieskosten die Double RR in rekening heeft gebracht duidelijk samenhangen met de advisering in het consumptief krediet zoals aangegeven in de dienstenwijze van Double RR. Het door Double RR gegeven advies over de bijverzekeringen rechtvaardigt naar het oordeel van de AFM op geen enkele wijze een dergelijke vergoeding.

iv. Klantgesprekken

De gesprekken tussen de AFM en klanten van Double RR bevestigen naar het oordeel van de AFM dat de werkwijze van Double RR feitelijk een cosmetische constructie betrof om zo aanzienlijke vergoedingen voor haar dienstverlening in krediet in rekening te kunnen brengen. Uit de hieronder geciteerde gesprekken wordt duidelijk dat Double RR bij klanten hoge kosten in rekening heeft gebracht. Deze hoge kosten werden in rekening gebracht zonder dat de klanten het idee hadden dat Double RR hen advies had gegeven over bijverzekeringen en zonder dat een dergelijke verzekering werd afgesloten. De AFM verwijst hierbij naar het volgende.

In zes van de in totaal zeven gesprekken die de AFM heeft gevoerd, hebben klanten (onder meer) aangegeven dat de advieskosten betrekking hadden op het consumptief krediet. Vijf van de zeven klanten geven zelfs aan überhaupt geen advies te hebben gehad over verzekeringen. Twee klanten hebben aangegeven dat er weliswaar is gesproken over verzekeringen, maar dat zij enkel hebben betaald voor het oversluiten van het krediet.

Uit het telefoongesprek [M] blijkt bijvoorbeeld dat zij niet over (bij)verzekeringen heeft gesproken, omdat ze die allemaal al heeft. Toch heeft zij € 800,- betaald:

- Oké. En toen was ze dus bij u thuis, u vertelde al dat u toen contracten getekend heeft. Wat voor contracten bedoelt u dan?

De nieuwe lening zeg maar. De vervanging van die van

- Van de oude lening...

Ja.

- Oké, en heeft u ook nog iets anders met haar besproken? Andere producten, behalve de lening?

Nee, nee.

- Bijvoorbeeld verzekeringen?

Nee, want ik heb alles al...

- Oké, dus u heeft geen verzekeringsadvies gekregen?

Nee.

(...)

- Heeft u ook nog iets betaald aan deze mevrouw of aan haar bedrijf?

Niet direct aan haar, nee. Niet direct aan haar. Ik heb het alleen maar over de lening gehad en geen directe betaling aan haar gegeven.

- Maar is er wel een betaling gedaan aan het bedrijf waar ze werkt, aan Double R?

Ik neem het aan, dat is wel de bedoeling, ze werkte bij Double R en Double R betaalde haar een loon.

- Dat begrijp ik. Maar heeft u ook nog iets betaald, voor dat ze dat regelde voor u, dat de lening werd overgezet? Heeft u nog iets moeten overmaken of is er nog iets van uw rekening geïncasseerd?

Nee, naar het nieuwe leningbedrijf ja maar niet direct naar haar toe.

- Oké, naar het nieuwe leningbedrijf. Weet u nog hoeveel dat was?

Even kijken... € 800,-.

- € 800,-. Oké. En waarvoor was dat bedrag?

Dat was voor de administratiekosten en het overdragen van de lening van [REDACTED] naar [REDACTED].

Ook [N] geeft in het telefoongesprek aan dat de verzekeringsproducten allemaal al op orde waren en daarmee geen verdere behoefte daaraan had. Toch heeft ook [N] een vergoeding betaald. De kosten werden opgenomen in het krediet:

- Toen de adviseur bij u thuis is geweest, waar heeft u toen allemaal over gesproken?

Over nou ja onze financiën, en wat we betalen aan hypotheek en aan het krediet en wat natuurlijk onze uitgaven zijn per maand.

- Zijn er naast het krediet nog andere financiële producten met u besproken?

Nee.

- Dus ook geen bijverzekeringen of verzekeringsproducten bijvoorbeeld?

Dat wilden we zelf niet. Want wijzelf hebben verder alles op orde, de verzekeringen zijn allemaal goed dus dat wilden we zelf verder niet, want..

- Dus u heeft verder aangegeven dat u geen advies behoefde voor verzekeringsproducten?

Ja.

(...)

- Weet u of u nog iets heeft betaald voor het adviesgesprek? Zijn er nog kosten bij u in rekening gebracht?

Ja. Maar die zijn opgenomen in het krediet.

- En weet u nog wat de kosten waren?

Nee, niet zo uit mijn hoofd.

- En was het duidelijk waarvoor u de kosten heeft betaald?

Ja.

- En waarvoor was dat?

Voor het bemiddelen en het afsluiten.

- Ja; voor het krediet?

Ja.

Uit het volgende te citeren gesprek met [H] volgt niet alleen dat Double RR geen advies heeft gegeven over andere financiële producten dan het krediet en dat er toch aanzienlijke advieskosten in rekening zijn gebracht. Ook blijkt uit dit gesprek hoe de aanzienlijke adviesvergoedingen vergoelikt worden. Door een voorgespiegeld rentevoordeel wordt [H] voorgehouden alsnog goedkoper uit te zijn:

- Oké, en wat werd er toen verteld aan u? Waarom belde diegene?
Nou ja, dat was inderdaad om die kosten te gaan verlagen hè, dat was natuurlijk ook omdat die rente een stuk lager was enzo. Dus ja, je laat dat gewoon nakijken, omdat je van die lening in principe af wil, hè, want je moet toch af gaan lossen. En bij die [REDACTED]; dat was gewoon, ik kon niets meer opnemen, wat natuurlijk ook niet persé hoefde, want ik gebruik het nu ook niet, en eh... Achteraf hadden we het gewoon, ja, daarbij moeten laten denk ik, ik weet het ook niet. Ze komen natuurlijk... Ja omdat die [REDACTED] failliet is toen gegaan, en dat brengt allemaal kosten en ja... Dus je gelooft die mensen allemaal natuurlijk en dan ga je daar mee in zee. En ja, achteraf is het gewoon die laatste keer met dat vrouwtje die hier toen geweest is, eh... Ja, toen heeft ze een voorstel gedaan, en ik weet niet meer precies wat, misschien dat mijn man dat nog wel weet, maar die is er nu niet. Ehm.. er was iets: ze wilde ons iets, iets, een soort contract geven waarin dus inderdaad de kosten aanzienlijk lager waren, dat scheelde zeker wel €30,- in de maand, maar daar moesten ze een bepaald akkoord voor hebben. En die hebben ze nooit gehad, van hun hogerhand denk ik ofzo. Want toen kwam ze dus de tweede keer met dat contract en toen zei ze van: 'Ja, die rente kunnen we je niet geven, dus nu wordt het dit en dat.' En dan denk ik, ja: ik ben er niet veel meer mee opgeschoten, alleen dat er € 1250,- meer bij is gekomen. Want dat zijn hun kosten.
- Oké, dat zijn hun kosten?
Ja.
- Waarvoor zijn die kosten dan?
Nou ja, dat is een soort provisie natuurlijk hè, denk ik.
- Oké. Provisie, voor wat?
Dat hun die leningen overgenomen hebben, een soort administratiekosten en dan zoveel procent of weet ik veel. Dat doen ze dan eenmalig zeg maar.
(...)
- Stond er in de afspraakbevestiging iets opgenomen over kosten die in rekening zouden worden gebracht?
Nee, dat heeft zij hier natuurlijk gezegd zeg maar.
- Oké, dus toen ze bij u thuis kwam werd duidelijk dat er kosten in rekening gebracht zouden worden?
Ja, dat heeft ze wel heel duidelijk gezegd.
- Ja. Bij u thuis?
Ja. Maar ondanks dat we dus een verhoging zouden krijgen van die € 1250,-, zouden onze kosten in eerste instantie dus gewoon lager zijn.
- Dat begrijp ik. Dus u dacht: 'Ik betaal die € 1250,- maar dan ben ik uiteindelijk wel goedkoper uit'?
Ja. Want dan zouden we eerder klaar zijn met aflossen zeg maar. Maar nu doe ik het gewoon zo dat ik zelf nog extra per maand overboek. Maar dat zit niet in hun vaste....
- In de vaste lasten die zij voor u hadden berekend? Dit doet u extra?

Ja.

- Heeft u nadien nog contact gehad met deze mensen?

Nee.

- Zijn er tijdens het gesprek nog andere financiële producten ter sprake gebracht, zoals bijvoorbeeld verzekeringen?

Eh.. Ja, dat hebben we toen wel een keertje gevraagd, maar daar zijn ze verder niet op teruggekomen geloof ik. Of daar hebben we verder niets mee gedaan.

- Oké. Want heeft u advies gehad over verzekeringen?

Eh.. Nee, niet echt. Dat zouden ze dan daarna pas doen, als we nog een keer een afspraak zouden maken. Dan zou ze nog een keer terugkomen om alles te bekijken. Maar dat hebben we niet gedaan, toen had ik zoiets van: ja, het zal wel.

- Maar dat is dus niet gebeurd, begrijp ik?

Nee. Daar zijn we niet mee verder gegaan.

Tot slot merkt de AFM op dat ook uit de e-mailbevestiging van Double RR van 21 juni 2012 aan [H] blijkt dat de advieskosten die door Double RR in rekening zijn gebracht samenhangen met het advies in het krediet.

“Beste heer/mevrouw,

Bij deze willen wij u berichten over het feit dat de bank uw kredietovereenkomst heeft goedgekeurd en tot uitbetaling is overgegaan.

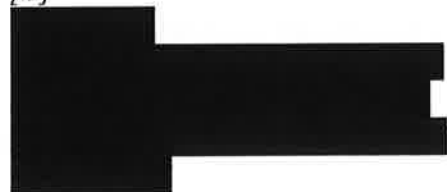
Dit betekent voor u dat de besproken uitstaande kredieten worden ingelost en de adviesvergoeding naar uw bankrekening is overgemaakt.

Let op: Wij zullen het bedrag d.m.v. eenmalige incasso van uw rekening incasseren. Zorg er s.v.p. voor dat het saldo toereikend is.

Mocht u nog vragen e/o opmerkingen hebben, dan kunt u uiteraard contact met ons opnemen.

Met vriendelijke groet,

[U]



Klik [hier](#) voor onze dienstenwijzer” [onderstreping AFM]

Naar het oordeel van de AFM tonen de klantgesprekken en de e-mail bevestiging aan dat ook de klanten van Double RR in de veronderstelling waren voor het krediet te hebben betaald en niet voor de bijverzekeringen. De AFM is dan ook van oordeel dat de klantgesprekken het beleid van Double RR- namelijk het in rekening brengen van vergoedingen voor krediet- weergeven en bevestigen.

v. Klachten

Tot slot verwijst de AFM nog naar het oordeel van de civiele rechter en de Ombudsman Financiële Dienstverlening van het Kifid. Zij hebben de handelswijze van Double RR beoordeeld naar aanleiding van een klacht van [S] en [R]. De in beide geschillen voorliggende handelswijze van Double RR verschilt niet van hetgeen hiervoor is weergegeven met betrekking tot de werkwijze van Double RR. In beide gevallen wordt de klacht toegewezen en moet Double RR de in rekening gebrachte kosten aan de klanten terugbetalen.

- Klacht van [S]

[S] beschuldigt Double RR van het zonder rechtsgrond in rekening brengen van € 999,- aan advieskosten. Ter onderbouwing van het bovenstaande heeft [S] bij haar e-mail onder meer een rekeningafschrift gevoegd, waarop de stortingen door [REDACTED] van € 4.500,- en € 1.000,- en de eenmalige incasso advieskosten van € 999,- door [V] op 17 januari 2012 staan.

Naar het oordeel van de AFM blijkt daaruit dat Double RR aan [S] een vergoeding in rekening heeft gebracht voor het bemiddelen in krediet. Dit oordeel wordt bevestigd door de kantonrechter naar aanleiding van de door [S] in het kader van de bovenstaande gebeurtenissen aanhangig gemaakte rechtszaak. De rechterbank Noord-Holland heeft op [REDACTED] als volgt geoordeeld: “De Wet op het consumentenkrediet verbiedt de kredietgever en de leverancier kosten van afwikkeling in rekening te brengen. Nu door Double RR onvoldoende is onderbouwd dat zij gerechtigd was om deze kosten bij [S] in rekening te brengen zal de vordering worden toegewezen.”³⁵ [onderstreping AFM]

- Klacht van [R]

Ook uit de klacht van [R] volgt naar het oordeel van de AFM duidelijk dat Double RR een zeer hoge vergoeding in rekening heeft gebracht voor het bemiddelen in consumptief krediet.

Uit de weergave van de feiten zoals opgenomen in de beslissing op de klacht van de Ombudsman Financiële Dienstverlening van het Kifid, blijkt dat [R], bij eenmalige machtiging een bedrag van € 1.900,- aan Double RR heeft moeten betalen voor de verleende diensten inzake het bemiddelen in krediet: “Enige tijd later heeft de tussenpersoon bij u thuis op 28-06-2012 een bezoek gebracht en een zogenaamd Klantprofiel& Adviesrapport opgesteld hetgeen u heeft ondertekend. Een nieuwe kredietovereenkomst is vervolgens afgesloten. De tussenpersoon heeft u voorts tijdens het hiervoor bedoelde bezoek ter ondertekening een eenmalige machtiging aangeboden ter betaling van zijn diensten ter grootte van een bedrag van € 1.900,00. Nadat u in eerste instantie dit bedrag heeft laten storneren vond later op 26-07-2012 alsnog afschrijving ten laste van uw rekening plaats.” [onderstreping door AFM]

De Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft de klacht van [R] gegrond verklaard en aan dat oordeel verbonden dat Double RR binnen vier weken na dagtekening het bedrag van € 1900,- terug diende te betalen. De overwegingen van de Ombudsman Financiële Dienstverlening luiden als volgt:

“Op de thans voorliggende vraag of voor kredietbemiddeling een vergoeding kan worden bedongen dient een ontkennend antwoord te volgen. De wet verbiedt dit (zie artikel 34 en artikel 42 van de wet op het consumentenkrediet). Los van het vorenstaande dient vastgesteld te worden de reden voor het contact leggen met de tussenpersoon. Op basis van het dossier is het voor mij voldoende aannemelijk dat de reden zag op de totstandkoming van een consumptief krediet en bij u geen interesse en/of behoefte bestond ter zake nevenproducten van welke aard dan ook. Op verzoek van de tussenpersoon vond het gesprek plaats. Dat staat hem vanzelf vrij. Zoals gesteld staat hem niet vrij betaling van een vergoeding te bedingen voor bemiddeling voor een consumptief krediet. Ik acht uw klacht dan ook gegrond en verbind daaraan de terugbetaling door de tussenpersoon van de vergoeding ad € 1900,00 binnen vier weken na dagtekening van dit oordeel.”³⁶ [onderstreping door AFM].

Naar het oordeel van de AFM volgt ook uit deze beide klachten overtuigend dat de in rekening gebrachte kosten voor het bemiddelen in consumptief krediet waren.

3.2.2. Conclusie met betrekking tot de vergoeding voor consumptief krediet

Op basis van het bovenstaande is de AFM van oordeel dat Double RR geen adequaat beleid heeft gevoerd dat overtredingen tegenging. De AFM heeft immers vastgesteld dat het beleid van Double RR niet tegenging dat Double RR (verkapte) vergoedingen in rekening bracht voor haar dienstverlening op het gebied van consumptief krediet. De werkwijze van Double RR was er in feite op gericht een vergoeding bij de klant in rekening te brengen voor de werkzaamheden op het gebied van consumptief krediet, dat wil zeggen een vergoeding die op grond van artikel 4:74 Wft verboden is. De tegen de wil van klanten in gegeven standaard adviezen inzake de bijverzekeringen kunnen en mogen naar het oordeel van de AFM niet een dergelijke vergoeding rechtvaardigen. Daarbij volgt uit de beleving van de klanten die de AFM heeft gesproken dat deze vergoedingen ten behoeve van het krediet waren. Dit is naar het oordeel van de AFM ook vanzelfsprekend nu de kosten voor een advies in krediet gewoon in de dienstenwijzer waren opgenomen en de factuur of machtiging geen specificatie van de kosten als zijnde kosten voor het advies in bijverzekeringen gaf.

Voorts merkt de AFM op dat zij op basis van de in deze paragraaf beschreven bevindingen van oordeel is dat Double RR met het door haar gevoerde beleid ook daadwerkelijk artikel 4:74, eerste lid, Wft heeft overtreden. De door Double RR inrekening gebrachte vergoedingen zijn aan te merken als vergoedingen voor krediet zoals bedoeld in artikel 4:74, eerste lid, Wft.

3.3. Bedrijfsvoering voorzag niet in de verankering van het beleid

Tot slot heeft de AFM geconstateerd dat Double RR haar bedrijfsvoering niet zodanig had ingericht dat het door haar te voeren beleid werd ondersteund door maatregelen die een beheerste en integere bedrijfsuitoefening waarborgen. De inrichting van de bedrijfsvoering van Double RR gaf namelijk geen blijk van de intentie van

³⁶ Ibid.

Double RR om haar organisatie dusdanig te beheersen dat hiermee een zorgvuldige klantbehandeling werd bevorderd en een integere uitoefening van haar bedrijf werd gewaarborgd.

De wetgever heeft met de eis van een beheerste en integere uitoefening van het bedrijf onder meer beoogd om te waarborgen dat wordt tegengegaan dat de financiëledienstverlener of diens werknemer strafbare feiten en andere wetsovertredingen begaat/begaan die het vertrouwen in de financiëledienstverlener zelf of in de financiële markten kunnen schaden. Door een beheerste en integere bedrijfsvoering dient Double RR de uitvoering van haar beleid te waarborgen. De AFM vindt voor haar stelling ook steun in de wetsgeschiedenis:

“Naast het vereiste dat de inrichting van de bedrijfsvoering gericht moet zijn op integriteit, soliditeit en de zorgvuldige behandeling van cliënten en consumenten wordt van de financiëledienstverlener ingevolge diverse bepalingen in dit voorstel ook vereist dat zij een beleid voert, maatregelen neemt of handelingen verricht gericht op integriteit en de zorgvuldige behandeling van cliënten en consumenten. Zie bijvoorbeeld de artikelen 4:11, 4:20, 4:23 en 4:25, eerste lid. De inrichting van de bedrijfsvoering op grond van onderhavig artikel is ondersteunend daaraan.”³⁷ [onderstreping AFM]

De AFM zal haar constatering ten aanzien van de bedrijfsvoering van Double RR onderbouwen aan de hand van bevindingen met betrekking tot (i) de beperkte beheersingsmaatregelen en (ii) het beloningsbeleid.

i. Beheersingsmaatregelen

Double RR heeft op een aantal punten geen beheersingsmaatregelen doorgevoerd in haar bedrijfsvoering. Dit volgt naar het oordeel van de AFM allereerst uit het feit dat Double RR niet beschikt over procesbeschrijvingen en overige werkinstructies voor haar medewerkers (callcentermedewerkers en adviseurs). Enkel is een summier bescrypt voorhanden. Daarnaast blijkt uit het onderzoeksrapport dat Double RR de telefoongesprekken die haar (callcenter)medewerkers met klanten voert, niet opneemt.

De AFM moet hieruit concluderen dat Double RR niet in staat was hetzij voorafgaande aan het telefoongesprek op de inhoud te sturen, dan wel na het telefoongesprek aan de hand van opnames. Er ontbraken immers beheersingsmaatregelen in de vorm van adequate procesbeschrijvingen, werkinstructies en opnameapparatuur om de inhoud van gevoerde telefoongesprekken terdege te sturen en te controleren.

Dit is eens te meer relevant nu bij Double RR een groot aantal (jonge) callcentermedewerkers werkzaam was. Daarnaast waren deze medewerkers ook nog eens in dienst op basis van een flexibel arbeidscontract. Bovendien geldt dat het klantcontact voor een belangrijk deel extern plaatsvond, namelijk bij de bezoeken aan huis van de klanten door de buitendienstadviseurs.

Kortom, dit had reden temeer voor Double RR moeten zijn om adequate beheersingsmaatregelen te nemen in haar bedrijfsvoering. Dit heeft Double RR naar het oordeel van de AFM nagelaten.

ii. Beloning

Om een integere (en beheerste) bedrijfsvoering te waarborgen gelden ook voorschriften ten aanzien van het beloningsbeleid van een financiële onderneming. Deze hebben tot doel om te voorkomen dat bij financiële ondernemingen werkzame personen door bepaalde beloningsprikkels kunnen worden verleid om uitsluitend, of in

³⁷ Kamerstukken II 2005-2006, 29 708, nr. 19, p. 506, zie ook p. 501.

(te) grote mate, hun eigen belangen in acht te nemen. Dit kan namelijk tot gevolg hebben dat aan consumenten financiële producten worden verkocht of diensten worden verleend, terwijl het niet in hun belang was om de desbetreffende producten aan te schaffen respectievelijk diensten af te nemen.³⁸

De AFM heeft vastgesteld dat Double RR haar beloningsbeleid niet heeft vastgelegd en haar buitendienstadviseurs deels via een variabele beloningscomponent belooft.

Tijdens het gesprek met [A] en [F] op 31 oktober 2012 is gevraagd om een document waarin het intern beloningsbeleid (beloningswijze van medewerkers) van Double RR vastgelegd was. Hierop hebben zij aangegeven dat het beloningsbeleid van Double RR niet was vastgelegd. Desgevraagd gaf [F] het volgende over het beloningsbeleid van medewerkers aan:

- de drie buitendienstadviseurs verdienen [redacted] bruto en 10% van de fee als provisie;
- de binnendienstadviseurs ontvangen een vast salaris;
- de callcentermedewerkers hebben een 0-uren contract en worden per uur betaald. Zij krijgen geen bonus, bijvoorbeeld over de sales/leads.

Hieruit blijkt naar het oordeel van de AFM dat Double RR haar buitendienstadviseurs deels via een variabele beloning belooft. Deze variabele beloning was gebaseerd op de adviesvergoeding die aan klanten in rekening werd gebracht. Hiermee werd naar het oordeel van de AFM de door de wetgever ongewenst geachte 'productiejacht' bij consumptief krediet door Double RR eerder bevorderd dan voorkomen.³⁹

3.3.1. Conclusie Bedrijfsvoering voorzag niet in de verankering van het beleid

Naar het oordeel van de AFM heeft Double RR met deze handelswijze niet gewaarborgd dat klanten zorgvuldig werden behandeld, bijvoorbeeld in de wijze waarop zij (telefonisch) werden benaderd en/of geadviseerd. Een adequaat en integer beleid zou geborgd moeten zijn in de inrichting van de bedrijfsvoering van Double RR zodat overtredingen die schadelijk zijn voor het vertrouwen in de financiële sector worden tegen gegaan. Hiermee lag een overtreding van artikel 4:11, tweede lid Wft voor de hand en heeft in samenhang gezien met hetgeen de AFM in paragraaf 3.1 en 3.2 heeft vastgesteld, ook tot een overtreding van artikel 4:11 Wft geleid.

3.4. Algehele conclusie ten aanzien van de overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft door Double RR

Gelet op het bovenstaande is de AFM van oordeel dat Double RR in de periode van 1 januari 2011 tot en met 23 oktober 2012 artikel 4:11, tweede lid, Wft heeft overtreden. Double RR heeft geen adequaat beleid gevoerd dat een integere uitoefening van het bedrijf van Double RR waarborgt. Uit de hierboven geschetste werkwijze volgt dat het beleid niet voorkomt dat Double RR overtredingen begaat die het vertrouwen van consumenten in Double RR of de financiële markten kunnen schaden. In plaats daarvan heeft Double RR in strijd met de juist voor kredietbemiddelaars specifiek toepasselijke wetgeving gehandeld.

De AFM heeft vastgesteld dat het beleid van Double RR erop was gericht om door middel van persoonlijke huisbezoeken hoge vergoedingen in rekening te brengen bij het afsluiten van consumptief krediet hetgeen in strijd

³⁸ Zie artikel 86a Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft en *Staatsblad 2010, 806*, p. 11.

³⁹ *Kamerstukken II 2005-2006, 29 708*, nr.19, p. 548.

is met artikel 6 Colportagewet en artikel 4:74 Wft. Daarbij gaf de inrichting van de bedrijfsvoering van Double RR geen blijk van de intentie van Double RR om haar organisatie te beheersen, een integere uitoefening van haar bedrijf te waarborgen en daarmee onder meer een zorgvuldige klantbehandeling te bevorderen.

De werkwijze van Double RR kreeg zijn beslag in onder meer de wijze waarop klanten werden benaderd, de wijze waarop op initiatief van Double RR afspraken bij de klanten thuis werden gemaakt voor advies en bemiddeling in krediet alsmede de wijze waarop klanten niet dan wel laat werden geïnformeerd over de kosten voor de dienstverlening van Double RR. Deze werkwijze leidde ertoe dat Double RR kredieten bij de klanten thuis kon afsluiten waarbij veelal de machtiging voor de vergoeding ook door de klant werd ondertekend. De onnodig gegeven standaard adviezen in bijverzekeringen vormde daarbij een dekmantel om toch een aanzienlijke vergoeding voor haar dienstverlening in krediet in rekening te kunnen brengen. Daarbij ondersteunde de bedrijfsvoering niet een integere uitoefening van het bedrijf door Double RR. Deze heeft de overtreding eerder in de hand gewerkt. Zo werden gesprekken tussen medewerkers en klanten niet opgenomen waardoor Double RR haar medewerkers niet kon controleren en begeleiden. Door de beloningsconstructie werd een productiejacht bij medewerkers van Double RR eerder bevorderd dan voorkomen.

Deze werkwijze van Double RR is in strijd met de gedachte van de wetgever dat consumenten beschermd moeten worden tegen misleiding, verrassingsmomenten en mogelijke psychologische druk en de gedachte dat consumenten voldoende tijd moeten krijgen om een bewuste en weloverwogen keuze te maken. Ook moeten consumenten beschermd worden tegen een productiejacht door kredietbemiddelaars.

Dat het door Double RR gevoerde beleid het vertrouwen in Double RR en/of de financiële markten kon schaden volgt naar het oordeel van de AFM reeds uit de aard van de overtredingen maar wordt voorts expliciet bevestigd door de klachten van [S] en [R]. Daarbij merkt de AFM op dat zij bovendien heeft vastgesteld dat de handelswijze van Double RR daadwerkelijk heeft geleid tot een overtreding van artikel 6 Colportagewet en artikel 4:74 Wft.

4. Reactie AFM op zienswijze Double RR Holding

De AFM behandelt hieronder de zienswijze van Double RR Holding voor zover deze niet reeds in de voorgaande paragraaf aan de orde is gekomen.

- Wist niet dat fees veel te hoog waren

In haar zienswijze geeft Double RR Holding kort gezegd aan dat zij niet wist dat de in rekening gebrachte kosten veel te hoog waren. In reactie hierop merkt de AFM op dat indien Double RR gemeend had conform wet en regelgeving te handelen zij zich als een professionele marktpartij juist had kunnen laten informeren ten aanzien van de geldende wet- en regelgeving. Dit standpunt wordt ook bevestigd in de uitspraak van de rechtbank Rotterdam van 7 maart 2014 waarin is geoordeeld *“dat van een professionele marktdeelnemer als [...] mag worden verlangd dat deze zich terdege informeert over de beperkingen waaraan haar gedragingen zijn onderworpen”*.⁴⁰ Een onderneming heeft namelijk een eigen verantwoordelijkheid om zich aan de wet te houden, zelfs als de toezichthouder nog geen duidelijkheid kan geven ten aanzien van de norm. In dit kader verwijst de

⁴⁰ Rb Rotterdam 7 maart 2014, ECLI:NL:RBROT:2014:1636, r.o. 6.3 en CBB 22 februari 2012, ECLI:NL:CBB:2012:BV6713.

AFM ook naar de uitspraak van het CBb van 25 juni 2013 waarin is geoordeeld: “*Marktpartijen dragen een eigen verantwoordelijkheid om zich aan de wet te houden, ook als de toezichthouder niet onmiddellijk uitsluitel kan geven.*”⁴¹ Daarbij is op geen enkele wijze komen vast te staan dat Double RR een degelijk onderzoek heeft verricht.

De AFM is dan ook van oordeel dat de zienswijze van Double RR Holding niet tot een andere uitkomst kan leiden.

- Dienstverleningsdocument van [REDACTED]

Double RR Holding heeft aangegeven dat zij het dienstverleningsdocument één op één van [REDACTED] heeft overgenomen. Naar het oordeel van de AFM vormt dit geen grond om tot een andere uitkomst te komen. Zoals hiervoor aangegeven rust op Double RR een eigen verantwoordelijkheid om zich aan wet- en regelgeving te houden.

- Altijd goede adviezen afgegeven

Double RR Holding gaf aan altijd goede adviezen te hebben gegeven. De AFM merkt ten aanzien van dit onderdeel van de zienswijze op dat het onderzoek van de AFM zich niet heeft gericht op de kwaliteit van de adviezen van Double RR. Uit het gegeven dat ten aanzien van de adviezen geen opmerking is gemaakt, kan en mag dan ook niets worden geconcludeerd. Daarbij doet de kwaliteit van de adviezen niet af aan in het onderhavige besluit voorliggende feiten.

- Niet zo ernstig

Double RR Holding gaf aan zelf minder klachten te hebben ontvangen dan de AFM en ook anderszins niet op de hoogte te zijn gesteld door het Kifid. Double RR Holding leidt hieruit af dat de overtreding niet zo ernstig geweest kan zijn. De AFM is van oordeel dat Double RR hiermee de ernst van haar overtreding duidelijk miskent. Een financiële dienstverlener dient zich aan de voor haar geldende wet- en regelgeving te houden, ongeacht (de hoeveelheid) klachten. Het niet ontvangen van klachten van klanten leidt dan ook niet tot een verminderde ernst van de overtreding. Wat daar ook van zij, de AFM merkt op dat Double RR klachten van consumenten heeft ontvangen. In geen geval kan dit onderdeel van de zienswijze tot een andere uitkomst leiden.

- Heeft altijd goede medewerking aan de AFM verleend

Double RR geeft in reactie op het onderzoeksrapport aan dat zij anders dan de AFM van mening is altijd goede medewerking aan de AFM te hebben verleend. De AFM merkt op dat uit de zienswijze van Double RR Holding geen nieuwe informatie naar voren is gekomen. Gelet hierop alsmede het gegeven dat de samenwerking tussen Double RR en de AFM verder buiten beschouwing is gelaten in het besluit volstaat de AFM in haar reactie op deze zienswijze met een verwijzing naar haar oordeel zoals weergegeven in paragraaf 7.5 van het onderzoeksrapport.

Gelet op het bovenstaande is de AFM van oordeel dat de zienswijze van Double RR Holding niet tot een andere uitkomst kan leiden en acht het opleggen van boete wegens overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft opportuun.

⁴¹ CBb 25 juni 2013, ECLI:NL:CBB:2013:4, r.o. 2.3.

5. Hoogte van de boete

Op grond van het voorgaande heeft de AFM besloten om aan Double RR Holding een bestuurlijke boete op te leggen. Double RR Holding heeft in de periode van 1 januari 2011 tot en met 23 oktober 2012 geen adequaat beleid gevoerd dat een integere uitoefening van haar bedrijf waarborgt en overtredingen door Double RR of haar werknemers tegengaat. Dit is een overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft. Hieronder zal de AFM uiteenzetten hoe zij tot haar oordeel ten aanzien van de boetheogte komt.

5.1. Hoogte van de boete aan Double RR Holding

Voor overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft gold in de periode van overtreding op grond van artikel 1:81, eerste en tweede lid, Wft en artikel 10 van het Besluit bestuurlijke boetes financiële sector (Bbbfs) een basisbedrag van € 500.000,-.⁴² De AFM kan het basisbedrag verlagen of verhogen met ten hoogste 50% indien de ernst en/of de duur van de overtreding een dergelijke verlaging of verhoging rechtvaardigt. De AFM kan daarnaast het basisbedrag verlagen of verhogen met ten hoogste 50% indien de verwijtbaarheid van de overtreder een dergelijke verlaging of verhoging rechtvaardigt. De AFM houdt bij het vaststellen van de bestuurlijke boete voorts rekening met de draagkracht van de overtreder.

5.1.1. Ernst en duur van de overtreding

Het basisbedrag van € 500.000 kan worden verhoogd of verlaagd met ten hoogste 50%, indien de ernst of de duur van de overtreding dit rechtvaardigt.

De AFM ziet aanleiding om het basisbedrag met 25% te verhogen gelet op de ernst van de overtreding. Hiertoe overweegt zij het volgende.

In het beleid dat door Double RR is gevoerd zaten meerdere overtredingen 'ingeweven' die de belangen van consumenten op ernstige wijze schaden. Het beleid van Double RR ging niet tegen dat Double RR overtredingen beging. Integendeel, het beleid heeft ertoe geleid dat Double RR door het verrichten van verboden colportage in strijd met artikel 4:74 Wft bij consumenten verkapt vergoedingen voor consumptief krediet in rekening heeft gebracht. De AFM heeft in dit kader vastgesteld dat de kredietovereenkomsten in alle elf door de AFM onderzochte dossiers bij de klant zijn ondertekend op de datum van het huisbezoek. Daarbij werd in de meeste dossiers ook gelijk de machtiging voor de vergoeding voor de dienstverlening in krediet door Double RR ondertekend door de consument. Deze vergoedingen heeft de AFM niet alleen als verboden beoordeeld zij acht ze ook bijzonder hoog. Uit het productieoverzicht (en klantdossiers) blijkt dat de vergoedingen varieerden tussen de € 250,- en € 3.000,-. De AFM heeft geen grond om aan te nemen dat de werkwijze van Double RR in de elf door de AFM onderzochte dossiers zich onderscheidt van de overige 162 gevallen die in het productieoverzicht staan. Als de AFM de werkwijze doortrekt naar de overige 162 gevallen dan blijkt op basis van het productieoverzicht dat Double RR een totaalbedrag van € 215.434,- aan verboden vergoedingen voor krediet bij consumenten in rekening heeft gebracht. Deze vergoedingen heeft zij in aanvulling op de doorlopende provisie ontvangen voor de

⁴² Per 1 augustus 2014 geldt voor overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft een basisbedrag van € 2 miljoen zie *Staatsblad 2014*, 303.

kredieten waarin zij heeft bemiddeld. De zienswijze van Double RR dat de overtreding niet zo ernstig kon zijn omdat zijzelf minder klachten dan de AFM heeft ontvangen, volgt de AFM gelet op het hiervoor gestelde dan ook niet. Hierbij verwijst zij tevens naar de behandeling van de zienswijze van Double RR in paragraaf 4.

Voorts neemt de AFM in overweging dat door de handelswijze Double RR een verstoring van de markt plaatsvindt. Door de in rekening gebrachte vergoedingen heeft Double RR een concurrentievoordeel ten opzichte van andere bemiddelaars in consumptief krediet die de overtredingen niet hebben begaan. Door de oneigenlijke adviesvergoeding en de daaraan ondersteunende werkwijze kon Double RR haar bedrijfsactiviteiten verder financieren.

De AFM verhoogt gelet op voorgaande het basisbedrag met 25%. Het bedrag komt hiermee op € 625.000,-.

5.1.2. Verwijtbaarheid van de overtreder

Het basisbedrag kan worden verhoogd dan wel verlaagd met ten hoogste 50%, indien de mate van verwijtbaarheid dit rechtvaardigt.

De AFM ziet aanleiding om het basisbedrag te verhogen met 25% gelet op de verwijtbaarheid van Double RR. De AFM overweegt hiertoe het volgende.

De norm van artikel 4:11 Wft is een open norm gericht op het integrale gedrag van een financiële dienstverlener. Dit betekent dat Double RR in eerste instantie zelf moet beslissen hoe zij invulling geeft aan het beleid.⁴³ De AFM heeft echter vastgesteld dat op geen enkele wijze is gebleken dat Double RR enige invulling aan het beleid heeft gegeven die een overtreding van artikel 4:74 Wft en artikel 6 Colportagewet tegen is gegaan. Daarbij zijn deze twee normen duidelijk en gesloten. Twijfel over strekking daarvan kon er dan ook niet bestaan. Ook uit de inrichting van de bedrijfsvoering is niet gebleken dat Double RR een door haar te voeren adequaat beleid in haar organisatie had ingebed.

De AFM acht het dan ook zeer verwijtbaar dat Double RR haar financiële belangen zwaarder heeft laten wegen dan de belangen van haar klanten van wie zij hoge adviesvergoedingen voor consumptief krediet in rekening heeft gebracht. Dat Double RR Holding meent nooit de intentie te hebben gehad haar klanten te benadelen, volgt de AFM dan ook niet. Voorts verwijst de AFM naar hetgeen zij ten aanzien van deze zienswijze ook in paragraaf 4 heeft overwogen. Een professionele marktpartij zoals Double RR draagt een eigen verantwoordelijkheid om zich aan de geldende wet- en regelgeving te houden. Dat Double RR zich niet terdege heeft laten informeren maar gewoon de dienstenwijze van een andere partij heeft overgenomen moet voor rekening en risico van Double RR komen en vormt geen grond om een verminderde verwijtbaarheid aan te nemen.

De AFM ziet gelet op voorgaande reden om het basisbedrag met 25% te verhogen. Het bedrag komt hiermee op € 750.000,-.

⁴³ *Kamerstukken II 2005-2006, 29 708, nr. 19, p. 502.*

5.1.3. Evenredigheid aan de hand van draagkracht

De AFM houdt bij de vaststelling van de hoogte van de boete rekening met de draagkracht van Double RR Holding. De AFM heeft vastgesteld op basis van de jaarrekening 2013 dat Double RR Holding een eigen vermogen heeft van [REDACTED]. Gelet hierop ziet de AFM reden om de boete op voorhand te matigen tot € 37.500,-.

5.1.4. Passendheidstoets

In de onderhavige zaak zijn geen specifieke omstandigheden die een verdere matiging van de boete – op grond van evenredigheid – rechtvaardigen.

5.1.5. Draagkracht

Op grond van artikel 4 Bbbf moet de AFM bij het vaststellen van de boete rekening houden met de draagkracht van de overtreder en kan de AFM de boete op basis van die draagkracht verlagen met maximaal 100%.

Uit de financiële gegevens die door Double RR Holding zijn overgelegd volgt dat Double RR Holding een eigen vermogen heeft van [REDACTED]. De AFM is dan ook van oordeel dat Double RR een boete van € 37.500,- moet kunnen dragen.

De boete voor overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft bedraagt op grond hiervan € 37.500,-.

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

De boete moet worden betaald binnen zes weken na de datum van dit besluit.⁴⁴ Als Double RR Holding bezwaar maakt tegen dit besluit wordt de verplichting om de boete te betalen geschorst totdat op het bezwaar is beslist. Die verplichting wordt ook geschorst als Double RR Holding na de bezwaarprocedure in beroep gaat, totdat op het beroep is beslist.⁴⁵ Over de periode dat de verplichting om de boete te betalen is geschorst, moet Double RR Holding wel wettelijke rente betalen.⁴⁶

6. Openbaarmaking van de boete

De AFM maakt een besluit tot het opleggen van een bestuurlijke boete openbaar, nadat dit besluit definitief is geworden (nadat het niet langer mogelijk is om bezwaar of beroep in te stellen). Dit geldt ook voor zover van toepassing, voor de uitkomst van een bezwaar of (hoger) beroep dat daaraan vooraf is gegaan.⁴⁷ Over de publicatie van het boetebesluit zal de AFM een beslissing nemen, zodra het boetebesluit definitief is geworden.

⁴⁴ Dit volgt uit artikel 4:87, eerste lid, Wft en de artikelen 3:40 en 3:41 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

⁴⁵ Dit volgt uit artikel 1:85, eerste lid, Wft.

⁴⁶ Dit volgt uit artikel 1:85, tweede lid, Wft.

⁴⁷ Dit volgt uit artikel 1:98 Wft.

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), 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]
Assistent boetefunctionaris

[was getekend]
Boetefunctionaris

Bijlage: Feiten die ten grondslag liggen aan de boete aan Double RR

BIJLAGE: Feiten die ten grondslag liggen aan de boete aan Double RR Holding

I. Informatie ontvangen van Double RR

a) Dienstenwijzer

Voor het financiële advies en verdere afwikkeling van uw hypotheek- of financieringsaanvraag, hanteren wij vaste tarieven. Wij ontvangen geen provisie meer van verzekeraars of andere financiële instellingen. Eventuele afsluit- en/of doorlopende provisie die wij toch van de maatschappijen ontvangen komt aan u ten goede retour. Wij zullen ernaar streven zoveel mogelijk netto-producten te sluiten. Dit zijn producten waar de provisie uitgehaald is. In sommige gevallen kan dit tot gevolg hebben dat u kunt lenen tegen lagere rentetarieven of helemaal geen afsluitkosten betaald.

U ontvangt een factuur voor ons advies betreffende uw hypotheek. Deze factuur is vrij van BTW indien door onze bemiddeling een hypotheekovereenkomst tot stand komt tussen u en de financiële instelling. Betaling van de factuur geschiedt rechtstreeks aan ons of loopt via de geldverstrekker. In dat geval vindt de betaling plaats nadat uw hypotheekakte daar is gepasseerd.

In onderstaande tabel geven wij u een overzicht van onze diensten en de beloning voor deze diensten. Bovendien kunt u zien hoeveel uur wij gemiddeld besteden aan deze verschillende diensten.

Het eerste inventarisatiegesprek is gratis.

Productsoort	Aard van onze dienst	Aanbieders	Indicatie aantal uren	Inkomsten provisie (via aanbieder)	Advieskosten (via klant)
Hypotheek met of zonder bijverbanden	Oriëntatie Adviseren Bemiddeling	Meer dan 3	Minimaal 20 Maximaal 30	Geen	Minimaal € 2.500,- Geen BTW verschuldigd
Hypotheekadvies of second opinion zonder resultaat (*)	Oriëntatie Adviseren	Meer dan 3	Minimaal 10 Maximaal 15	N.v.t.	Minimaal € 1.000,- excl. BTW
Hypotheekadvies voor 2e hypotheek (*)	Oriëntatie Adviseren	Meer dan 3	Minimaal 10 Maximaal 15	Geen	- Minimaal € 995,- ; Geen BTW. - Bij niet doorgaan: € 495, excl. BTW.
Kredietadvies (geen hypotheek) (**)	Oriëntatie Adviseren Bemiddeling Nazorg	Meer dan 3	Minimaal 3 Maximaal 8	Provisie	Minimaal € 995,- Maximaal € 2.995,-

(*)Indien u, na een gegeven hypotheekadvies, alsnog besluit geen gebruik te maken van onze dienstverlening, zijn wij genoodzaakt een bedrag voor de gemaakte kosten bij u in rekening te brengen. Dit bedrag wordt nog vermeerderd met BTW.

Uiteraard betreft dit slechts gemiddelden. Indien het niet mogelijk blijkt om in uw situatie binnen de aangegeven bandbreedtes te blijven, omdat wij meer of minder tijd moeten investeren om tot een passend advies te komen, dan zullen wij dit zo spoedig mogelijk met u bespreken.

Indien de hypotheek tot stand komt via [REDACTED] kunnen in sommige gevallen de kosten van [REDACTED] van € 195,- in rekening worden gebracht bij de klant.

(**) Voor kredieten geldt bovendien het onderstaande:

Annuleringskosten

Wanneer wij de door u ondertekende offerte retour hebben ontvangen, maar u wenst echter toch van de overeenkomst af te zien dan zullen wij annuleringskosten in rekening brengen voor de door ons verrichte dienst tot aan het moment van annulering. De hoogte van deze kosten is afhankelijk van en het moment van annulering (voor of nadat de gehele door ons uitgevoerde verrichting heeft plaats gevonden). De annuleringskosten bedragen:

- €799,- wanneer u annuleert op het moment dat de gehele verrichting door ons is uitgevoerd.
- €699,- wanneer u annuleert op het moment na tekenen van de offerte maar vóór het moment dat de gehele verrichting door ons is uitgevoerd..

N.B. Annuleringskosten worden niet in rekening gebracht wanneer uw aanvraag wordt afgewezen (...)

b) Belscript

Goede <dagdeel>, u spreekt met <naam> van Het Kredietcentrum Van Nederland. Ik heb het genoeg met dhr./mevr. <naam prospect>?"

Meneer/mevrouw <naam prospect>, wij zijn bezig met een inventarisatie van mensen die ooit aan hebben gegeven geïnteresseerd te zijn in een lening of het oversluiten van de huidige lening, dit kan zijn een doorlopend krediet, persoonlijke lening, [REDACTED], Roodstand of een Creditcard(Dit zijn vaak leningen met rentes van 16% of hoger).

Aangezien wij alleen werken met de laagste rentes kunnen wij vrijblijvend en kosteloos berekenen wat wij voor u kunnen betekenen en wat u dus kunt gaan besparen op uw huidige lening, dit kan al snel oplopen tot duizenden euro's.

Indien u meerdere leningen heeft kunnen wij deze samenvoegen tot één voordelige lening, wij nemen daarbij het gehele overstaptraject voor u uit handen.

Ik heb daarvoor een aantal gegevens nodig zodat wij kunnen berekenen HOEVEEL rente u momenteel TEVEEL betaalt. Nu heb ik al een aantal gegevens van u staan, namelijk u woont nog steeds op <adres>? (Ja, ja En wat is uw beroep? En verder..)

Belangrijk! Het is van groot belang om de rente goed na te vragen.

Eigen bedrijf:

Voor mensen met een eigen bedrijf kunnen wij helaas niks betekenen, bij de zogenaamde zelfstandig ondernemers moet je denken aan ZZP'ers, VOF, BV, Eenmanszaak. Dit inkomen wordt door de banken namelijk niet meegenomen.

Uitzendbureau:

Bij mensen die werk via een uitzendbureau is het belangrijk om te vragen in welke fase zij zitten, afhankelijk van deze fase wordt namelijk een bepaald percentage van het inkomen meegenomen.

Je hebt de volgende fases:

Fase A - 0% van het inkomen wordt door de banken meegenomen

Fase B - 70% van het inkomen wordt door de banken meegenomen

Fase C - 100% 70% van het inkomen wordt door de banken meegenomen

Inkomen(Toeslagen en overwerk):

Wanneer een klant te maken heeft met ORT(Onregelmatigheidstoelage) of overwerk is het van belang dat je vraagt of dit structureel is(ofte wel komt dit elke maand terug), als dit het geval is kun je dit als inkomen noteren. Tevens is het van belang dat je het inkomen specificeert op basisloon en eventueel ORT of overwerk.

Tijdelijk dienstverband:

Wanneer een klant een tijdelijk dienstverband heeft, bijvoorbeeld een halfjaar of een jaarcontract heeft is het van belang dat je vraagt of er een zogenaamd intentieverklaring mogelijk is.

Woning(Huur of Koop):

Bij een huurwoning vraag je uiteraard wat iemand aan huur betaald, daarnaast vraag je of de klant huursubsidie krijgt. Als dit het geval is vermeld je dit(uiteraard met het bedrag) bij de opmerkingen.

Wanneer iemand een koopwoning heeft vraagt je de bruto hypotheeklast (EXCLUSIEF de levensverzekering)!

WSW(Wet Sociale Werkplaats):

Wanneer een klant werkt bij een WSW-instelling dien je te vragen op welke loonschaal de klant zit, afhankelijk van deze loonschaal wordt namelijk een bepaald percentage van het inkomen meegenomen, namelijk:

Loonschaal A — D 0% van het inkomen

Loonschaal E — I 100% van het inkomen

Ziektewet:

Wanneer iemand in de ziektewet zit vraagt je of de klant de uitkering krijgt van zijn werkgever of van het UWV? Als de klant de uitkering krijgt van de werkgever vraag je of er op de loonstrook vermeld staat of de klant in de ziektewet zit. Ook is het van belang om te vragen hoelang de klant als in de ziektewet zit (dit vermeld je bij de opmerkingen).

Chauffeur:

Wanneer de klant van beroep chauffeur is vraag je of hij nationaal of internationaal chauffeur is. Dit vermeld je uiteraard bij het beroepenfeld. Ook hier heb je namelijk te maken met het feit dat er een bepaald percentage van het inkomen wordt meegenomen, namelijk:

Nationaal chauffeur 50% van het overwerk

Internationaal chauffeur 70% — 100% van het overwerk

Gescheiden:

Wanneer de klant aangeeft te zijn gescheiden, dien je te vragen of er een alimentatieplicht is. Indien dit het geval is vraag je welk bedrag de klant maandelijks moet betalen (dit vermeld je bij opmerkingen).

c) Klantprofiel & Adviesrapport

De door de AFM onderzochte klantdossiers bevatten allen hetzelfde gestandaardiseerde formulier, met als titel 'klantprofiel & adviesrapport'.

Het deel van het formulier dat het klantprofiel in kaart brengt behelst de volgende subonderdelen:

- Persoonlijke gegevens

- Naam klant
- Datum bezoek
- Bezoekfrequentie
- Advieskosten; 3 mogelijkheden:
 - tegen een vast tarief €.....⁴⁸
 - tegen een uurtarief namelijk €.....
 - anders, nl:
- Informatie vooraf;
- Dienstenwijzer / Dienstverleningsdoc.
- Verstrekte informatie Tijdens gesprek
- Persoonsgegevens aanvrager en partner
- Burgelijke staat

[....]

- Inkomen en pensioen
- Financiële verplichtingen, bezittingen en vermogen

⁴⁸ Bij 5 van de 11 onderzochte dossiers is 'tegen een vast tarief' aangegeven.

- Vragen (31)

1. Verwacht u in de komende 5 jaar aanmerkelijke veranderingen in uw persoonlijke situatie?
2. Wat vindt u belangrijk in uw leven?
3. Wat is uw verwachte pensioenleeftijd (VUT of pre-pensioen)?
4. Heeft u vanaf uw 15^e altijd in Nederland gewoond en bent u van plan dit te blijven doen tot uw 65^e?
5. Wat weet u van uw inkomenssituatie als u of uw partner met pensioen gaat, naast eventuele aanspraak op AOW?
6. Kunt u uw pensioenstukken overleggen?
7. Stel dat de looptijd van het nieuw te sluiten krediet de leeftijdsgrens van 65 jaar of uw pensioenleeftijd overschrijdt, beschikt u dan over voldoende middelen om het krediet maandelijks te blijven betalen?
8. Wat is de doelstelling van de lening die u aanvraagt?
9. Wat zijn uw wensen met betrekking tot het krediet?
10. Hoeveel wilt u betalen?
11. Hebt u al eerder ervaring opgedaan met een consumptief krediet?
12. Wat weet u van uw inkomenssituatie als u of uw partner arbeidsongeschikt wordt?
13. Zijn er op het bankafschrift nog premies te zien deze worden geïncasseerd door een verzekeringsmaatschappij deze dienen voor een verzekering indien u of uw partner arbeidsongeschikt raakt?
14. Bestaande arbeidsongeschiktheidsverzekeringen
15. Onze adviseur heeft met u gesproken over de risico's verbonden aan arbeidsongeschiktheid en de mogelijkheid om voor dat geval betaling beschermingsverzekering af te sluiten. Ten aanzien van uw kennis op dat gebied geldt het volgende:
16. Beschikt u over middelen om een inkomstenterugval bij arbeidsongeschiktheid op te vangen?
17. Wat weet u van uw inkomenssituatie als u of uw partner werkloos wordt?
18. Zijn er op het bankafschrift nog premies te zien deze worden geïncasseerd door een verzekeringsmaatschappij deze dienen voor een verzekering indien u of uw partner werkloos raakt?
19. Bestaande werkloosheidsverzekeringen:
20. Onze adviseur heeft met u gesproken over de risico's verbonden aan werkloosheid en de mogelijkheid om voor dat geval betaling beschermingsverzekering af te sluiten. Ten aanzien van uw kennis op dat gebied geldt het volgende:
21. Beschikt u over middelen om een inkomstenterugval bij werkloosheid op te vangen?
22. Wat weet u van uw inkomenssituatie als u of uw overlijdt?
23. Zijn er op het bankafschrift nog premies te zien deze worden geïncasseerd door een verzekeringsmaatschappij deze dienen voor een verzekering indien u of uw partner overlijdt?
24. Bestaande overlijdensrisicoverzekeringen en/of kapitaalverzekeringen en/of uitvaartverzekeringen:
25. Onze adviseur heeft met u gesproken over de risico's verbonden aan overlijden en de mogelijkheid om voor dat geval betaling beschermingsverzekering af te sluiten. Ten aanzien van uw kennis op dat gebied geldt het volgende:

26. Beschikt u over middelen om een financieel terugval bij overlijden op te vangen?
27. Hoe staat u tegenover financiële risico's?
28. In hoeverre bent u, na onze uitleg hierover, bereid de risico's te accepteren die voortvloeien uit het door u gevraagde consumptief krediet
29. Als uit de inventarisatie blijkt dat u niet of niet voldoende verzekerd bent bij arbeidsongeschiktheid wilt u zich dan alsnog verzekeren?
30. Als uit de inventarisatie blijkt dat u niet of niet voldoende verzekerd bent bij werkloosheid wilt u zich dan alsnog verzekeren?
31. Als uit de inventarisatie blijkt dat u niet of niet voldoende verzekerd bent bij overlijden wilt u zich dan alsnog verzekeren?

Het adviesrapport van Double RR bevat de volgende onderdelen:

- Advies
 - o Kredietproduct
 - o Kredietgegevens
 - o Verzekering:

1 ^e contractant	Uitkering	Looptijd
AO		maanden
WW		maanden
ORV		maanden
2 ^e contractant	Uitkering	Looptijd
AO		maanden
WW		maanden
ORV		maanden

- Uw keuze
- Verklaring:

De adviseur/bemiddelaar verklaart dat al het voorgaande met de klant is besproken, dat het advies en de hiervoor vermelde documentatie is uitgereikt en dat hij het advies naar beste weten en kunnen heeft samengesteld.

- De klant verklaart dat hij het advies heeft ontvangen, daarvan heeft kennis genomen en met het advies instemt.
- De klant verklaart tevens dat alle informatie die hij heeft verstrekt ten behoeve van het advies juist en volledig is.

Nazorg

Op het kantoor rust de zorgplicht om de klant na het afsluiten van de door de adviseur gerealiseerde transactie te blijven informeren over relevante wijzigingen in productvoorwaarden, wet- en regelgeving en in omstandigheden die voor de klant van belang zijn. Zo zal er ook 1x per jaar een inventarisatie plaats vinden omtrent de huidige situatie van de klant, teneinde eventueel maatregelen te kunnen nemen tot aanpassing van de gekozen financieringsconstructie/product.

Met de klant wordt verder afgesproken of, en zo ja, welke wijzigingen in de persoonlijke omstandigheden op eigen initiatief van de klant aan ons worden gemeld.

Uitgereikt:

- Klantprofiel
- Kopie verzekeringspolis (indien aanwezig)
- Brochures / voorlichtingsmateriaal / algemene voorwaarden
- Dienstenwijzer en dienstverleningsdocument
- Kredietprospectus
- Factuur kredietadvies

Ondertekening

Het advies wordt door beide partijen ondertekend.

Aldus getekend

Plaats Datum

Aanvraag Partner Adviseur

- Motivatie advies
 - o Het krediet
 - o De verzekering

d) Eenmalige machtiging Bankgiro incasso**De ondergetekende:**

Verleent nadat het krediet is uitbetaald een eenmalige machtiging aan:

[U]

Tel: Fax:

Rekeningnummer:

Om van zijn/haar Bankrekening te incasseren:

Factuurbedrag: ... Euro

Uw rekeningnummer: ...

Door deze eenmalige machtiging geeft ondertekende opdracht om het aangegeven bedrag van zijn of haar rekening af te schrijven. Ondergetekende heeft geen recht om, na afschrijving terugboeking te verlangen. Wel kan ondergetekende om correctie vragen van een aantoonbare foutieve afschrijving. Ondergetekende zorg ervoor dat er voldoende saldo op zijn of haar rekening aanwezig is om de eenmalige incasso uit te voeren.

*Handtekening(en)**Naam in blokletters**Datum***e) Overzicht websites**

- Creditcard-oversluiten.nl
- Hollandskrediethuis.nl
- Herfstlening.eu
- [U]
- Doublerrassurantiën

f) Overeenkomst [T]*(...)**In aanmerking nemende:*

- *Klant wenst Leads te genereren;*
 - *[T] een uitgebreid netwerk met commerciële partners in bezit heeft;*
 - *[T] allerlei mogelijkheden voor het werven van Leads, Sales en Clicks kan aanbieden;*
- verklaren te zijn overeengekomen als volgt:*

Artikel 1. Definities

Affiliate Netwerk *Affiliates in het [T] netwerk zijn deelnemende bedrijven of natuurlijke personen, die aan adverteerders een bepaalde ruimte op hun website of in hun e-mail ter beschikking stellen en daarvoor betaald worden.*

Campagne *Een responsite die voor Klant door [T] ontwikkeld en onderhouden wordt. Deze site bevat de contactgegevens van [T] en eventueel een disclaimer en/of privacy statement die Klant van toepassing wil laten zijn. Hier wordt het verkeer naar toe geleid van de consumenten die geïnteresseerd zijn in het product van Klant,*

Lead *Een consument die de responspagina volledig invult en aangeeft interesse te hebben in een krediet.*

Doelgroep *De Campagne is gericht op consumenten vanaf 18 jaar.*

Artikel 2. Algemeen

21. *[T] dient Leads te genereren in opdracht van Klant bij de Doelgroep zoals omschreven in Artikel 1. De Leads worden gegenereerd door middel van een Campagne. Consumenten kunnen meedoen middels een responspagina, [T] zet zich in om traffic te genereren richting de responspagina.*

(...)

Klant	Woonplaats	Plaats ondertekening kredietovk	Plaats ondertekening nota/ machtiging	Datum sale	Datum kredietovk	Datum nota/ machtiging	Kredietsom	Advieskosten klantprofiel	Fee machtiging	Fee productie- overzicht	Opmerking
[G]	Sneek	Sneek	Sneek	10-04-2012	26-04-2012	26-04-2012	€ 34.000,-	Tegen een vast tarief € 1800,-	€ 2800,-	€ 2800,-	Bezoekfrequentie: 3x
[H]	Dongen	Dongen	Dongen	05-06-2012	20-06-2012	20-06-2012	€ 26.250,-	Anders, nl: € 1250,-	€ 1250,-	€ 1250,-	Bezoekfrequentie: 1x
[I]	Wormerveer	Wormerveer	Wormerveer	08-02-2012	21-02-2012	geen machtiging	€ 23.000,-	Anders, nl: € 2500,-	geen machtiging	€ 1500,-	Bezoekfrequentie: 1x
[J]	Amsterdam	Amsterdam	Amsterdam	27-01-2012	08-02-2012	onbekend	€ 21.000,- € 10.500,-	Tegen een vast tarief € 1000,-	€ 1500,-	€ 1500,-	Bezoekfrequentie: 1x
[K]	Hoensbroek	Hoensbroek	Hoensbroek	19-07-2012	19-07-2012	19-07-2012	€ 50.000 € 7.000,-	Anders, nl: € 3000,-	€ 3000,-	€ 2000,-	Bezoekfrequentie: 1x
[L]	Capelle a/d IJssel	Capelle a/d IJssel	Capelle a/d IJssel	13-04-2012	niet ingevuld	24-04-2012	€ 6288,-	Anders, nl. € 1000,-	€ 1000,-	€ 1000,-	Bezoekfrequentie: 1x
[M]	Culemborg	Culemborg	Culemborg	20-03-2012	30-03-2012	30-03-2012	€ 21.600,-	Anders, nl. € 799,-	€ 800,-	€ 800,-	Bezoekfrequentie: 1x
[N]	Assendelft	Assendelft	Assendelft	03-02-2012	21-02-2012	-	€ 37.734,-	Tegen een vast tarief € 2000,-	€ 2000,-	€ 2000,-	Bezoekfrequentie: 1x
[O]	Amsterdam	Amsterdam	Amsterdam	11-05-2012	16-05-2012	16-05-2012	€ 12.000,- € 25.000,-	Anders, nl. € 2000,-	€ 2000,-	2x € 1000,-	Bezoekfrequentie: 1x

Ons kenmerk



Pagina

50 van 85

[P]	Hellevoetsluis	Hellevoetsluis	Hellevoetsluis	07-10-2011	21-10-2011	geen datum	€ 30.000,-	Tegen een vast tarief € 1500,-	€ 1500,-	€ 1500,-	Bezoekfrequentie: 1x
[Q]	Enkhuizen	Enkhuizen	geen machtiging	21-12-2010	23-12-2010	geen machtiging	€ 11.500,-	Tegen een vast tarief € 500,-	geen machtiging	€ 1500,-	Bezoekfrequentie: 1x

Klant	Als uit de inventarisatie blijkt dat u niet of niet voldoende verzekerd bent bij arbeidsongeschiktheid wilt u zich dan alsnog verzekeren? (AO)	Als uit de inventarisatie blijkt dat u niet of niet voldoende verzekerd bent bij arbeidsongeschiktheid wilt u zich dan alsnog verzekeren? (WW)	Als uit de inventarisatie blijkt dat u niet of niet voldoende verzekerd bent bij arbeidsongeschiktheid wilt u zich dan alsnog verzekeren? (ORV)	Product van specifieke aanbieder	Advies	Verzekeringsadvies gegeven volgens productieoverzicht	Ondertekende offerte / polis in dossier?	Verzekering afgesloten
[G]	Heeft de visualisatie gezien. U vindt de kosten niet opwegen tegen het risico.	Heeft de visualisatie gezien. U vindt de kosten niet opwegen tegen het risico.	Heeft de visualisatie gezien. U vindt de kosten niet opwegen tegen het risico.	Nee	AO: € 513 WW: € 513 ORV: € 513	ORV, AOV, WW	Nee	Nee
[H]	Wil helemaal geen verzekering, vind het prima zo. Hebben verschillende polissen lopen maar weten niet precies wat. Willen hierdoor niet nog meer dure polissen.	Wil helemaal geen verzekering, vind het prima zo. Hebben verschillende polissen lopen maar weten niet precies wat. Willen hierdoor niet nog meer dure polissen.	Wil helemaal geen verzekering, vind het prima zo. Hebben verschillende polissen lopen maar weten niet precies wat. Willen hierdoor niet nog meer dure polissen.	Nee	AO €497,48 WW €497,48 ORV €26250,-	ORV, AOV, WW	Nee	Nee
[I]	Wil helemaal geen verzekering, vind het prima zo. Willen geen extra kosten.	Wil helemaal geen verzekering, vind het prima zo. Willen geen extra kosten.	Wil helemaal geen verzekering, vind het prima zo. Willen geen extra kosten.	Nee	AO €437,91 2x WW €437,91 2x ORV €23000,-	ORV, AOV, WW	Nee	Nee
[J]	Heeft de visualisatie gezien. U vindt de kosten niet opwegen tegen het risico.	Heeft de visualisatie gezien. U vindt de kosten niet opwegen tegen het risico.	Heeft de visualisatie gezien. U vindt de kosten niet opwegen tegen het risico.	Nee	AO € 380 WW € 380 ORV € 30000,-	ORV, AOV, WW	Nee	Nee
[K]	Wil helemaal geen verzekering, vind het prima zo. Vinden de premies hierbij te duur, willen liever het risico lopen.	Wil helemaal geen verzekering, vind het prima zo. Vinden de premies hierbij te duur, willen liever het risico lopen.	Wil helemaal geen verzekering, vind het prima zo. Vinden de premies hierbij te duur, willen liever het risico lopen.	Nee	AO € 974,59 / € 141,75 2x WW € 974,59 / € 141,75 (2x) ORV € 30000,- / € 7000 2x	ORV, AOV, WW	Nee	Nee

[L]	Wil helemaal geen verzekering, vind het prima zo. Vind dit bedrag niet hoog genoeg en verwacht niet ao of ww te worden.	Wil helemaal geen verzekering, vind het prima zo. Vind dit bedrag niet hoog genoeg en verwacht niet ao of ww te worden.	Wil helemaal geen verzekering, vind het prima zo. Vind de huidige verzekering voldoende voor haar.	Nee	AO € 119,72 WW € 119,72 ORV € 6288,-	ORV, AOV	Nee	Nee
[M]	Wil helemaal geen verzekering, vind het prima zo. Wil geen extra kosten.	Wil helemaal geen verzekering, vind het prima zo. Wil geen extra kosten.	Wil helemaal geen verzekering, vind het prima zo. Wil geen extra kosten.	Nee	AO € 411,25 WW € 411,25 ORV € 21.600,-	AO, ORV	Nee	Nee
[N]	Wil helemaal geen verzekering, vind het prima zo. U heeft de visualisatie gezien. U vindt de kosten niet opwegen tegen het risico.	Wil helemaal geen verzekering, vind het prima zo. U heeft de visualisatie gezien. U vindt de kosten niet opwegen tegen het risico.	Wil helemaal geen verzekering, vind het prima zo. U heeft de visualisatie gezien. U vindt de kosten niet opwegen tegen het risico.	Nee	AO € 620,- (2x) WW € 620,- (2x) ORV € 37.000,- (2x)	ORV, AOV, WW	Nee	Nee
[O]	Wil helemaal geen verzekering, vind het prima zo. Wil geen extra verzekering: denkt niet ao te worden.	Wil helemaal geen verzekering, vind het prima zo. Wil geen extra verzekering: denkt niet ao te worden.	Wil helemaal geen verzekering, vind het prima zo. Vind de hyp voldoende.	Nee	AO € 704,46 (2x) WW € 704,46 (2x) ORV € 37.000 (2x)	ORV, AOV	Nee	Nee
[P]	Wil helemaal geen verzekering, vind het prima zo. U heeft de visualisatie gezien. U vertrouwt op de sociale voorzieningen	Wil helemaal geen verzekering, vind het prima zo. U heeft de visualisatie gezien. U vindt de kosten niet opwegen tegen het risico.	Wil helemaal geen verzekering, vind het prima zo. U heeft de visualisatie gezien. U vindt de kosten niet opwegen tegen het risico.	Nee	AO € 582 WW € 582 ORV € 30000,-	ORV, AOV, WW	Nee	Nee

[Q]	Voor de gehele (verwachte) looptijd en voor het gehele maandbedrag. U wilt dit risico niet lopen en wil hier een verzekering voor afsluiten.	Voor de gehele (verwachte) looptijd en voor het gehele maandbedrag. U wilt hier geen risico in lopen en wil dit verzekeren voor de gehele looptijd.	Voor de gehele (verwachte) looptijd en voor het gehele maandbedrag. U heeft de visualisatie gezien. U wilt hier een verzekering voor.	Nee	AO € 228 WW € 280 ORV € 11500,-	ORV, AOV, WW	Ja	Ja (ORV, AOV, WW)
-----	--	---	---	-----	---------------------------------------	--------------	----	-------------------

Klant	Motivatatie verzekering	Motivatatie afwijken 'advies' verzekering
[G]	De adviseur is van mening dat u onvoldoende financiële voorzieningen heeft indien u ziek en of arbeidsongeschikt raakt en vindt het raadzaam hiervoor een aanvullende verzekering af te sluiten. De adviseur is van mening dat u indien u de eventuele nabestaanden niet wilt belasten met de schuld het raadzaam is hiervoor een aanvullende verzekering afsluit.	U geeft aan dat u het niet noodzakelijk vindt het risico tot overlijden te beschermen voor de gehele looptijd en het volledige kredietbedrag. U geeft aan dat u het niet noodzakelijk vindt om het risico tot ao en ww te beschermen voor de gehele looptijd en het volledige kredietbedrag aangezien u vindt dat de kosten voor het beschermen van het gehele kredietbedrag te hoog zijn.
[H]	Voor meneer alles geadviseerd gezien het inkomen wat hij genereert voor het gezin. Als hij ao/ww wordt dan is het niet mogelijk om alle vaste lasten te blijven betalen. Dit geldt ook als hij komt te overlijden.	Klant denkt niet ao/ww te worden. En denken dit ook verzekerd te hebben, tevens geldt dit voor overlijden.
[I]	Compleet geadviseerd. Gezien de betalingen en roodstand die klant regelmatig gebruikt. Het zal lastig worden om de gehele maandlasten te betalen op het moment dat er ao/ww plaatsvindt evenals bij overlijden. Bij verzekeren kan zij altijd het krediet blijven betalen.	Klant vindt de kosten al hoog genoeg en verwacht niet ao, ww te worden. Tevens denkt zij dit in de hypotheek verzekerd te hebben. Zij verwachten dit bedrag van de lening dan wel te kunnen blijven betalen.
[J]	De adviseur is van mening dat u onvoldoende financiële voorzieningen heeft indien u ziek en of arbeidsongeschikt raakt en vindt het raadzaam hiervoor een aanvullende verzekering af te sluiten. De adviseur is van mening dat u indien u de eventuele nabestaanden niet wilt belasten met de schuld het raadzaam is hiervoor een aanvullende verzekering af te sluiten	U geeft aan dat u het niet noodzakelijk vindt het risico tot overlijden te beschermen voor de gehele looptijd en het volledige kredietbedrag aangezien u vindt dat de kosten voor het beschermen van het gehele kredietbedrag te hoog zijn. U geeft aan dat u geen werkloosheidsverzekering en arbeidsongeschiktheidsverzekering wenst, omdat u de kosten niet vindt opwegen tegen het risico.
[K]	Gezien de hoogte van het krediet en het feit dat zij nog een kind hebben heb ik voor beiden ao/ww/orv geadviseerd. Als 1 inkomen lager wordt dan de nu is kunnen zij de vaste lasten niet meer betalen. Het inkomen bij ao/ww zal met 30% afnemen. Hierdoor zal het bestedingspatroon een andere wending moeten krijgen, welke de afgelopen jaren niet gelukt is te doen en af te lossen aan het krediet. Ook bij overlijden, gezien de huidige woningmarkt is het verstandig dit te verzekeren. De woning heeft een onderwaarde en zal met gedwongen verkoop omdat 1 van beiden dit niet kan betalen nog minder opleveren. Dit alles geadviseerd zodat nabestaanden niet met de restschuld achterblijven. En dat zij bij ao/ww de lasten kunnen blijven dragen	Klanten hebben nu ook geen verzekeringen op hun huidige krediet en lossen hier ook niet aan af. Gaan nu wel aflossen en willen naast de hoge maandtermijn niet nog meer gaan betalen aan verzekeringen. Hebben wel een uitvaartverzekering bij [REDACTED] en zij hebben een polis in de hypotheek voor overlijden. Deze echter niet kunnen overleggen.
[L]	AO, WW, ORV geadviseerd. Mevr. is alleenstaand en dus ook kostwinner. Heeft een huurwoning en geen eigen vermogen.	Mevr. vindt het bedrag niet de moeite waard om zich extra voor te verzekeren. Wil ook geen orv omdat ze deze al heeft lopen.

[M]	Compleet geadviseerd. Gezien de betalingen en roodstand die klant regelmatig gebruikt. Het zal lastig worden om de gehele maandlasten te betalen op het moment dat er ao/ww plaatsvindt evenals bij overlijden. Bij verzekeren kan zij altijd het krediet blijven betalen.	Klant vindt de kosten zo al hoog genoeg en verwacht niet ao, ww te worden. Tevens denkt zij dit in de hypotheek verzekerd te hebben. Zij verwachten dit bedrag van de lening dan wel te kunnen blijven betalen.
[N]	De adviseur is van mening dat u onvoldoende financiële voorzieningen heeft indien u ziek en of arbeidsongeschikt raakt en vindt het raadzaam hiervoor een aanvullende verzekering af te sluiten. De adviseur is van mening dat u indien u de eventuele nabestaanden	U geeft aan dat u het niet noodzakelijk vindt het risico tot overlijden te beschermen voor de gehele looptijd en het volledige kredietbedrag aangezien u vindt dat de kosten voor het beschermen van het gehele kredietbedrag te hoog zijn. U geeft aan dat u geen werkloosheidsverzekering en arbeidsongeschiktheidsverzekering wenst, omdat u de kosten niet vindt opwegen tegen het risico.
[O]	Compleet geadviseerd. Gezien de betalingen en roodstand die klant regelmatig gebruikt. Het zal lastig worden om de gehele maandlasten te betalen op het moment dat er ao/ww plaatsvindt evenals bij overlijden. Bij verzekeren kan zij altijd het krediet blijven betalen.	Klant vindt de kosten zo al hoog genoeg en verwacht niet ao, ww te worden. Tevens denkt hij dit in de hypotheek verzekerd te hebben. Hij verwacht dit bedrag van de lening dan wel te kunnen blijven betalen.
[P]	De adviseur is van mening dat u onvoldoende financiële voorzieningen heeft indien u ziek en of arbeidsongeschikt raakt en vindt het raadzaam hiervoor een aanvullende verzekering af te sluiten. De adviseur is van mening dat u indien u de eventuele nabestaanden niet wilt belasten met de schuld het raadzaam is hiervoor een aanvullende verzekering af te sluiten.	U geeft aan dat u het niet noodzakelijk vindt het risico tot overlijden te beschermen voor de gehele looptijd en het volledige kredietbedrag aangezien u vindt dat de kosten voor het beschermen van het gehele kredietbedrag te hoog zijn. U geeft aan dat u geen werkloosheidsverzekering en arbeidsongeschiktheidsverzekering wenst, omdat u de kosten niet vindt opwegen tegen het risico.
[Q]	De adviseur is van mening dat u onvoldoende financiële voorzieningen heeft indien u ziek en of arbeidsongeschikt raakt en vindt het raadzaam hiervoor een aanvullende verzekering af te sluiten. De adviseur is van mening dat u indien u de eventuele nabestaanden niet wilt belasten met de schuld het raadzaam is hiervoor een aanvullende verzekering af te sluiten.	

II. Overige informatie

a) Klacht van [R]

i) Brief met klacht van [R] aan Double RR van 8 juli 2012

(..)

Middels deze dien ik tegen U een klacht in wegens misleiding en oplichting

Ik constateer dat

1. U klanten onder valse voorwendselen adviesvergoeding laat betalen voor de bemiddeling bij consumptief krediet, hetgeen bij de wet verboden is.
2. U klanten valselyk voorlicht dat uw commissie van de kredietverstrekker, uit hoofde van de wetgeving op transparantie, naar de klant overgemaakt dient te worden waarna U het d.m.v. een eenmalige incasso incasseert.
3. Dit in werkelijkheid geen commissie betreft maar extra krediet, waardoor het er in de praktijk op neer komt dat U klanten extra geld laat lenen om U geld te betalen waarop U geen recht heeft. In mijn geval gaat het om € 1.900,00 oftewel 10 procent van het gewenste kredietbedrag.
4. U Niet inhoudelijk reageert op telefonische en schriftelijke (per e-mail) verzoeken om opheldering of uitleg.
5. Uw afdeling incasso doorgaat met het verstrekken van misleidende en onjuiste informatie, met als enige doel klanten d.m.v. intimidatie tot het betalen van onwettige adviesvergoeding te bewegen.

Ik wil

1. Dat alle personen die tot nu toe slachtoffer van deze vorm van oplichting zijn geworden, van U een brief met excuses ontvangen.
2. Dat de bovenbedoelde personen door U schadeloos worden gesteld.
3. De verzekering dat U onmiddellijk met deze praktijken stopt, zodat er niet nog meer mensen door U worden benadeeld.

ii) Beslissing Ombudsman Financiële Dienstverlening op de klacht van [R]

Mijn kenmerk

Uw kenmerk

Den Haag

Betreft: Uw klacht over Double RR Holding B.V.

Geachte [R],

U heeft op [REDACTED], bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening een klacht ingediend tegen Double RR Holding B.V., verder ook te noemen de tussenpersoon, over de na diens bemiddeling ter zake een kredietovereenkomst toegezonden factuur ad € 1.900,00.

FEITEN

U heeft via de internetsite van de tussenpersoon een aanvraag voor het sluiten van een kredietovereenkomst ingediend. Enige tijd later heeft de tussenpersoon bij u thuis op 28-06-2012 een bezoek gebracht en een

zogenaamd Klantprofiel& Adviesrapport opgesteld hetgeen u heeft ondertekend. Een nieuwe kredietovereenkomst is vervolgens afgesloten. De tussenpersoon heeft u voorts tijdens het hiervoor bedoelde bezoek ter ondertekening een eenmalige machtiging aangeboden ter betaling van zijn diensten ter grootte van een bedrag van € 1.900,00. Nadat u in eerste instantie dit bedrag heeft laten storneren vond later op 26-07-2012 alsnog afschrijving ten laste van uw rekening plaats.

KLACHT

U bent van mening dat de tussenpersoon onder valse voorwendsels en in strijd met de wet van u betaling vordert van een vergoeding ter zake kredietbemiddeling. U vordert terugbetaling hiervan en wenst dat de tussenpersoon excuses aanbiedt. Tot slot wenst u de verzekering te krijgen dat de tussenpersoon met deze manier van bedrijfsvoering, door u als oplichting omschreven, stopt.

STANDPUNT TUSSENPERSOON

Naar aanleiding van de internetaanvraag is met u contact gezocht en is kort daarop een afspraak bij u thuis gepland. Daags na deze afspraak is de aanvraag door de geldverstrekker geaccordeerd en vond uitbetaling plaats.

U heeft de eenmalige machtiging ondertekend. In eerste instantie is de incasso (03-07-2012) niet gelukt waarop telefonisch met u contact werd gezocht. U bent geattendeerd op de mogelijkheid het krediet binnen veertien dagen zonder nadere kosten te annuleren. Mocht u daartoe niet overgaan dan zouden de advieskosten worden geïncasseerd hetgeen op 26-07-2012 is gebeurd.

OVERWEGINGEN

Op de thans voorliggende vraag of voor kredietbemiddeling een vergoeding kan worden bedongen dient een ontkennend antwoord te volgen. De wet verbiedt dit (zie artikel 34 en artikel 42 van de wet op het consumentenkrediet). Los van het vorenstaande dient vastgesteld te worden de reden voor het contact leggen met de tussenpersoon. Op basis van het dossier is het voor mij voldoende aannemelijk dat de reden zag op de totstandkoming van een consumptief krediet en bij u geen interesse en/of behoefte bestond ter zake nevenproducten van welke aard dan ook. Op verzoek van de tussenpersoon vond het gesprek plaats. Dat staat hem vanzelf vrij. Zoals gesteld staat hem niet vrij betaling van een vergoeding te bedingen voor bemiddeling voor een consumptief krediet. Ik acht uw klacht dan ook gegrond en verbind daaraan de terugbetaling door de tussenpersoon van de vergoeding ad € 1.900,00 binnen vier weken vanaf dagtekening van dit oordeel.

OORDEEL

Op grond van het vorenstaande en onder verwijzing naar artikel 25 van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening kom ik tot het oordeel dat uw klacht gegrond moet worden geacht waaraan ik verbind de terugbetaling door de tussenpersoon van een bedrag ad € 1.900,00 binnen vier weken na dagtekening. De tussenpersoon is hiervan in kennis gesteld.

Ik wijs u erop dat het oordeel in geanonimiseerde versie kan worden gepubliceerd.

Voor zover u zich niet met het oordeel van de Ombudsman kunt verenigen dan wel bij het uitblijven van opvolging door de tussenpersoon van mijn aanbeveling, kunt u binnen de grenzen van dit Reglement en binnen

drie maanden na de dagtekening van het oordeel van de Ombudsman, de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie.

Voor meer informatie verwijst ik u naar de website www.kifid.nl.

Onverminderd het recht om de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie, hebt u het recht zich tot de burgerlijke rechter te wenden.

Mijn dossier heb ik inmiddels gesloten.

b) Klacht [S]

i) Brief met klacht [S]

Brief van 6 februari 2012 Van [S]

Ik ben: Consument

Ik wil: een klacht indienen

Naam Financiële Instelling hierbij betrokken: [V] in

Klacht: ik heb onevenredig hoge kosten moeten betalen (999 Eur !) voor het simpel tot stand brengen van een doorlopend krediet dat bij door bemiddeling van een adviseur van [V] tot stand kwam. Daarnaast bleek dat er bij het annuleren van dit contract op het moment dat alles al getekend was en het geld al gestort was, je ook een slordige 799 euro aan geld kwijt bent! Helaas heb ik het contract getekend zonder het heel goed te lezen, maar ook omdat er mij met is verteld dat er zulke hoge advieskosten aan verbonden waren en ook met hoe hoog (bleek later) de annuleringskosten waren, maar er werd wel duidelijk gezegd "je kunt er gemakkelijk vanaf, je hebt 14 dagen opzegtermijn hebt! Er is mij ook NIETS maar dan ook niets op papier overhandigd tijdens/na het gesprek, geen dienstenwijzer, geen kopie contract, niets! Er is ook niet verwezen naar waar ik dit alles had kunnen lezen of inzien. Ik heb zelfs geen visitekaartje van die adviseur gekregen. Als ik van tevoren had geweten wat dit advies mij zou kosten (en wat het annuleren kost!), dan was ik deze overeenkomst via deze assurantiekantoor absoluut niet aangegaan.

Er is mogelijk ook gesjoemeld met het toevoegen van bepaalde informatie, zoals met de op mijn bankrekening over te maken bedrag(en), maar dit weet ik niet 100% zeker en ik kan dit ook niet bewijzen.

Toegevoegde documenten: ik heb bij de beschrijving van het hele proces hoe alles in zijn werk is gaan - daar waar nodig de nummers van de toegevoegde kopieën van documenten toegevoegd (nr 1 t/m 12), zodat u ze gemakkelijk kunt herleiden. Deze nummers staan ook op de kopieën van alle toegevoegde correspondentie met [V]/contract met /overeenkomst met[V]. e.d.

Beschrijving en volgorde gebeurtenissen/hoe alles tot stand kwam:

1. Ik ben in de eerste week van januari 2012 telefonisch benaderd door een jongeman van [V] die zei dat ik in het verleden een crediet had aangevraagd en of ik daar nog steeds behoefte aan had. Eerst zei ik dat ik toch afgewezen word, dus doe maar geen moeite, maar hij wilde toch wat gegevens met mij doornemen om al vast een 1 e indruk te krijgen en of ik nu toch misschien daarvoor in aanmerking kwam. Dat hebben we gedaan en hij zei over een paar dagen terug te bellen.

Een aantal dagen later belde hij inderdaad terug met het verhaal dat ik volgens de BKR gegevens in aanmerking kom voor een credit (geen achterstanden e.d.) en hij vroeg of er niet een afspraak gemaakt kon worden met een van hun adviseurs die ter plekke de persoonlijke situatie zou doornemen en een aanvraag bij de bank kon indienen. Er is een afspraak gemaakt: vrijdag 13 januari om 16:00 uur zou een adviseur (hij noemde de naam [F]) bij mij thuis zou komen om een kredietadvies uit te brengen. Deze afspraak is via email bevestigd (zie toegevoegde kopie email, **document nr 1**).

2. De adviseur ([REDACTED] als ik zijn naam goed heb ontcijferd) is dan ook op vrijdag 13 januari 2012 bij mij thuis geweest. Hij heeft zich niet gelegitimeerd. Na veel tijd genomen te hebben om mij op mijn gemak te stellen en vertrouwen in te winnen, heeft hij alle benodigde gegevens op zijn laptop ingevuld, mij ondertussen gevraagd of ik van diverse stukken en kopieën kon overhandigen, zodat hij deze bij de aanvraag aan de bank mee kon overhandigen, heeft het e.e.a. uitgeprint (hij had een printer bij zich) en liet deze mij pagina voor pagina ondertekenen met de mededeling dat [REDACTED] (kredietverstrekker) dit nu moet beoordelen. Dit gesprek heeft bij elkaar ongeveer 2,5 uur geduurd.

3. Deze adviseur heeft mij tijdens het gesprek absoluut niet verteld: "[S], dit advies gaat u 999 euro kosten (!), dit bedrag wordt dmv een automatisch incasso ingehouden en hier en daar moet u hiervoor tekenen". Niets van dien aard.

Op mijn vraag 'wat verdient u hier aan?' zei de adviseur 'ik verdien wat ik verdien, ik ben in dienst van [V] en heb een vast salaris'. De bank verdient hier bijna 1000 euro aan". Dus er ging geen lampje bij me branden dat IK voor dat bedrag zou opdraaien. Ik ben ook op geen enkele wijze op de zgn. "dienstenwijzer" gewezen, waarin dit kennelijk vermeld staat (en zoals ik dit later vernam van iemand anders van dat bedrijf). De dienstenwijzer is mij ook niet overhandigd. Tot op heden niet overhandigd, ik moest er zelf naar zoeken op hun website. De dienstenwijzer werd voor het eerst genoemd door [F] in het telefoongesprek vrijdag een week later (zie verderop meer over dit gesprek).

4. Het is mij wel tijdens dit 1 e gesprek duidelijk voorgehouden dat ik zonder problemen het contract kon tekenen omdat ik toch 14 dagen de tijd had om het te annuleren (indien daar aanleiding toe zou zijn), zonder ook maar 1 woord te reppen over de torenhoge annuleringskosten!

Er is mij niets maar dan ook niets tijdens of direct na dit gesprek op papier overhandigd. Ik heb van die adviseur niet eens een visitekaartje o.i.d. gekregen, ondanks mijn vraag hiernaar. Hij heeft toen wel zijn naam, tel. nummer en email adres opgeschreven op een klad papier, waarop ik zelf wat aantekeningen had gemaakt, tussen mijn regels door (!?) (zie toegevoegde kopie, doc. nr 2).

Vreemd genoeg is er daarna ook niet meer om 1 van de, ter beoordeling benodigde kopieën van de papieren, verzocht.

5. Maandagmiddag 16 januari belde die adviseur mij op, omdat de bank had te kennen gegeven dat ik niet in aanmerking kwam voor de door hem voorgestelde lagere rente (6,4% als ik me niet vergis).

Ik ging 1 trede hoger op de risicoschaal en dat daarmee moest het contract opnieuw getekend worden, tegen de rente van 8,6%. Dus er werd afspraak voor de volgend dag om 11 uur gemaakt.

Die adviseur is dinsdag 17 januari weer met zijn laptop en zijn printer gekomen. Later in dat gesprek stelde hij mij nog gerust (toen ik begon "nou, dit is wel veel hogere rente dan dat eerste voorstel, ik weet niet of ik dit moet ondertekenen..."), met de woorden: "ten eerste, deze rente is nog steeds lager dan bij jou bank, en ten tweede, na 3 maanden (als ik al die tijd netjes de maandelijkse betalingen heb voldaan) gaan we opnieuw een verzoek indienen en dan zak je terug in op de risicoschaal naar die 6.4 %)". Toen ik daar in stemde, heeft hij opnieuw de overeenkomst aangepast en uitgeprint, waar nu de gewijzigde rente er op stond. Dit heb ik wederom moeten ondertekenen.

6. De volgende dag, woensdag (al!) 20 januari in de ochtend is er aan mijn bankrekening door [REDACTED] 4500 EUR overgemaakt en tevens extra 1000 euro. Ook is er tegelijkertijd die 999 EUR door Double RR Holding er af geboekt (dmv eenmalig incasso). Dat bedrag kon ik ook niet meer terugboeken.

7. Toen ik dit zag (donderdagochtend, toen ik ging internetbankieren), heb ik direct die adviseur gebeld en gevraagd wat dit te betekenen had. Dit was niet de afspraak, zei ik, en ik gaf te kennen dit te willen annuleren, want ik heb mijn inziens niets getekend waarbij ik accoord ging met de advieskosten van 999 euro! 'Dat heb je wel', zei die adviseur. Toen werd er natuurlijk een 'welles-nietes' gesprek en ik heb hem verzocht de kopie van de volledige overeenkomst aan mij door te sturen, zeker omdat ik tot op dat moment nog steeds niets op papier had (!) en er was al van alles bijgeboekt en er af geschreven! Ik was zeer, zeer verontwaardigd en heb [V] direct via email aangeschreven en verzocht om het contract te annuleren (zie toegevoegde kopie email, **doc. nr 3**).

8. Die middag heeft rond 17:15 uur heeft ene [A] van [V] mij gebeld en toen ik vroeg met wie ik te maken had (qua functie) zei hij dat hij de directeur was. Hij belde nav mijn email en deed navraag wat er allemaal mis was gegaan, zodat hun ook van die fouten konden leren (zei hij), met de belofte om het contract alsnog toe te zenden en de volgende dag mij terug te bellen. Die avond heeft hij inderdaad de kopie van de overeenkomst en van het contract met [REDACTED] via email toegestuurd (zie kopie email en het toegezonden contract, **document nr 4 en 5**). Voor de goede orde, het valt mij nu op dat de bladzijden van de overeenkomst niet genummerd zijn.

9. Donderdagmiddag kreeg ik ook via de post een begeleidend brief van [REDACTED] betreffende de Leningovereenkomst nr. 0030638361, incl. de handleiding bij de [REDACTED] kredietovereenkomst, de kopie van de "DOORLOPEND KREDIET OVEREENKOMST" met [REDACTED] (1 pagina) en een zeer slechte kopie van de "Voorwaarden doorlopend krediet [REDACTED] bv." (zie kopie, **document nr 6**).

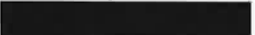
10. Vrijdagochtend belde ene [F] mij op (op mijn vraag "wie bent u dan wel" melde hij dat hij de eigenaar van [V]. was). Toen ik vroeg "wie is die man die gisteren mij had gebeld en zich voor directeur van [V] uitgaf, [A] dan wel?", gaf hij aan: "o, dat is een van onze vertegenwoordigers" (?!). [F] wees mij in dat gesprek er op dat het weliswaar mijn goed recht was om het contract te annuleren, maar dat daar aanzienlijke kosten aan verbonden waren en dat ik daarom beter het contract kon laten lopen. Toen ik vroeg hoe hoog die kosten dan wel niet waren, werd mij verteld dat het of 699 of 799 euro zou worden! En dat dit allemaal in

de dienstenwijzer staat op hun website en dat als ik deze voor het tekenen had gelezen, dat ik dit allemaal wel kon weten. De rest van het gesprek werd zeer onaangenaam. Ik was verbouwereerd en wederom zeer verontwaardigd, want ook hiervan was ik niet op de hoogte. Pas in dat gesprek kwam [F] met het verhaal dat ik dit allemaal had kunnen lezen in de dienstenwijzer op hun website en dat het hem ook sterk leek dat hun adviseur dit mij niet had verteld, (toen wist ik zeker, hier wordt een vies spelletje gespeeld). Ik heb tegen [F] gezegd dat ik me gebruikt voelde, dat er misbruik is gemaakt van mijn vertrouwen en dat ik maandag (23/01) hierop terug zou komen, omdat ik erg overdonderd was door dit alles en tijd nodig had om een wijs besluit te nemen. Dat vond hij prima.

11. Ik heb dit daarna via een email bevestigd en [V] en daarbij nogmals verzocht om het ontbrekende stuk van de overeenkomst mij toe te zenden (zonder enig reactie daarna, overigens) (zie kopie mail, **doc. nr 7**).

12. Ik heb daarna nog [A] mobiel gebeld en een boodschap ingesproken met het verzoek mij terug te bellen, maar dat heeft hij natuurlijk niet meer gedaan.

13. Ik ging vervolgens zoeken op de website van naar die "dienstenwijzer" en kon hem via een zoekopdracht niet vinden. Ook de link die onderaan van het email van [A] staat en die naar de "dienstenwijzer" verwijst, werkt niet. Je krijgt constant diezelfde foutmelding. Nu nog steeds, heb net uitgeprobeerd.

Ik heb het zelfs via internet op mijn mobiele telefoon geprobeerd, en idem dito foutmelding. Uiteindelijk ging ik een voor een alles op hun website doorzoeken en toen vond ik het. Niet bij de downloads, zoals je zou verwachten en waar je wel de Algemene Leveringsvoorwaarden kunt vinden, maar ergens anders, 
</overons/dienstenwijzer.asp> (zie kopie document nr 8 -Dienstenwijzer en **doc. nr 9** - Algemene leveringsvoorwaarden). Wat [V] dus als vaste advieskosten voor het aangaan van een krediet vraagt en als annuleringskosten, dat staat wel in hun dienstenwijzer als zodanig vermeld. Maar deze bedragen zijn abominabel hoog en qua inspanning absoluut niet in verhouding tot de verrichtte diensten.

14. Maandag 23/01 heb ik naar [F] wederom een email gestuurd met daaraan toegevoegde brief waarin ik o.a. kenbaar maakte dat ik (voorlopig) mijn opdracht om het contract te annuleren intrek (omdat ik nog niet 100% kon overzien wat voor consequenties dit alles voor mij heeft) (zie kopie, **document nr 10**). Maandagmiddag heb ik die brief aangevuld/gewijzigd en als "aangetekend" naar [V] opgestuurd (zie kopie, **document nr 11**). Aangetekend opgestuurd mede omdat er geen reactie op mijn email kwam en je kunt niet zien of het email gelezen is ondanks dat ik aangevinkt heb dat ik een bevestiging wil ontvangen dat de mail is gelezen.

15. Omdat [V] sindsdien in alle tallen zwijgt, heb ik - na overleg met de Rechtsbijstandverzekeraar van  op maandag 30 januari wederom een aangetekend brief gestuurd met de klacht/bezwaar over deze hele gang van zaken en met de mededeling dat mijn rechtsbijstandverzekeraar contact met ze opneemt en mijn belangen gaat behartigen, (zie kopie, **document nr 12**). Let op!

- Ik heb twee verschillende contracten ondertekend: 1 x op vrij. 13/01 met een voorstel van lagere rente en 1 x op dinsdag 17/01 met het rentepercentage van 8,6%.
- In het contract van vrijdag was wel een deel van de overeenkomst aanwezig waarop het bedrag van 999 euro aan advieskosten vermeld stond en dat dit kennelijk via eenmalig incasso in rekening gebracht zou worden (dat bedrag heb ik voorbij zien komen, maar ik heb dat van de eenmalige incasso nergens kunnen lezen of niet (goed) gezien.
- Ik heb tot op heden, ondanks diverse verzoeken aan het[V], dat deel van de overeenkomst NIET ontvangen!

- Dinsdag 17 januari zat er bij de te ondertekenen papieren dat deel vd overeenkomst (waar dat bedrag van 999 euro er op stond) niet meer erbij - dat weet ik 100% zeker.
 - Als ik nu op de kopie van de 1e pagina van het DOORLOPEND KREDIET OVEREENKOMST MET [REDACTED] kijk, dan kan ik me ook niet herinneren dat er in die tabel onderaan tijdens het ondertekenen al twee alinea's ingevuld waren met die twee bedragen, die kennelijk op mijn bankrekening bijgeschreven zouden worden. Ik weet zeker dat ik anders over die 1000 euro was gevallen en had gevraagd wat dit is. Deze pagina is ook anders dan de rest van de papieren die ik pagina voor pagina moest tekenen en valt dus op.
Ik weet zeker dat, als ik dit als zodanig had gezien, dat mij deze cijfers zeker waren opgevallen en dan had ik ook vragen daarover gesteld. Ik had mondeling geen enkele toezegging gedaan dat er gelijk IOOO euro extra op mijn bankrekening gestort zou worden en er is hierover tijdens het gesprek geen woord over gerept. Nu weet ik ook waarom dit zo sneaky is gedaan - om er zeker van te zijn dat men die 999 euro in handen zou krijgen!
Ik gaf wel tijdens het gesprek aan dat dit krediet o.a. was om het rood staan bij de bank aan te zuiveren en dat (om de vraag vd adviseur te beantwoorden) het maximum van het rood mogen staan 4.500 euro bedroeg. Maar toen ik vroeg "welk bedrag word er nu erop gestort?" zei de adviseur dat de bank op het moment van storten keek hoe hoog het bedrag van het rood staan was en dat bedrag ging op mijn rekening storten. En ik kan aantonen dat ik op dat moment GEEN 4500 euro rood stond! Ik gaf ook te kennen dat ik niet wilde dat [REDACTED] het rood staan bij 'mijn' bank zou beëindigen, en de adviseur verzekerde mij dat ze dat niet zo maar deden en dat zij mij eerst daarover zouden bellen en er naar vragen.
Nu ik aan dit alles terugdenk, kan ik me echt geen document met ingevulde bedragen van 4500 en 1000 euro, die door [REDACTED] naar mijn bankrekening overgemaakt zouden worden, herinneren. Daar was ik zeker over gevallen! Alles ging zo snel die dinsdag aan me voorbij. Ik heb de "doorlopend krediet overeenkomst" met [REDACTED] ook vrijdag naar mijn beste weten niet gezien en NIET getekend. Deze overeenkomst is ook dinsdag de 17e januari ondertekend. Ik moest zo veel bladzijden tekenen, dat ik het niet meer kan overzien, nu nog steeds niet. En ik dacht nog in mijn naïviteit: " ik heb toch wettelijk het recht om binnen 14 dagen te annuleren, indien ik onjuistheden of wat dan ook tegenkom? Hoe ben ik toch zo met open ogen hier in kunnen tuinen????!!"
 - Ik ben niet eens 100% meer zeker van of de handtekening op de 1 e pagina van het Doorlopend krediet overeenkomst met [REDACTED] dan ook mijn handtekening is.
 - Ziet er wel naar uit, maar ik durf het niet meer met 100% zekerheid te zeggen.
 - Het is allemaal heel vreemd hoe dit in elkaar steekt, maar er kloppen veel dingen niet en er is wellicht gesjoemeld met dat ene document, dat weet ik niet. Helaas kan ik dit niet aantonen, dus ik moet voorzichtig zijn met deze uitslating.
- Een ding is zeker, het hele proces is niet gegaan zoals het had moeten gaan, niet conform de huidige regels die de financiële instellingen dienen te hanteren. En zeker niet TRANSPARANT! En dat uitgerekend desbetreffende adviseur tijdens het gesprek meerdere malen er op gehamerd heeft dat de financiële instellingen nu zo transparant mogelijk moeten werken en alle benodigde informatie aan de klant dienen te geven om een overwogen besluit te nemen, maar in werkelijkheid zich absoluut daar niet aan houden, maakt dit allemaal erg zuur. Hoezo TRANSPARANT?!
- Ik voel me bespeeld, er is misbruik van mijn vertrouwen gemaakt, men heeft informatie bewust achter gehouden of niet verteld/niet gegeven.

Men heeft ook niet duidelijk aangegeven wat een dergelijk adviesgesprek kost. In het telefoongesprek met [begreep ik dat, zelfs als ik niet met dit advies verder was gegaan, dit mij minimaal 150 euro had gekost.

Ik vind dat dit dan in die eerste brief al had moeten staan!

Per saldo betekent dus dat, zodra die adviseur bij mij een voet over de drempel zet, mij dit geld gaat kosten en daar wijst mij niemand er op!

Van hun kant een hele slimme werkwijze, want als de mensen direct lezen dat de komst van een adviseur hun minimaal 150 euro kost, dan bekenken ze zich twee keer voordat ze zo'n afspraak maken! Ik had het zeker niet gedaan of ik had in ieder geval daar rekening mee gehouden in mijn afweging om ik wel of niet een krediet via deze bemiddelaar zou nemen.

Wat ik ook een kwalijke zaak vind is dat er nu al geïnsinueerd wordt dat ik niet de waarheid vertel. De mensen van [V] vertellen niet de waarheid!

Zij hopen dat er mensen zoals ik met open ogen er in tuinen en daarna uit schaamte e.d. niet meer hun recht durven te halen, of omdat ze er vanuit gaan dat men niet voor die 999 euro gaat procederen. De advocaat en de proceskosten zijn immers veel hoger.

Maar als er niemand aan de bel trekt, worden dit soort kwalijke praktijken niet aan het licht gebracht en wat nog erger is, worden er nog meer onschuldige mensen financieel benadeeld en ik wil dat daar einde aan komt.

Om deze reden dien ik dan ook deze klacht in.

Met vriendelijke groet,

ii) Uitspraak Rechtbank Noord-Holland inzake de klacht van [S]

[S], wonende te [REDACTED]

eisende partij

verder ook te noemen: [S]

gemachtigde: [REDACTED], werkzaam ten kantore van [REDACTED] Rechtsbijstand te Amsterdam

tegen

de besloten vennootschap [V] gevestigd en kantoorhoudende aan de [REDACTED]
gedaagde partij

verder ook te noemen: Double RR

schriftelijk procederende.

Het procesverloop

Voor het procesverloop verwijst de kantonrechter naar de volgende stukken:

- de dagvaarding van 12 november 2012 met producties;
- de conclusie van antwoord met producties;
- het tussenvonnis van de kantonrechter van 14 januari 2013 waarin een comparitie na antwoord is bepaald;
- de met het oog op de terechtzitting overgelegde stukken.

- de aantekeningen van hetgeen is besproken tijdens de terechtzitting op 8 maart 2013,
- de ter terechtzitting overgelegde pleitaantekeningen.

Namens Double RR is - ondanks deugdelijke oproeping - niemand ter comparitie verschenen.

Vervolgens is op vandaag uitspraak bepaald.

Het geschil

1. [S] vordert bij vonnis uitvoerbaar bij voorraad, veroordeling van Double RR om tegen behoorlijk bewijs van kwijting aan [S] te betalen een bedrag van € 999,00 aan hoofdsom, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 17 januari 2012 tot de dag der algehele voldoening, en een bedrag van € 149,85 aan buitengerechtelijke kosten, met veroordeling van Double RR in de proceskosten.
2. [S] stelt daartoe - kort samengevat - het volgende.
Op 13 januari 2012 heeft tussen [S] en een adviseur van Double RR een adviesgesprek plaatsgevonden. Naar aanleiding van dit gesprek is op 17 januari 2012 een doorlopend consumentenkrediet voor onbepaalde tijd gesloten met kredietgever [REDACTED] B.V. Op deze overeenkomst zijn de Voorwaarden Doorlopend Krediet [REDACTED], met nummer [REDACTED] van toepassing verklaard. De Wet op het Consumentenkrediet is op de onderhavige overeenkomst van toepassing.
3. Op 17 januari 2012 heeft Double RR een bedrag van € 999,00 aan advieskosten van [S] haar rekening geïncasseerd. [S] is hiermee niet akkoord gegaan nu in de precontractuele fase hierover op geen enkele wijze informatie aan haar is verstrekt. [S] is van mening dat Double RR zonder rechtsgrond deze kosten van haar rekening heeft geïncasseerd en vordert deze kosten als onverschuldigd betaald terug.
4. Double RR heeft schriftelijk verweer gevoerd. Daartoe stelt Double RR kort samengevat - dat zij met [S] op 13 en 17 januari 2012 een afspraak heeft gehad en dat naar aanleiding van het op die data besprokene een doorlopend kredietovereenkomst tot stand is gekomen. Het contract en de machtiging voor de advieskosten zijn door [S] ondertekend. Van de mogelijkheid om het krediet binnen 14 dagen te annuleren is door [S] geen gebruik gemaakt. Double RR stelt te hebben gehandeld conform de regels.
5. Bij de beoordeling zal zo nodig nog nader op de standpunten van partijen worden ingegaan.

De beoordeling

6. Namens Double RR is niemand ter zitting verschenen. Zoals in de oproep voor de comparitie ook is meegedeeld, kan de kantonrechter in het nadeel beslissen van diegene die zonder gegronde reden niet op de zitting verschijnt. Ook na de zitting is niets meer van Double RR vernomen.
7. [S] heeft ter comparitie haar verweer nader geconcretiseerd. Zij erkent dat zij de kredietovereenkomst heeft gesloten maar maakt bezwaar tegen de door Double RR geïncasseerde advieskosten. Zij stelt zich gemotiveerd op het standpunt dat deze kosten onverschuldigd zijn betaald. De door Double RR in de procedure overgelegde stukken met betrekking tot deze kosten heeft zij nimmer gezien of ondertekend.
8. Centraal in deze zaak staat de vraag of Double RR de advieskosten bij [S] in rekening mocht brengen. De kantonrechter oordeelt als volgt. De Wet op het consumentenkrediet verbiedt de kredietgever en de leverancier kosten van afwikkeling in rekening te brengen. Nu door Double RR onvoldoende is onderbouwd dat zij gerechtigd was om deze kosten bij [S] in rekening te brengen zal de vordering worden toegewezen. Dit geldt

eveneens voor meegevorderde buitengerechtelijke incassokosten nu voldoende is aangetoond dat deze werkzaamheden ook daadwerkelijk zijn verricht. Ook de wettelijke rente zal worden toegewezen als gevorderd.

9. De uitslag van de procedure brengt mee dat de proceskosten voor rekening van Double RR komen.

De beslissing

De kantonrechter:

Veroordeelt Double RR om aan [S] [tegen behoorlijk bewijs van kwijting] te betalen een bedrag van € 1.148,85, te vermeerderen met de wettelijke rente over € 999,00 vanaf 17 januari 2012 tot de dag van betaling.

Veroordeelt Double RR in de proceskosten, die tot heden voor [S] worden vastgesteld op een bedrag van € 508,85 (€ 101,85 aan dagvaardingskosten, € 207,00 aan griffierecht en een bedrag van € 200,00 voor salaris van de gemachtigde van [S]).

Verklaart deze veroordeling(en) uitvoerbaar bij voorraad.

Wijst af het meer of anders gevorderde.

Dit vonnis is gewezen door [REDACTED], kantonrechter, bijgestaan door de griffier, en op [REDACTED] in het openbaar uitgesproken.

III. Telefoongesprekken met consumenten

a) Telefoongesprek met [H]

(...)

- Weet u nog bij welke bemiddelaar u dat krediet, of via welke bemiddelaar u dat krediet heeft afgesloten?
Nou, hij is inmiddels is ie alweer twee keer veranderd. We zijn ooit begonnen bij de [REDACTED]. En die is natuurlijk toen, eh ja, failliet gegaan. En toen hebben andere mensen hiervoor hebben het overgenomen, en toen hebben hun alleen wél het bedrag verhoogd met € 5000,-, en daar zal dan eh, want dan kregen we in ieder geval, gingen we minder betalen zeg maar, dus de aflossing werd minder. Dus de.. maar ja, dan moeten hun natuurlijk nog een keer provisie hebben en blablabla. En toen later hebben we nog een keer een vrouwke over de deur gehad, en daar loopt 'ie nú, en die heeft dus hetzelfde gedaan. Die heeft 'm dus geprobeerd te verlagen. Ze zou eigenlijk een ander advies vragen met een lagere rente zeg maar, alleen ja dat kreeg ze dan weer niet voor mekaar en toen was dat vrouwke natuurlijk bij ons geweest, want ze zou dus het bedrag proberen te verlagen, ja nou daar is ze dus gewoon niet in geslaagd. Alleen ja, dan zit je er dus op een gegeven moment wel aan vast. En dan heb ik zo iets van: ja, die laatste verhoging was dus helemaal niet nodig geweest. Als ik in eerste instantie gewoon bij het oude had gebleven zeg maar. Dus ja, verkeerde beslissingen genomen, denk ik, en ja, het gewoon moeilijk vinden om dan op een gegeven moment... Ja, dan is alles al.. heel het contract al opgesteld, alleen niet in eerste instantie onder onze voorwaarden. En dan denk ik van ja: in hoeverre kun je daar dan onderuit? Begrijp je wat ik bedoel?
- Ja, dat begrijp ik heel goed, wat u bedoelt. Nog heel even terug: dus na [REDACTED] is het overgenomen door een andere bemiddelaar, als ik het goed begrijp?
Ja.
- Weet u de naam nog, van die partij, die bemiddelaar?
Nou, dat weet ik niet helemaal zeker nee.
- Oké, maar weet u wel via wie het nu loopt, die mevrouw die u over de vloer heeft gehad?
Ja, hij loopt nu via de [REDACTED].
- Oké, [REDACTED] is de bank zeg maar denk ik hè?
Ja.
- En de bemiddelaar die u over de vloer heeft gehad, was die van Double RR?
Ja! Klopt! Jullie weten het beter dan ik!
- Oké, dan is dat duidelijk. Ok, dus u geeft aan: 'Ik ben eigenlijk niet zo blij', als ik het goed begrijp, want er was geprobeerd om de kosten te verlagen, maar dat is uiteindelijk niet gelukt?
De kosten te verlagen, ja.. Nee, want er wordt op dit moment gewoon helemaal niets afgelost. Dus dan ben je in principe wel lager, maar er wordt niets afgelost. Dus dan had ik net zo goed gewoon bij het beginkunnen blijven, want toen loste ik gewoon nog € 75,- in de maand extra af zeg maar.
- Ja, want dat moet toch...
Ja, dat moet op een gegeven moment toch hè?! Dus ja, daar hebben ze ons een beetje... Ja.... Hebben we zelf misschien ook niet helemaal goed gelezen, of goed gekeken of wat dan ook... Want in principe is natuurlijk in twee keer is de lening met € 6000,- omhoog gegaan, maar in kosten niet omlaag, qua aflos.., er nog extra bij. Begrijpt u wat ik bedoel? Dat vind ik heel jammer.
- Ja, ik begrijp wat u bedoelt. Ik schrijf het op, het is goed om uw ervaringen te horen. Nog heel even terug naar hoe u in contact kwam met deze mevrouw of dit bedrijf, met Double RR, weet u nog hoe dat is gegaan?

Volgens mij gewoon iemand die gebeld heeft zeg maar. Net als wat jij nu doet.

- Oké, dus die belde u op, en weet u hoe diegene aan uw gegevens kwam?

Nee, dat weet ik eigenlijk niet.

- Oké, en wat werd er toen verteld aan u? Waarom belde diegene?

Nou ja, dat was inderdaad om die kosten te gaan verlagen hè, dat was natuurlijk ook omdat die rente een stuk lager was enzo. Dus ja, je laat dat gewoon nakijken, omdat je van die lening in principe af wil, hè, want je moet toch af gaan lossen. En bij die [REDACTED]: dat was gewoon, ik kon niets meer opnemen, wat natuurlijk ook niet persé hoefde, want ik gebruik het nu ook niet, en eh... Achteraf hadden we het gewoon, ja, daarbij moeten laten denk ik, ik weet het ook niet. Ze komen natuurlijk... Ja omdat die [REDACTED] failliet is toen gegaan, en dat brengt allemaal kosten en ja... Dus je gelooft die mensen allemaal natuurlijk en dan ga je daar mee in zee. En ja, achteraf is het gewoon die laatste keer met dat vrouwtje die hier toen geweest is, eh... Ja, toen heeft ze een voorstel gedaan, en ik weet niet meer precies wat, misschien dat mijn man dat nog wel weet, maar die is er nu niet. Ehm.. er was iets: ze wilde ons iets, iets, een soort contract geven waarin dus inderdaad de kosten aanzienlijk lager waren, dat scheelde zeker wel €30,- in de maand, maar daar moesten ze een bepaald akkoord voor hebben. En die hebben ze nooit gehad, van hun hogerhand denk ik ofzo. Want toen kwam ze dus de tweede keer met dat contract en toen zei ze van: 'Ja, die rente kunnen we je niet geven, dus nu wordt het dit en dat.' En dan denk ik, ja: ik ben er niet veel meer mee opgeschoten, alleen dat er € 1250,- meer bij is gekomen. Want dat zijn hun kosten.

- Oké, dat zijn hun kosten?

Ja.

- Waarvoor zijn die kosten dan?

Nou ja, dat is een soort provisie natuurlijk hè, denk ik.

- Oké. Provisie, voor wat?

Dat hun die leningen overgenomen hebben, een soort administratiekosten en dan zoveel procent of weet ik veel. Dat doen ze dan eenmalig zeg maar.

- Jaja, oké, duidelijk. En nog heel even terug, want u geeft aan: ik heb twee keer bezoek gehad van die mevrouw?

Ja.

- Hoe is dat precies gegaan, had u gevraagd om dat bezoek?

De eerste keer vroeg ze van nou, dan kunnen we vrijblijvend langskomen, met een bepaald advies.

- Ja.

Nou, en daar wilden wij dus in eerste instantie in meegaan omdat ze dat, nou ja, goede omstandigheden had gemaakt voor ons. En dan zouden we inderdaad aanzienlijk lager maandlasten krijgen, voor die aflossing. Alleen toen puntje bij paaltje, toen ze terugkwam met het contract bleek het dat zo niet te zijn. Dus toen moesten we ermee instemmen met het andere voorstel, wat dus inderdaad gewoon 30 euro per maand scheelde.

- Had u op dat moment ook de keuze om niets te doen?

Weet ik niet, dat vond ik op dat moment een beetje gênant eigenlijk.

- Als ik het goed begrijp voelde u zich enigszins verplicht om dat te doen?

Ja, ja.

- Oké. Dus u gaf aan dat zij aangaf dat ze bij u thuis langs kon komen?

Ja.

- En heeft u voordat zij bij u thuis langs kwam nog informatie ontvangen?
Nou gewoon de brief, met wanneer de afspraak was.
- De afspraakbevestiging zeg maar?
Ja.
(...)
- Stond er in de afspraakbevestiging iets opgenomen over kosten die in rekening zouden worden gebracht?
Nee, dat heeft zij hier natuurlijk gezegd zeg maar.
- Oké, dus toen ze bij u thuis kwam werd duidelijk dat er kosten in rekening gebracht zouden worden?
Ja, dat heeft ze wel heel duidelijk gezegd.
- Ja. Bij u thuis?
Ja. Maar ondanks dat we dus een verhoging zouden krijgen van die € 1250,-, zouden onze kosten in eerste instantie dus gewoon lager zijn.
- Dat begrijp ik. Dus u dacht: 'Ik betaal die € 1250,- maar dan ben ik uiteindelijk wel goedkoper uit'?
Ja. Want dan zouden we eerder klaar zijn met aflossen zeg maar. Maar nu doe ik het gewoon zo dat ik zelf nog extra per maand overboek. Maar dat zit niet in hun vaste....
- In de vaste lasten die zij voor u hadden berekend? Dit doet u extra?
Ja.
- Heeft u nadien nog contact gehad met deze mensen?
Nee.
- Zijn er tijdens het gesprek nog andere financiële producten ter sprake gebracht, zoals bijvoorbeeld verzekeringen?
Eh.. Ja, dat hebben we toen wel een keertje gevraagd, maar daar zijn ze verder niet op teruggekomen geloof ik. Of daar hebben we verder niets mee gedaan.
- Oké. Want heeft u advies gehad over verzekeringen?
Eh.. Nee, niet echt. Dat zouden ze dan daarna pas doen, als we nog een keer een afspraak zouden maken. Dan zou ze nog een keer terugkomen om alles te bekijken. Maar dat hebben we niet gedaan, toen had ik zoiets van: ja, het zal wel.
- Maar dat is dus niet gebeurd, begrijp ik?
Nee. Daar zijn we niet mee verder gegaan.
(...)
- Oké, volgens mij is het zo wel duidelijk. Ik heb hier een e-mailadres (...), vind u het goed als ik u een e-mail stuur voor de afspraakbevestiging? Als u misschien twee minuten zou kunnen zoeken in uw e-mail of u die nog heeft, zou u mij er enorm mee helpen als wij die zouden mogen ontvangen.
Ja, is goed, ik ga wel even op zoek. (...)
- Nog een laatste vraag: ik zou graag van u willen weten of u ermee akkoord gaat wanneer we dat wat we net besproken hebben eventueel delen in een rapportage met Double RR of een brief.
Ja, zo heb ik het ervaren. Misschien dat zij het anders hebben gezien natuurlijk, dat zij wél vinden dat ze een goed advies hebben gegeven, maar ja... In principe zijn we zelf niet helemaal sterk in die zaken, dus je verwacht een goed advies dat achteraf ook wel werkt. Maar ja, als ik dan op een gegeven moment de kans krijg om het te verlagen: natuurlijk, die pak ik met beide handen aan... Waarom niet? Maar als dan achteraf blijkt, net voordat je gaat tekenen, dat het dus niet zo is.... Dat het maar € 5,- in de maand scheelt, maar ik

wel weer een € 1250,- hoger kostenplaatje heb... Dan denk ik van, ja: dan is het advies niet helemaal zoals het was. Dan heb ik in principe geen kostenverlaging. Want ik heb nu geen aflossing.
(...)

b) Telefoongesprek met[J]

- (...) Ehm en zo zijn we ook tegen uw dossier aan gelopen, ehm, waaruit blijkt dat u, als het goed is vorig jaar ehm een consumptief krediet heeft afgesloten. Klopt dat?
Een wát?
- Een krediet, een lening.
Eh ja.
- Weet u nog bij welke bemiddelaar dat is geweest?
Ehhh ... phoe nee.
- Het is een tijdje geleden?
Ja, [lacht,] geen idee.
- Ehm en weet u nog hoe het contact destijds tot stand is gekomen?
Ehm Even kijken.. Volgens mij werd ik een keer gebeld en dan gingen ze kijken of de rente eventueel omlaag kon.
- Aha, zij namen contact op met u?
Ja.
- En weet u ook hoe zij aan uw gegevens zijn gekomen destijds?
Ehm ... nee, volgens mij een of ander bestand ofzo. Ik weet niet of dat bestaat?
- Oké.
Met allemaal gegevens?
- Oké, ehm en even kijken toen hebben zij u gebeld en om te kijken of er wat kon gebeuren en hoe ging het toen verder?
Eh, ja toen hadden we de, eh, we hadden al een krediet en die wouden we dan ehm .. goedkoper doen en werd het gesplitst in een eh persoonlijke lening en een doorlopend krediet.
- [Imstemmend gemompel.] En is er toen ehm.. hoe verliep het contact verder? Is er na het telefoongesprek nog een vervolgspraak geweest?
Nee, die man die was toen bij ons thuis gekomen.
- Bij u thuis gekomen.
Ja, niet via de telefoon.
- En was dat op uw eigen verzoek of op het verzoek van eh het initiatief van de bemiddelaar, de adviseur?
Ehm... Nee, het was meer op zijn eh verzoek volgens mij. Toen kon hij alles bekijken en meteen regelen enzo. Wat ik me zo kan herinneren.
[Lachen.]
- En heeft u nog wel andere mogelijkheden aangeboden gekregen, dat u bijvoorbeeld bij hun op het kantoor komt?
Eh, nee.
- Oké, dus het was thuisbezoek. Ehm, oké dus toen is de adviseur bij u thuis langsgedaan. Ehm weet u nog hoe het gesprek verder is gelopen? Weet u nog wat er allemaal is besproken tijdens het gesprek bijvoorbeeld?

Ehhh ... eh nee ik heb eigenlijk geen idee meer wat er besproken was. Maar het verliep wel, wel goed volgens mij want anders zou ik niet overgestapt zijn.

- Ja oké. Ehm er is in ieder geval natuurlijk over het krediet gesproken. Ehm over het oversluiten van het krediet. Ehm zijn er ook nog andere financiële producten besproken? Misschien weet u dat nog? Nog iets van verzekeringsproducten bijvoorbeeld.

Ehh nee.

- Geen andere producten. Ehm voorafgaand aan het gesprek heeft u toen nog informatie gekregen van de adviseur? Bijvoorbeeld informatie over de afspraak?

Ehm nou ja een brief kreeg ik thuis gestuurd wat je eventueel allemaal klaar moest hebben liggen.

- Oké, een brief toegestuurd met documenten die u klaar moest leggen.

Ja.

- Ehm maar verder geen aanvullende informatie over ehm bijvoorbeeld de kosten van het gesprek?

Eh, nee.

- Ehm en ...

Neem aan dat dat gratis was eigenlijk, ik heb eigenlijk geen idee.

- Oké, Zijn er kosten. Er zijn geen kosten berekend begrijp ik?

Nee, volgens mij niet.

- Oké, er werd ook niet over kosten gesproken tijdens het huisbezoek?

Nee.

- Oké, ehm.. even denken.. Hoe heeft u het ervaren, de dienstverlening?

Eh, ja in principe wel goed alleen dacht ik dat ik ook een persoonlijke lening had die ik tussentijds zou kunnen aflossen zonder boete..

- Ja?

Maar dat blijkt dus niet zo te zijn.

- Oké.

Dat vind ik iets minder.

- Ja, dus je kunt niet aflossen zonder boete eigenlijk.

Nee, dus ik heb ze hier, je wilt natuurlijk zo snel mogelijk dr van af.

- Ja

Als je dan tussentijds wat extra's kan storten dan is dat lekker maar als je er daarna dan een boete overheen krijgt ja dan eh...

- Ja.

Is dat niet zo fijn.

- Dan doe je dat niet zo graag.

Dat is een beetje zonde dan, vind ik.

- Ja, want had u daar wel om gevraagd om eh ...

Ja, voor zover ik me kan herinneren hebben we én bij de doorlopend krediet én bij de persoonlijke lening heb ik aangegeven dat we tussentijds gewoon af en toe als we wat extra hebben dat we dat willen storten.

- Ja.

En ik was in de veronderstelling, dat dat zo was.

- Aha.

Maar een paar weken geleden bleek dat dat niet zo is.

- Oké, ja nou dat is een onaangename verassing.
Ja.
- Heeft u nog contact gehad met eh met de bemiddelaar nadat u thuis bent bezocht?
Nee, eigenlijk niet.
- Niet meer.
Nee.
- Oké.
Ik moet ergens wel een kaartje hebben dat mocht ik hem nodig hebben dat ik hem zou kunnen bellen maar ...
- Oké.
Dan moet ik heel diep gaan graven van waar zal dat ding zijn.
- Oké, nou ja goed. Ehm ja, voor mij is het is het verder helder, ehm. Ja, volgens mij voor mij ook. Oké, nou dan willen we u graag hartelijk bedanken voor uw tijd.
Oké, graag gedaan.
- Een laatste verzoek, mochten wij in ons onderzoek ehm de informatie die wij in dit gesprek hebben verkregen willen delen met de bemiddelaar met wie u destijds heeft gesproken. Vindt u dat vindt u dat goed?
Eh, ja hoor dat vind ik wel goed.
- Oké. Heel mooi. Weet u nog even voor de duidelijkheid hoor. Want we kwamen uw dossier tegen en dat was een dossier eh van Double RR. Zegt die naam u iets?
Wie?
- Double RR, [REDACTED]?
Eh, nee. Helemaal niet.
- Is dat de bemiddelaar?
Nee, volgens mij niet.
- We moeten even zeker weten dat we het over dezelfde bemiddelaar hebt hebben. Even kijken, ik zie hier een naam [REDACTED].
Dat klinkt wel enigszins bekend ja.
- De datum van dat gesprek was 18 februari. Dat klopt wel?
Eh ja volgens mij wel.
- Oké nou dan hebben we het eh, dan hebben we het dan weten we zeker dat we het goede dossier hebben.
Oké.
- (...)

c) Telefoongesprek met [O]

(...)

- Ehm zoals aangegeven hebben we een aantal vragen wat gaat inderdaad niet over wat u net noemde maar gaat echt over hoe het proces destijds ging van dat krediet dat u heeft afgesloten. Allereerste vraag weet u nog bij wie u uw het krediet heeft afgesloten destijds, ongeveer een jaar geleden?
Ja dat heb ik gedaan via een tussenbureau.
- Weet u welk tussenbureau dat was?
Even niet uit mijn hoofd maar ik heb hier wel de gegevens bij de hand.
- Oké

Dus uiteindelijk in ieder geval dus bij [REDACTED] terecht gekomen en dat is gegaan via .. even kijken in de map van de spullen. Is in ieder geval bij [REDACTED]

- Dat is inderdaad de aanbieder

[REDACTED] is het bureau geweest.

- [REDACTED]?

Ja, een administratiekantoor.

- Oké, en weet u nog hoe het ehh. Meneer meneer [O]? Wij hebben hier een dossier ehm en wij zien hier een naam op staan Double RR. Zegt u ...

Oh sorry ik zit zit naar een verkeerd mapje te kijken. U heeft inderdaad gelijk. Nee sorry.

- Dat we het even over het zelfde hebben. Kan natuurlijk. Oké. Double RR inderdaad. Weet u nog hoe destijds het contact tot stand is gekomen?

Nou zij hebben op een gegeven moment een e-mailing gedaan en ik was bezig om te kijken of ik wat dingetjes bij elkaar kon vegen en toen heb ik contact met hun opgenomen.

- U heeft contact met hun opgenomen?

Ja

- Oké ehm en hoe ging dat daarna?

Zij hebben weer contact met mij opgenomen, we hebben een afspraak gemaakt, zijn wat documenten doorgenomen, zij hebben een voorstel gedaan en uiteindelijk zijn we tot een overeenkomst gekomen.

- Oké en dat ehm even kijken is er uiteindelijk het contact zeg maar na het telefonisch contact. Zij hebben contact met u opgenomen en toen is er een vervolg afspraak ingepland.

Dat klopt.

- U zegt, dat is bij u thuis geweest?

Nou dat is op mijn werk geweest toevallig.

- En was ehm ehm waren er ook andere mogelijkheden om eh bijvoorbeeld om de boel per post af te doen of ...

Nee nee.

- Oké

Die optie hebben ze me niet geboden ze hebben gewoon gebeld, ik heb de situatie uitgelegd en uiteindelijk eh toen is er weer contact geweest en is er gezegd nou we komen langs we willen graag wat mogelijkheden met u doornemen en hebben ze me eventjes wat dingen op papier gezet en op de computer laten zien hoe alles anders kon.

- Oké, en dat is dus uiteindelijk niet bij u thuis geweest begrijp ik maar op uw werk?

Ja, dat is toevallig op mijn werk geweest.

- Dat was handiger zeg maar?

Dat was even makkelijker.

- Oké en ehm heeft u voorgaand aan de afspraak nog informatie toegestuurd gekregen van Double RR?

Eh nee.

- Geen informatie, oké. Ehm, weet u nog wat er allemaal in het gesprek is besproken ehm met de adviseur?

Ehm ja. Ze hebben me eerst gevraagd hoe wat dingen tot stand zijn gekomen, waarom bepaalde keuzes toen gemaakt zijn (niet te verstaan) zit een [REDACTED] dingetje bij. Dat heb ik toen uitgelegd en uiteindelijk zijn we gaan rekenen om te kijken wat dat voor mij wat wat voordeliger was financieel gezien maar ook hoe ik op een wat simpelere manier van dingen af kon komen door wat dingen bij elkaar te pakken en het niet meer als

doorlopend krediet maar als een vaststaande aflossing in te pakken. Zij hebben een voorstel gedaan en daar ben ik uiteindelijk mee akkoord gegaan.

- Oké, en is er naast het krediet – zijn er nog andere financiële producten met u besproken?
Ehm ja, er is een op een gegeven moment een ehm eh arbeids eh zal ik maar zeggen een werkloosheidsverzekering is toen nog besproken, alleen die was op mijn verzoek besproken, maar daar hebben we uiteindelijk geen vervolg meer aan gegeven. Het enige wat ik een beetje raar van ze vond is dat ze achteraf zal ik maar zeggen met hun provisie kwamen. Beetje vreemd.
- En welke ... waaruit bestond die provisie wat eh ...
Nou, uit hun deel, uit mijn hoofd was dat € 2500.
- € 2500, en en.. hebben ze wel aangegeven waarom zij dat in rekening hebben gebracht bij u?
Zij hebben mij toen aangegeven dat dat een vaststaande provisie was die hun eigenlijk bovenop alle producten zetten. En dat die zal ik maar zeggen ten laste van de klant kwam en niet van de bank omdat ze zo wilden voorkomen dat ze beïnvloed konden worden door een bank door middel van een provisie.
- Oké, dus bovenop alle producten dus dan ...
Ja.
- Ook op de consumptief krediet..
Klopt.
- .. lening die u heeft afgesloten. Want, meneer, dat verzekeringsadvies, daar vroeg u om, van wilt u mij daar...
Daar heb ik naar gevraagd, ja
- En heeft u dáár dan ook nog iets voor betaald?
Eh nee hoor nee nee nee.
- Dus wat u heeft betaald, waar was dat nou precies voor, ik begrijp niet ...
Dat was dat was voor de zal ik maar zeggen de eh ja eh commissie, de bemiddelingskosten voor het oversluiting van de leningen en voor het aanvragen van de producten bij [REDACTED]
- Oh ja oké duidelijk. En u zegt daar kwam ik achteraf achter.
Ja inderdaad.
- Wat bedoelt u met achter af?
Nou eigenlijk toen we toen we eh alle producten bekeken hadden en we op het punt stonden om de overeenkomst te tekenen toen kwamen ze daarmee.
- Oké. Dus daar was u niet van te voren van op de hoogte?
Daar was ik niet van te voren van op de hoogte.
- Oké, en wat vond u van de hoogte van dat bedrag?
Eerst schrok ik er een beetje van maar toen ik op basis van procenten ging berekenen vond ik het wel meevallen. Maar ik vond het eerlijk gezegd voor de hoeveelheid werk is het een hoop geld. Toen dacht ik nog van ik moet ander werk gaan doen.
- Ha ha ja precies. Want hoe lang heeft het gesprek ongeveer...
Nou ze is er wel even mee bezig geweest. Ik ben op een gegeven moment ook wat gaan werken toen ze wat telefoontjes aan het plegen was. Ik denk dat ze een uur of anderhalf is bezig geweest voor € 2500 vind ik best weinig werk.
- Ja ja oké helder. Oké, en voor mij is het duidelijk ik heb geen verdere vragen meer. Nee
Maar gaat het alleen specifiek over het tot stand komen van deze overeenkomst of zijn er rare dingen aan de hand?

- Ehm nou ...
Want jullie bellen niet zomaar.
- Wat wij u al aangaven he, wij zijn de toezichthouder en we voeren regelmatig gesprekken met consumenten om te checken hoe de dienstverlening nou is gegaan en hoe die wordt ervaren. En we doen dat ook eh bij kredietbemiddelaars.
Oké.
- Dus vandaar.
Maar ik hoef me geen zorgen te maken dat er iets ergs aan de hand is met het bedrijf?
- Ehm dat weten we niet, we doen onderzoeken.
Oké.
- En daar kunnen we gewoon niet zoveel over zeggen. Het is belangrijk dat wij van de klanten zeg maar die informatie mee kunnen nemen in ons onderzoek.
Oké duidelijk.
- Ehm nee ... ik heb verder geen vragen.
Oké.
- Nog een allerlaatste vraag, ook in het kader van het onderzoek. Stel dat wij eventueel de zaak die wij zojuist hebben besproken zouden delen met de bemiddelaar, vindt u dat goed?
Ja hoor geen enkel probleem.
- Heel goed. Dan wil ik u hartelijk danken dat u in ieder geval alsnog de tijd heeft willen nemen om ons eh
Graag gedaan.
(...)

d) Telefoongesprek met [K]

(...)

- Oke nou das fijn. U staat trouwens op de speaker. Ik bel samen met mijn collega [REDACTED].
Ja.
- Goedemiddag.
Goedemiddag.
- Ehghm even kijken. Want ik heb uw dossier hier voor me. Eh klopt het dat u eh eh een lening heeft afgesloten via eh Double RR?
Via.... wat?
- Double RR of ehm [REDACTED] of Hollands krediet centrum?
Met [REDACTED].
- Ja bij [REDACTED].
Ja.
- En dat heeft u via een tussenpersoon gedaan?
Ja
- Ehghm Wie wie was die tussenpersoon, weet u dat nog?
Weet ik niet meer precies.
- Is al volgens mij al even geleden he ... juli vorig jaar.
Ja Ja dat weet ik echt niet nee.
- Nee oké. Weet u wel hoe u in contact kwam met die tussenpersoon?

Ehhhhhm Dat is een goeie vraag. We hebben zelf op veel plaatsen gekeken maar hoe we daar precies mee in contact zijn gekomen, ik weet het niet.

- U had zelf wel gekeken. En waar had u gekeken? Op internet of?

Ja dat, een keer op internet enzo en ehhh.. via, via bekenden.

- Oké.

Maar daar heb ik geen [...] meer.. Niet meer dat ik het precies weet.

- Nee, want had u al eerder een lening?

Er was er een die is overgesloten naar een andere ja.

- Oké die is overgesloten? Want u wilde die zelf oversluiten?

Ja die wilde we zelf oversluiten ja ja ja.

- Oké. Oké dus u heeft dat die kredieten heeft u over gesloten. Heeft u ook een ander product ehh afgesloten?

Wat? Nee.

- Via Double RR? Nee?

Ja er is nog een klein gevalletje ... die [redacted] ben ik aan het afkopen.

- Wat zegt u?

De [redacted] lening heb ik af laten kopen door andere ja dat klopt.

- Oh door iemand anders oké. Maar en eh heeft u nog andere andere producten bijvoorbeeld eh eh een hypotheek of verzekeringen?

Nee nee nee

- Alleen het krediet?

Ja alleen krediet ja.

- Oke ehmm even kijken hoor. Ik heb een vragenlijstje die ik even doorneem. Ehhm ... weet u nog hoe dat is gegaan ehm eh toen u dat eh krediet afsloot? Hoe ... U weet dus niet meer zo goed hoe u in contact bent gekomen maar heeft u eh eh telefonisch contact gehad of ...

Nee, ze is hier geweest. Iemand die is hier geweest.

- Die is bij u geweest?

Ja die is langs geweest ja.

- Ehh was dat een man of een vrouw?

Een vrouwelijk persoon.

- Oke. Ehhm ... En hoe is dat gegaan? Had u gevraagd om dat eh, om dat bezoek?

Ja, dat is in overleg gegaan. Dat was in overleg is dat gegaan die afspraak ja.

- En en hoe bedoelt u in overleg?

Ja goed, telefonisch hebben we contact gehad en eh die is toen gekomen om uitleg te geven ja. ze heeft hier natuurlijk gekomen om verder uitleg te geven he?

- Ja.

En zo hebben we dat contract afgesloten.

- Ja, precies . Want want er was telefonisch contact maar ehm ehm.

Ja. Er is telefonisch contact geweest, en dan eh.. ... ehm 1 momentje even wachten mijn vrouw komt daar voor het eten en die heeft er misschien nog een idee van.

- Oké

Ehh [] hoe is dat gegaan toen met die lening met die contact persoon? [Ik neem aan []: Wat bedoel je?] Van die lening die wij nou hebben van [] van die andere hoe zijn we daarmee in contact gekomen? []: Als het goed is via een advertentie.] Hoort u dat?

- Wat zegt u?

Hallo?

- Ja.

[] Via een advertentie heb ik die ehh ... ik heb toen meegedaan met ehh met een vragenlijst en zo hebben ze mijn telefoonnummer gekregen en hebben ze me gebeld.

- Oh oké. Oké dus ze hadden u gebeld.

Ja.

- En wat voor advertentie was dat dan?

Oh dat durf ik niet meer te zeggen dat is via een vragenlijst is dat toen der tijd gegaan.

- Ja.

Maar wat precies weet ik ook niet.

- U weet niet meer wat voor vragen dat waren?

Nee weet ik helaas niet meer nee.

- Oké oké prima. Maar eh dus toen hebben ze u gebeld en we vroegen ons even af want ik begreep van uw man dat u uhm eh een mevrouw bij u langs is gekomen, een adviseur.

Ja dat klopt ja.

- Had u gevraagd om eh dat bezoek?

Nou zij heeft mij eh gebeld of een medewerker van dat bedrijf heeft mij toen gebeld.

- Ja, ja

Ehh en daar heb ik een aantal vragen moeten beantwoorden en toen hebben ze een afspraak gemaakt met een adviseuse en toen is zij eh uit Purmerend is zij hier naar toe gekomen.

- Oké. Is er ook een mogelijkheid geboden om het op een andere manier te doen dus niet met een huisbezoek maar telefonisch of per email?

Nee nee nee nee echt via huisbezoek.

- Oké, via huisbezoek. ehm even kijken die mevrouw is één keer bij u langs geweest thuis?

Die is één keer bij mij thuis langs geweest en daarna hebben we via gecommuniceerd via de telefoon of via email.

- Oké oké. En hoe heeft u dat gesprek ervaren met die mevrouw?

Heel erg goed. Positief.

- Ja oké. Oké das mooi. Ehm Hoe lang heeft dat eh dat huisbezoek ongeveer geduurd? Weet u dat nog?

Ja dat zal maximaal een uur, anderhalf uur zijn geweest.

- Oké, uur anderhalf uur, en toen is er dus gesproken over ehm – waarover precies?

Nou, wij hadden een lening ehm een renteloze lening en die wouden wij graag afsluiten zodat we ook konden aflossen.

- Ja..

Ja, zo konden we.. op zo 'n manier losten wij niet af met onze toenmalige lening. En dat wouden we graag wél doen en daar heeft ze ons mee geholpen zodat we wel een lening kregen dat we ook konden aflossen.

- Goed. En die lening heeft u nu? Waar u mee aflost?

Ja ja, ja.

- Oké mooi en eh is er tijdens dat dat eh bezoek ook nog over andere dingen gesproken dan een lening?
Nou, onze hypotheek ja.
- Over uw Hypotheek?
Ja, maar wij konden geen andere hypotheek krijgen omdat onze persoonlijke lening te hoog was voor eh voor een hypotheek bij te zetten zal ik maar zeggen.
- Ja ja oké ehm heeft u ook betaald voor ehm heeft u ook iets betaald aan deze mevrouw of aan het bedrijf?
Nee nee nee helemaal niks.
- Niet betaald?
*Nee. [[K] weer:] Nou das niet helemaal waar he? Dat bedrijf hebben wij goed geld betaald. [REDACTED]
[REDACTED]:]Nou ja, we hebben dat bedrijf wel betaald maar die mevrouw zelf niet.*
- Nee, maar dat bedrijf heeft u betaald?
Ja administratiekosten ja.
- Administratie kosten. En waarvoor waren die administratiekosten weet u dat nog?
Afsluiten van die lening, voor het afsluiten van die lening.
- Oké oké, want hoe is dat toen gegaan, wist u dat van te voren dat er kosten aan ...
Ja ja dat heeft zij ons medegedeeld ja.
- Dat heeft deze mevrouw gedaan?
Ja.
- Toen ze bij u thuis was of eerder al?
Nee, toen ze bij ons thuis was.
- Oké, oké want had u voordat die mevrouw bij u thuis langs kwam al bepaalde spullen ontvangen? Had u al bijvoorbeeld een afspraakbevestiging of iets anders?
Ja, we hadden wel via email hebben we een afspraakbevestiging gekregen en dan en eh een bijlage er bij wat we allemaal klaar moesten maken. En dat hebben we wel gedaan ja.
- Oké, heeft u die afspraak bevestiging nog? Weet u dat?
Nee phoe volgens mij niet meer nee.
- Nee misschien is ie inmiddels opgeruimd in de e-mailbox.
Ja dat is al een tijdje geleden.
- Ja ja vorig jaar zag ik .
Ja ja ja dat klopt.
- Oké maar maar in die afspraak bevestiging stond daarin dat er kosten ehm verbonden waren aan het bezoek?
Voor zover ik me kan herinneren niet nee.
- Oké, ehm dus toen eh die mevrouw was bij u thuis en toen vertelde ze dat ehm dat ze u kosten moest rekenen. Weet u nog hoeveel dat is of uw man?
[[K]: Wat zegt ze?] Hoeveel die kosten waren? [[K] weer: Nou, alles bij elkaar waren die kosten toch ruim € 3000.] Heeft u dat gehoord? Ruim € 3000.
- Nee, nee dat verstond ik.. € 3000 zegt u. En wat vond u van dat bedrag?
Vond dat wel erg hoog.
- Oké ehm ik zit ondertussen even door mijn vragenlijst heen te kijken of we er al bijna zijn, volgens mij wel. Ehm maar er zijn dus er is dus gesproken over de lening, over de hypotheek ehm verder nog over andere producten?
Nee.

- Niet, zijn er ehm is er ook niet over verzekeringen gesproken?
Nee volgens mij niet nee. Nee.
 - Oké. Want u had niet gevraagd om verzekeringsadvies?
Nee.
 - Oké. Hoe zijn de kosten trouwens gefinancierd?
Nou we hadden een lening van € 50.000 hadden wij staan. Dat is omgezet naar een lening van € 50.000 weer. Maar we hadden een Wehkamp lening van ongeveer € 4500
 - Ja
Nou die is omgezet naar € 7500.
 - Oké.
En dan is die € 3000 in een keer aan dat bedrijf betaald.
 - Ah oké dus de lening was verhoogd met ...
Ja de lening is verhoogd ja.
 - Oké oké. Ehm dus anderhalf uur, een uur, anderhalf uur zei uw vrouw dat die mevrouw bij u is geweest thuis?
Ja zoiets zal het zijn maximum 2 uur denk ik.
 - Ja.
Maximaal maximaal.
 - Oké en daarna. Is er daarna nog contact geweest? Met het bedrijf of die mevrouw?
Ja per telefoon en per email.
 - Oke, en waar ging dat over? Over de lening of eh?
Nou of de lening was goedgekeurd door de bank en we moesten nog ehm een werkgeversverklaring moest mijn man nog overleggen.
 - Oh oké.
En dat hebben we per email in gescand en doorgestuurd. En toen heeft zij ons gebeld dat eh dat de bank akkoord ging met onze gegevens.
 - Oké.
Maar daarna is er niet meer gecommuniceerd geworden.
 - Oké. Nog even een eh vraag eh op het moment dat die mevrouw bij u eh thuis kwam zijn er toen meerdere offertes besproken voor het krediet of meerdere opties besproken of eh ?
Nee nee.
 - Oké. Oké ik kijk even naar mijn collega die naast me zit of eh hij nog vragen heeft? Nee geen vragen verder. Mevrouw vindt u het goed ehm ehm mocht dat nodig zijn wat we eh uw eh het geen dat u net heeft verteld dat we dat eventueel terugkoppelen in een brief of eh?
Ja hoor ja hoor geen enkel probleem.
 - Mogen we gebruiken?
Ja.
 - (...)
- e) Telefoongesprek met [M]:**
(...)
- U heeft een krediet afgesloten in maart 2012, klopt dat?
Ja, dat klopt.

- Weet u nog bij welke bemiddelaar dat was? (...) Welke kredietbemiddelaar, hoe kwam u daarbij?
Ik zat op een gegeven moment bij [REDACTED].nl en daar heb ik contact gehad met de mevrouw die mij heeft aangesloten. Met een ander bedrijf werkt ze nu, en toen heeft ze ook gevonden dat het beter was dat uh... Dat er betere kredieten waren. Elk jaar of elke zes maanden konden we met elkaar praten en het daarover hebben, of we betere oplossingen zouden kunnen vinden.
- Ok, dus begrijp ik het goed dat u een lening had bij [REDACTED].nl en dat u toen contact heeft gehad met een mevrouw om te kijken of er nog goedkopere mogelijkheden waren voor uw krediet?
Ja, precies ja.
(...)
- Weet u hoe het kwam dat u werd gebeld, had u daarom gevraagd?
Van de mevrouw bedoelt u of van u?
- Nee, om mij heeft u niet gevraagd, haha, maar heeft u toen om die mevrouw waarover u eerder vertelde gevraagd?
Wij hadden afgesproken, dat was een deel van het contract met [REDACTED], dat wij met elkaar samenkwamen elke zes maanden ofzo om een nieuwe oplossing te kunnen vinden.
- Oké, maar werd u dan toen gebeld door [REDACTED]?
Nee, door haar.
- Oké, dat was dus iemand anders.
Ze werkte eerder bij [REDACTED] maar toen was ze overgedragen naar een ander bedrijf. Maar we hadden samen gewoon een goed contact en een zelfde afspraak die wij met elkaar hadden onafhankelijk van [REDACTED].
- Ah, nu begrijp ik het. Dus ze belde u om te kijken of het goedkoper kon, en toen erna? Hoe is dat gegaan?
Ik had iets meer nodig om mijn huis te renoveren dus ze heeft mij geholpen om iets meer te krijgen en een betere oplossing voor aflossing te kunnen vinden. En dan hebben wij samen een contract in 2012 getekend.
- Oké, u heeft een nieuw contract getekend. Waar heeft u dat getekend?
Ik begrijp u niet. U bedoelt het bedrijf, ik weet het niet?
- Nee, ik bedoel de plaats.
Oh thuis!
- Dat was thuis bij u? Want is die mevrouw dan bij u thuis langsgekomen?
Ja, ja.
- En had u daarom gevraagd, om dat huisbezoek?
Ja nou, op de tijd dat ze mij belde had ze nog mijn gegevens van eerder en ja, ze kwam naar mij thuis wel even kijken.
- Ok, maar wilde u dat ze bij u thuis langskwam of kon dat ook ergens anders?
Nou ik vond het niet zo belangrijk, thuis was gewoon handig.
- Oké. Stelde zij voor om bij u thuis langs te komen of vroeg u dat zelf?
Ze stelde het voor.
- Oké. En toen was ze dus bij u thuis, u vertelde al dat u toen contracten getekend heeft. Wat voor contracten bedoelt u dan?
De nieuwe lening zeg maar. De vervanging van die van [REDACTED].
- Van de oude lening...
Ja.
- Oké, en heeft u ook nog iets anders met haar besproken? Andere producten, behalve de lening?

Nee, nee.

- Bijvoorbeeld verzekeringen?

Nee, want ik heb alles al...

- Oké, dus u heeft geen verzekeringsadvies gekregen?

Nee.

- Nog even een vraag. Had u voordat die mevrouw bij u thuis langskwam, had u toen iets gekregen, bijvoorbeeld een afspraakbevestiging of een brief of zoiets dergelijks?

Ja, een e-mail.

- Oké.

Ik ben even naar mijn papieren gelopen en ik zie zij werkt bij [V]. En wilt u haar naam?

- Ja, als u dat heeft?

Maar ik wil haar niet kwaad raken?

- Niet beschadigen, dat begrijp ik.

Ze heet

- Oké, [REDACTED]. Prima. Dus even denken hoor. U heeft misschien nog een e-mail van haar, die u kreeg voordat ze bij u thuis langskwam?

Normaal gesproken heb ik dat wel.

- Oké, misschien dat we die wel... Daar zijn we wel benieuwd naar, naar wat daar instaat. Misschien dat u mij die zou kunnen sturen? Maar dat vraag ik u zo, eerst nog even de vragenlijst afmaken.

Wat zijn jullie aan het zoeken? Jullie zoeken hoe dit loopt? Het nieuwe contract? Wat is de bedoeling van dit gesprek alsjeblieft?

- Ja, ik begrijp u. Wij zijn dus de toezichthouder, wij willen graag onderzoeken of de kredietbemiddelaars zich netjes aan de regels houden, dus we willen graag in kaart brengen hoe dat precies is gegaan: hoe u in contact bent gekomen met deze personen, welke informatie u heeft ontvangen van hen... Dat willen we graag controleren. Dus vandaar dat ik het vraag.

Ja. Oké. Eerst belde ze me en toen hebben we het per e-mail doorgelopen. En toen heeft ze per e-mail de afspraak thuis bevestigd.

- Ah oké, dus een afspraakbevestiging per e-mail. En u zei als ik het goed begrijp dat u alleen over de lening heeft gesproken, niet over verzekeringen, want die had u nog...

Nog even een vraag over de e-mail: zaten er ook nog bijlagen bij misschien?

Bijlagen bij de e-mail? Nee. Het was alleen de afspraakbevestiging.

- Alleen de afspraakbevestiging, oké. Heeft u ook nog iets betaald aan deze mevrouw of aan haar bedrijf?

Niet direct aan haar, nee. Niet direct aan haar. Ik heb het alleen maar over de lening gehad en geen directe betaling aan haar gegeven.

- Maar is er wel een betaling gedaan aan het bedrijf waar ze werkt, aan Double R?

Ik neem het aan, dat is wel de bedoeling, ze werkte bij Double R en Double R betaalde haar een loon.

- Dat begrijp ik. Maar heeft u ook nog iets betaald, voor dat ze dat regelde voor u, dat de lening werd overgezet? Heeft u nog iets moeten overmaken of is er nog iets van uw rekening geïncasseerd?

Nee, naar het nieuwe leningbedrijf ja maar niet direct naar haar toe.

- Oké, naar het nieuwe leningbedrijf. Weet u nog hoeveel dat was?

Even kijken... € 800,-.

- € 800,-. Oké. En waarvoor was dat bedrag?

Dat was voor de administratiekosten en het overdragen van de lening van [REDACTED] naar [REDACTED] (...)

f) Telefoongesprek met [N]

(...)

- Weet u nog bij wie u destijds een krediet heeft afgesloten, bij welke bemiddelaar en bij welke persoon? Het is weer een tijdje geleden zie ik, dus misschien dat dat.

Ja, het is inderdaad anderhalf jaar geleden. Dat weet ik zo niet meer uit mijn hoofd.

- Nee, dat kan ik begrijpen. Weet u nog wel hoe het destijds is gegaan, hoe is het contact tot stand gekomen en hoe verliep het proces sindsdien?

Wij zijn inderdaad, iemand belde ons op met een partij toen en stelde een aantal vragen en die zei van nou, ik vind het best heel interessant om voor u een berekening te maken dat u voordeliger uit kan zijn met uw krediet, en even gewoon uw persoonlijke zaken gewoon even op een rij te zetten en met dat onder elkaar te kijken wat de mogelijkheden zijn. En daar zijn we op in gegaan en dat is heel positief uitgevallen en dat we hebben dat ook inderdaad allemaal gebundeld en daar hebben we één krediet voor afgesloten.

- Weet u nog hoe die partij aan uw gegevens is gekomen?

Ze kwamen binnen met de mededeling van we moeten ieder jaar toetsen of we u nog kunnen helpen en of we u een voordeliger krediet kunnen aanbieden.

- Dus u had al een krediet lopen. En dat was via dezelfde bemiddelaar al tot stand gekomen in het verleden?

Nee, dat was niet dezelfde bemiddelaar.

- En toen de afspraak was ingepland, heeft u toen ook nog informatie voorafgaand aan het gesprek toegestuurd gekregen van ze?

Ja, we hebben wel informatie toegestuurd gekregen.

- En heeft u wellicht nog die afspraakbevestiging, en zo ja zou u die eventueel met ons willen en kunnen delen?

Nou dat weet ik niet, dat zou ik moeten gaan zoeken. Ik heb alles opgeborgen en dat heb ik niet zo 1,2,3 bij de hand.

- Is het per post gegaan of per e-mail of..?

Volgens mij per post.

- Per post, ok. Ik kan me voorstellen dat het dan lastig is het zo even terug te vinden inderdaad. En weet u nog ongeveer wel welke informatie u toegestuurd heeft gekregen?

In ieder geval over het bedrijf die ons had benaderd en nou ja wat ze deden, en wat ze voor ons konden betekenen.

- Toen de adviseur bij u thuis is geweest, waar heeft u toen allemaal over gesproken?

Over nou ja onze financiën, en wat we betalen aan hypotheek en aan het krediet en wat natuurlijk onze uitgaven zijn per maand.

- Zijn er naast het krediet nog andere financiële producten met u besproken?

Nee.

- Dus ook geen bijverzekeringen of verzekeringsproducten bijvoorbeeld?

Dat wilden we zelf niet. Want wijzelf hebben verder alles op orde, de verzekeringen zijn allemaal goed dus dat wilden we zelf verder niet, want..

- Dus u heeft verder aangegeven dat u geen advies behoefde voor verzekeringsproducten?

Ja.

- Nog even een korte vraag, dat huisbezoek, hoe is dat precies tot stand gekomen, heeft u daarvoor het initiatief genomen of..?

Nee, wij zijn benaderd.

- Oké, u bent benaderd. En zijn er ook nog andere opties geboden, kon u bijvoorbeeld ook op kantoor langskomen, of kon het ook per post? De afhandeling van het krediet?

Nee, er is echt een afspraak gemaakt dat er iemand bij ons thuiskwam.

- Weet u of u nog iets heeft betaald voor het adviesgesprek? Zijn er nog kosten bij u in rekening gebracht?

Ja. Maar die zijn opgenomen in het krediet.

- En weet u nog wat de kosten waren?

Nee, niet zo uit mijn hoofd.

- En was het duidelijk waarvoor u de kosten heeft betaald?

Ja.

- En waarvoor was dat?

Voor het bemiddelen en het afsluiten.

- Ja; voor het krediet?

Ja.

- Was u wel van tevoren op de hoogte dat er kosten in rekening zouden worden gebracht?

Ja, dat waren we.

- En hoe wist u dat?

Omdat ik daarvoor al contact gehad met iemand en iets opgevraagd had en daar dus ook kosten voor in rekening gebracht werden. Dus toen op dat moment wist ik ook dat daar kosten voor gerekend werden om, nou ja voor de bemiddeling en het afsluiten van het krediet.

- Ik begrijp het niet helemaal, u had contact gehad met deze bemiddelaar of met een andere?

Nee, met een ander, gewoon met een willekeurig bedrijf die zich ook een beetje opgedrongen had om dus informatie toe te sturen en dat heb ik toen laten doen en dat heb ik toen doorgerekend en toen dacht ik dat er 2500 euro aan bemiddelingskosten gerekend werden, toen zei ik van nou dan kom ik alleen nog maar verder in de schulden en daar heb ik helemaal geen zin in en dus dat heb ik toen verder niet gedaan.

- En toen ging u er dus vanuit dat er door deze bemiddelaar ook wel kosten zouden worden gerekend?

Ja, dat begrijp je goed.

(...)

g) Telefoongesprek met [I]

- *(...)*

- Oké, heel goed. Zou u misschien wat meer kunnen vertellen over hoe het eh, hoe het proces ging van het afsluiten van het krediet, zeg maar. Dus, hoe kwam eigenlijk het contact tot stand, hoe bent u in contact gekomen met die bemiddelaar?

Volgens mij zijn wij via internet, via een enquête zijn we toen eh.....ooit ingevuld en toen, daar is toen heeft toen een bedrijf die heeft ons opgebeld eh om te vragen of wij inderdaad wilden oversluiten dit en dat en ja toen is ze langsgekomen en het ja was hartstikke leuk. Het was ja tot zoverre leuk, een lening is natuurlijk ook nooit leuk, maar ja, 't 't was heel erg huiselijk, net alsof ze een vriendin was. Het ging hartstikke goed. 't Was heel duidelijk allemaal en het was gewoon bij ons thuis. En, ja, ze had erg veel geduld, ja ik weet het niet, het was hartstikke goed gewoon.

- En weet u nog welk bedrijf dat was?
Ehm.. [redacted]? [Op de achtergrond [redacted]: Ja..] Hoe heet dat ook alweer waar die eh die mevrouw van die lening die ik bij ons heb gedaan. Wil je effe vertellen bij welk bedrijf ze werkte? Werkt? [redacted]: Van wat?] Die de lening voor ons heeft overgesloten. [redacted]: [redacted].] Nee, dat is het bedrijf waar we zitten. We zaten tussen RDM ofzo. [redacted]: NVF.] NVF zegt hij. Nee, dat was de vorige. Nee, geen idee.
- Nou, oké ... geen probleem
Volgens mij was het RDM maar. [redacted]: N V F !] Andere mening ha ha.
- Ha, ha, oké, één van de twee in ieder geval RDM of eh RD RD
Volgens mij werkte zij zelf bij RDM en heb zij ons overgesloten naar waar wij nu zitten bij [redacted].
- Nee oké en, en u zegt u hebt op internet een enquête ingevuld, een vragenlijst..
Ja
- En toen bent u gebeld door deze mevrouw?
Ja.
- Sorry dat ik even onderbreek, mijn naam is [redacted] en ik luister ook mee met dit gesprek, u staat namelijk op de speaker.
Ja?
- Ik vroeg mij even af, wat voor enquête is dat geweest die u, die u invulde?
Eeh, ja gewoon eigenlijk vrij algemene enquête die je in kunt vullen op internet. Daar worden vooral ook vragen gesteld en dan kun je kans maken op een i-pad of een auto of een zoiets en dan eh..
- Oh ja, oké.
Ja?
- Ja, duidelijk.
Oké dank u wel. [lachend]
- Oké, dus dan bent u gebeld door dat door dat bedrijf zeg maar, RDM of RDF.
Ja.
- En hoe ging het toen verder, hoe is het uiteindelijk tot een tot een afspraak gekomen?
Eh, nou ja, eigenlijk eh, eerst gewoon kijken wat ze kon doen en dat was de eerste afspraak en toen kwam ze eigenlijk al heel snel kwam ze weer langs om het eigenlijk af te ronden omdat wij eigenlijk best wel veel voordeliger uit kwamen met de lening waar we nu zitten, qua aflossen, dan de lening waar we zaten.
- En bij wie lag het zeg maar initiatief om bij u thuis af te spreken, was dat eh..?
Eh, ja eigenlijk van hun kant uit.
- En werden nog andere mogelijkheden geboden, naast een huisbezoek?
Nee, geen idee. Dat weet ik niet meer. Te lang geleden.
- [Licht instemmend.] Oké. Oké, en kunt u misschien wat meer vertellen over hoe de afspraak, de eerste afspraak verliep? Heeft u van tevoren bijvoorbeeld nog wat informatie toegestuurd gekregen, voorafgaand aan de afspraak?
Ehm.. Jeetje, ja, ik ...Het is voor ons een hele rotperiode geweest toen, dus ik durf daar eigenlijk geen antwoord op te geven hoe dat allemaal gegaan is verder en of ik inderdaad informatie toegestuurd heb gekregen.
- Nee oké, dat is vervelend om te horen. Ehm, maar het gesprek zelf ehm..
Ja, het was ideaal. Ja, was ideaal. Ik vond, die die vrouw die ons eh eigenlijk eh, de verzekering heb geregeld die eh, ja, ik vond haar echt super. Ze was ook.. We hebben dan 2 meiden en 1 daarvan was toen nog echt

baby en ja, ze had gewoon tijd voor hun ook en gezellig en mijn oudste die mocht helpen. En eh, ja, het was gewoon super.

- Uhuhm, oké. En weet u nog de naam van de persoon die bij u was geweest?
Eeehmmm, ja, het was een leuke naam, maar meer weet ik even niet. (...)
- U zegt, uiteindelijk is ze twee keer langs geweest?
Ja.
- Wat was de reden voor het tweede bezoek?
Eh, om de boel af te ronden en wij hadden nog van onze werkgevers de werkgeversverklaring nodig en eh, dat soort dingen. Dus ze kwam eh.. ze kwam nog een keer langs.
- Kwam ze uit de buurt?
Ehm.. Volgens mij kwam zij zelf uit de omge.., nee niet. Ze kwam uit het..., richting het Oosten van het land, geloof ik.
- Oh, oké.
Ja, ze moest best wel best wel flink rijden, maar ze had een hoop afspraken hier in de buurt, toen, dat zei ze.
- En weet u nog hoe lang ongeveer de bezoeken in beslag hebben genomen?
Nou, uurtje. Maar dat kwam meer doordat dat meisje wat nu aan mijn arm loopt te trekken dus ook heel vervelend is, die was toen ook vrij vervelend. Het duurde allemaal wat langer dan nodig was eigenlijk.
- Haha ok, nou goed. Ehm... En naast het krediet, zijn er nog andere producten besproken tijdens het gesprek?
Ja, wel de [REDACTED] die heb ze ook allemaal nagekeken, onze... voor mijn vriend dan. Nagekeken of dat allemaal nog up to date was en of dat beter kon of, ja, ze heb het allemaal wel bekeken, maar daar hebben we voor de rest niks mee gedaan.
- [REDACTED], dan bedoelt u een uitvaartverzekering?
Juist, [lacht,] ja.
- Oké, oké. En zijn er ook nog andere verzekeringen besproken toevallig?
Nee, voor de rest niet, want daar zijn wij erg tevreden mee.
- Oké, oké. Ehm, zijn er ... ook nog kosten bij u in rekening gebracht uiteindelijk voor het ...
(...) Voor het?
- Eh, nee. Zijn er nog kosten bij u in rekening gebracht?
Eh... Nou ja, het is... wij lossen af en het was de eerste paar maanden geloof ik werd er een groot gedeelte afgehouden om eh, hun bedrijf zeg maar te betalen en daarna wordt alles overgezet naar rente en aflossing. Dus.. we hebben wel wát betaald, maar..
- Hun bedrijf, wat bedoelt u dan precies?
Eh, ja het bedrijf zeg maar wat, waar zij voor werkt, die heb overgesloten.
- Oh ja.
- Oké, en heeft u enig idee hoe groot dat bedrag in totaal is geweest?
Nee, nee echt niet. Dit zijn echt geen vragen die moet je mij stellen. Die moet je echt binnen een week gaan stellen anders weet ik het niet meer. [Lacht.]
- Oké, ja.
- Want waar was dat bedrag precies voor?
Ik neem aan voor hun. Omdat hun ook natuurlijk al die jaren gewoon wel inkomsten moeten hebben. Alleen dat hebben ze dan in één keer nemen ze dat in plaats van gespreid. (...)
- Oké, maar dat was dus voor – voor welke werkzaamheden precies?

Eh... nou ja voor het oversluiten, voor de, voor de afspraak neem ik aan. Ik heb echt geen idee! [Lacht.]

- Oké, oké.
- Oké, goed, ehm.. Ja, u gaf al eerder aan dat u niet meer weet welke stukken zijn toegestuurd, of er nog een afspraakbevestiging is toegestuurd, maar heeft u wel enige indicatie gekregen voorafgaand aan het gesprek of de afspraak dat er kosten bij u in rekening zouden worden gebracht? En..en..wat..
Dat is wel allemaal verteld. Wel alles heel netjes allemaal uitgelegd en eh.. dat wel.
- Dat was wel voorafgaand aan de afspraak, dus tijdens het telefonisch contact zeg maar?
Nee, niet dat was bij de eerste afspraak heb ze dat allemaal verteld. Dat er wel kosten zouden gemaakt worden. (...) Dus, ja, nee ze heb wel wat het eerste gesprek heb ze wel allemaal verteld over over de kosten die gemaakt moesten worden en eh, wat voor hun was en. Ze heb alles goed uitgelegd, dat wel. Ik was echt dik tevreden erover.
- Oké.
- Nou dat is mooi. Nee, ik heb verder geen vragen.
- Nee, ik ook niet. Alleen nog één laatste vraag. Zou u het goed vinden wanneer wij, alles wat wij zo juist hebben besproken, eventueel zouden delen met het bedrijf waarmee u uiteindelijk in zee bent gegaan, bijvoorbeeld in een rapport?
Dat u de informatie die ik vanavond heb verteld naar hun doorspeelt?
- Ja, dat wij die in ieder geval kunnen delen in een eventuele rapportage.
Ja, nee, ja tuurlijk. Het is voor hun goede reclame. [Lacht.] Ja, het is alleen zo jammer dat ik niet meer weet hoe zij heet.
- Nou, dat kan gebeuren.
Ja, ja, nee dat was nog leuker geweest. Dan had ze nog een pluim gekregen, maar helaas.
- Oké, dan zou ik u heel hartelijk willen bedanken voor uw tijd.
Ja, graag gedaan.
(...).

