

Openbare versie

Santander Consumer Finance Benelux B.V.
Het bestuur
Vliegend Hertlaan 77 (15e t/m 18e)
3526 KT UTRECHT

Datum	30 augustus 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	1 van 51
Kopie aan	[...]
Telefoon	[...]
E-mail	[...]
Betreft	Besluit tot boeteoplegging

Geacht bestuur,

De Autoriteit Financiële Markten (**AFM**) heeft besloten aan Santander Consumer Finance Benelux B.V. (**SCF**) een bestuurlijke boete van € 1.125.000 op te leggen wegens overtreding van artikel 4:34, eerste en tweede lid, van de Wet op het financieel toezicht (**Wft**) in de periode van 6 februari 2016 tot en met 26 oktober 2016 en in de periode van 31 oktober 2017 tot en met 23 november 2017.

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

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

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

[...]

Inhoudsopgave

1.	Bedrijfsgegevens	3
2.	Verloop van het proces	3
3.	Wettelijk kader	7
4.	Zienswijze SCF	9
4.1	Analyse van de bevindingen van de AFM door SCF	10
4.2	De taskforce	11
4.3	De vervolgstappen met betrekking tot de tien dossiers.....	11
4.4	Hoogte van de boete.....	12
4.5	Het maximumbedrag van de boete	12
4.6	Bekendmaking van de boete	13
5.	Beoordeling AFM	13
5.1	Informatie-inwinning (artikel 4:34, eerste lid, Wft).....	14
5.1.1	Dossier 1.....	14
5.1.2	Dossier 2.....	17
5.1.3	Dossier 3.....	19
5.2	Overkreditering (artikel 4:34, tweede lid, Wft)	21
5.2.1	Dossier 4.....	21
5.2.2	Dossier 5.....	26
5.2.3	Dossier 6.....	28
5.2.4	Dossier 7.....	30
5.2.5	Dossier 8.....	33
5.2.6	Dossier 9.....	37
5.2.7	Dossier 10.....	40
5.3	Resterende aspecten zienswijze	46
5.4	Conclusie	46
6.	Besluit.....	46
6.1	Besluit tot boeteoplegging.....	46
6.2	Hoogte van de boete.....	46
6.3	Openbaarmaking van de boete.....	48
6.3.1	Uitzonderingsmogelijkheden	48
6.3.2	Nadere publicatiemomenten	51
7.	Hoe kunt u bezwaar maken?	51

Datum 30 augustus 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 3 van 51

1. Bedrijfsgegevens

SCF is opgericht op 25 september 1985 en staat ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 30076284. De bedrijfsomschrijving in het handelsregister luidt als volgt: *“Het verstrekken van financieringen in het algemeen en in het bijzonder het verstrekken van financieringen terzake van afbetalingstransacties, huur en lease, het verschaffen van doorlopend krediet, boten-, auto-, motoren- en dealerfinanciering, het (doen) totstandbrengen van verzekerings- en leaseovereenkomsten, het bedrijfsmatig inkopen van voertuigen met het doel deze te verkopen en/of te bewaren en/of te bewerken alsmede het deelnemen in, het op een andere wijze een belang nemen in, het voeren van beheer over, het financieren van andere ondernemingen en vennootschappen, het stellen van zekerheid voor schulden of het zich verbinden voor verplichtingen van anderen.”*

SCF beschikt over een vergunning van de AFM (vergunningnummer 12011170) als financieel dienstverlener, als bedoeld in de artikelen 2:60, 2:75 en 2:80 Wft, op grond waarvan zij als financieel dienstverlener mag optreden in de volgende product-dienstcombinaties:

Product	Ingangsdatum
Aanbieden - Consumptief krediet	23-11-2007
Uitoefenen van het bedrijf van betaalinstelling - Betaalinstrumenten	27-10-2011
Bemiddelen - Vermogen	01-01-2014
Bemiddelen - Schadeverzekeringen particulier	01-01-2014
Bemiddelen - Schadeverzekeringen zakelijk	01-01-2014
Bemiddelen - Zorgverzekeringen	01-01-2014
Bemiddelen - Inkomensverzekeringen	01-01-2014
Adviseren - Inkomensverzekeringen	01-01-2014
Adviseren - Schadeverzekeringen particulier	01-01-2014
Adviseren - Schadeverzekeringen zakelijk	01-01-2014
Adviseren - Vermogen	01-01-2014
Adviseren - Zorgverzekeringen	01-01-2014

Enig aandeelhouder van SCF is de Spaanse vennootschap Santander Consumer Finance S.A.

2. Verloop van het proces

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

Datum	30 augustus 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	4 van 51

Op 7 maart 2017 heeft de AFM per e-mail een informatieverzoek verstuurd aan SCF en daarin tien specifieke dossiers opgevraagd van kredieten die SCF in 2016 verstrekt heeft. De tien dossiers zijn geselecteerd op basis van een risicogestuurde analyse. Op 20 maart 2017 heeft SCF aan het informatieverzoek voldaan.

Op 24 mei 2017 heeft de AFM per e-mail een aanvullend informatieverzoek verstuurd aan SCF. Aanleiding voor dit informatieverzoek is het feit dat de door SCF verstrekte documentatie niet aansloot bij het op 5 januari 2017 opgevraagde productieoverzicht. De AFM heeft SCF om die reden gevraagd een aantal kerngegevens over de tien opgestuurde dossiers aan te leveren. Op 9 juni 2017 heeft de AFM de gevraagde informatie ontvangen.

Per brief van 13 juli 2017 heeft de AFM de uitkomsten van het Dashboard aan SCF teruggekoppeld. Deze terugkoppeling bevat onder meer de bevindingen ten aanzien van het dossieronderzoek naar verantwoorde kredietverstrekking. In de brief is opgenomen dat de AFM bij vier van de tien onderzochte dossiers overkreditering heeft geconstateerd. Ook heeft de AFM vastgesteld dat de overlegde dossiers geen uitdraai bevatten van het Centraal Kredietinformatiesysteem van Stichting Bureau Kredietregistratie (**BKR**). In de brief is aangekondigd dat de AFM zich, gegeven de ernst van de bevindingen, beraadt op eventuele vervolgstappen.

Per e-mail van 14 september 2017 heeft SCF gereageerd op de bevindingen van de AFM. In de reactie bij de e-mail geeft SCF aan dat menselijke fouten en systeemberekeningen ten grondslag liggen aan de vermeende gevallen van overkreditering. De e-mail bevat verder een bijlage met BKR-uitdraaien van de betreffende dossiers.

Op 18 september 2017 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de AFM en SCF over de uitkomsten van het Dashboard. Tijdens dit gesprek heeft de AFM er bij SCF op aangedrongen om maatregelen te treffen ter voorkoming van overkreditering, omdat er volgens het wettelijk kader geen enkele maal overkreditering zou mogen voorkomen. Naar aanleiding van dit gesprek heeft SCF op 20 september 2017 per e-mail een aanvullende reactie verstrekt. In de e-mail met bijlage geeft SCF aan dat zij haar acceptatieproces heeft versterkt met aanvullende controles, waaronder controles op basis van het vier-ogenprincipe.

Op 21 september 2017 heeft een telefonisch gesprek plaatsgevonden naar aanleiding van de reactie van SCF. Uit de informatie blijkt dat er een vier-ogenprincipe wordt ingevoerd ten aanzien van alle "Automotive"-kredieten. Daarnaast heeft SCF toegelicht dat 25% van de verstrekte kredieten door een leidinggevende wordt gecontroleerd. De afdeling Compliance doet wekelijks een check op vijf tot tien procent van de aanvragen. De AFM heeft onder meer de vragen voorgelegd in hoeverre de vier-ogen deskundig genoeg zijn, of het probleem zich daadwerkelijk beperkt tot Automotive-kredieten en of de steekproef door een leidinggevende overkreditering in alle gevallen gaat voorkomen. De AFM heeft uitgesproken dat de norm ter voorkoming van overkreditering voor ieder individueel dossier geldt. SCF heeft gereageerd dat zij niet kan garanderen dat er in de 75% van de dossiers die niet worden gecontroleerd, geen overkreditering plaatsvindt.

Op 22 september 2017 heeft SCF per e-mail een aanvulling op de e-mail van 20 september 2017 verstuurd. Uit de e-mail met bijlage blijkt dat het percentage dossiers dat wordt gecheckt door een leidinggevende van 25% naar 50% gaat en naar voren wordt gehaald in het proces, te weten voordat het krediet wordt uitbetaald.

Datum 30 augustus 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 5 van 51

Per e-mail van 25 september 2017 heeft de AFM gereageerd op de aanvulling van SCF van 22 september 2017. De AFM geeft daarbij aan dat SCF nog geen volledige reactie heeft gegeven op de vragen die zijn voorgelegd. Het gaat onder andere om de verzochte rapportage waaruit blijkt hoeveel leningen er waren verstrekt in de afgelopen week en wat de uitkomsten van de vier-ogencontroles en eerstelijnscontroles zijn. De AFM heeft dringend verzocht deze informatie uiterlijk 26 september 2017 aan te leveren. Op 26 september 2017 heeft SCF de gevraagde informatie per e-mail verstrekt.

Op 2 oktober 2017 heeft opnieuw een gesprek plaatsgevonden tussen de AFM en SCF. Tijdens dit gesprek heeft de AFM toegelicht dat preventie van overkreditering een belangrijk speerpunt van haar toezicht is. Op grond van de bevindingen in het Dashboard constateert de AFM dat de prestaties van SCF onvoldoende zijn. Tijdens dit gesprek heeft SCF aangegeven dat het probleem van overkreditering zich beperkt tot Automotive-kredieten.

Op 9 oktober 2017 heeft de AFM zich telefonisch door SCF laten informeren over de voortgang van de aangekondigde verbetermaatregelen. De AFM geeft aan tweewekelijks contact te willen met SCF om de voortgang te monitoren.

Op 12 oktober 2017 heeft SCF per e-mail een voortgangsrapportage toegezonden. Naar aanleiding hiervan heeft op 19 oktober 2017 wederom een telefoongesprek plaatsgevonden om de voortgang van de verbetermaatregelen te bespreken. De AFM heeft tijdens het gesprek gevraagd om omschrijvingen van de geconstateerde fouten, omdat dit niet uit de overlegde informatie bleek.

Op 27 oktober 2017 heeft de AFM een e-mail van SCF ontvangen met aanvullende informatie over de overkreditering die geconstateerd is gedurende de checks die in week 39 verricht zijn.

Op 31 oktober 2017 heeft een telefonisch overleg plaatsgevonden tussen de AFM en SCF. Uit de rapportage van SCF, die de AFM kort daarvoor ontving, blijkt dat er in de voorgaande weken twee kritieke overkrediteringsfouten zijn gemaakt die er in controle uit zijn gehaald. De AFM uit opnieuw haar zorg dat circa 50% van de verstrekkingen is gecontroleerd en dat hierbij twee overkrediteringsgevallen zijn geconstateerd. De AFM benadrukt haar zorgen ten aanzien van de dossiers die niet worden gecontroleerd op overkreditering, aangezien eventuele tekortkomingen onopgemerkt blijven en dus niet worden hersteld. De AFM stelt opnieuw de vraag waarom SCF geen 100%-controle doorvoert, nu SCF weet dat haar proces en beheersing in bedrijfsvoering niet van het gewenste niveau is. SCF merkt op dat zij een positieve ontwikkeling heeft gezien in het aantal fouten en dat het een keuze is van SCF om haar energie te richten op opleidingen en training. Wanneer het aantal fouten in de komende weken niet naar nul gaat, zal SCF zich herbezinnen op aanvullende maatregelen.

Op 16 november 2017 heeft opnieuw een telefonisch overleg plaatsgevonden tussen de AFM en SCF. Tijdens dit gesprek is gebleken dat het aantal gecontroleerde kredietverstrekkingen is gedaald (van 52% naar 38%). SCF licht toe dat de leidinggevende tijd nodig had om andere medewerkers in te werken en dat in de komende weken de controles weer op niveau zullen zijn en ook zullen blijven. Het aantal fouten daalt volgens SCF, al is deze ontwikkeling nog pril en heeft de situatie volle aandacht. De AFM merkt opnieuw op dat het haar verontrust dat

Datum	30 augustus 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	6 van 51

er geen 100%-controle uitgevoerd wordt. SCF vraagt of de AFM er vertrouwen in heeft dat SCF het risico op overkreditering voldoende gemitigeerd heeft. De AFM legt uit dat zij slechts kan vaststellen of de maatregelen voldoende zijn, als na dossieronderzoek blijkt dat er geen sprake is van overkreditering.

Per e-mail van 27 november 2017 heeft SCF een voortgangsrapportage verstuurd, waarover de AFM en SCF op 28 november 2017 telefonisch overleg hebben gevoerd.

Op 7 december 2017 hebben SCF en de AFM opnieuw telefonisch overleg gevoerd. Hierin is het beleid van SCF besproken ten aanzien van fouten die gedurende de steekproeven worden ontdekt. De AFM heeft tijdens het gesprek feedback gegeven op het beleid van SCF. SCF heeft toegezegd de feedback te zullen meenemen.

Op 15 december 2017 heeft SCF per e-mail aanvullende stukken verstuurd, waaruit onder andere blijkt dat de acceptatieprocedure is aangepast, evenals de foutcontrole op reeds verstrekte kredieten. Tijdens het gesprek heeft de AFM aangekondigd aanvullend onderzoek te zullen verrichten om te bezien of SCF overkreditering in de praktijk voorkomt. Op 19 december 2017 heeft hierover een gesprek plaatsgevonden ten kantore van de AFM.

Op 22 januari 2018 heeft de AFM aan SCF schriftelijk verzocht om nogmaals tien dossiers uit 2016 te verstrekken. Deze dossiers zijn geselecteerd aan de hand van het eerder verkregen productieoverzicht over 2016. Voorts is SCF verzocht een gelijksoortig productieoverzicht aan te leveren van verstrekte kredieten over de periode 1 november 2017 tot en met 22 januari 2018. Op 5 februari 2018 heeft SCF de opgevraagde dossiers verstrekt. Bij e-mail van 12 februari 2018 heeft SCF voorts de beschikbare BKR-registraties met betrekking tot de opgevraagde dossiers aangeleverd.

Op 9 maart 2018 heeft SCF per e-mail een overzicht gegeven van de gezinssamenstelling per opgevraagd dossier. Voorts heeft zij een aangevuld productieoverzicht verstrekt. Dit aangevulde overzicht bevat per dossier informatie over of het dossier onderworpen is aan de extra controles die SCF instelde naar aanleiding van de bevindingen van het Dashboard. Op grond van de aangeleverde dataset heeft de AFM tien dossiers geselecteerd, die SCF in de periode van 1 november 2017 tot en met 22 januari 2018 verwerkt heeft. Per e-mail van 15 maart 2018 heeft de AFM een informatieverzoek gestuurd en deze dossiers opgevraagd bij SCF. Op 26 maart 2018 heeft SCF aan het informatieverzoek voldaan.

Op 30 maart 2018 heeft SCF per e-mail aanvullende informatie verstrekt over één van de door de AFM opgevraagde dossiers, te weten dossier 2017-III ([...]). SCF heeft in dit dossier overkreditering geconstateerd en nader onderzoek ingesteld. SCF heeft de voorlopige bevindingen van dit onderzoek toegelicht.

Op 19 april 2018 heeft SCF de AFM per e-mail op de hoogte gesteld van de definitieve uitkomsten van het onderzoek naar dossier 2017-III ([...]).

Vervolgens heeft de AFM een dossieronderzoek uitgevoerd. Op 3 mei 2018 heeft de AFM per e-mail haar voorlopige bevindingen ten aanzien van de dossiers uit 2016 aan SCF teruggelinkt met het verzoek op deze

Datum	30 augustus 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	7 van 51

voorlopige bevindingen te reageren. Op 24 mei 2018 heeft SCF per e-mail gereageerd op de dossierterugkoppeling.

Per e-mail van 17 mei 2018 heeft de AFM SCF een toelichting gegeven op haar bevindingen bij de dossiers uit 2017-2018 met het verzoek hierop te reageren. Op 8 juni 2018 heeft SCF per e-mail inhoudelijk gereageerd.

Op 6 augustus 2018 heeft de AFM per e-mail één aanvullende vraag aan SCF gesteld ten aanzien van dossier Dashboard 2016-II ([...]). Op 14 augustus 2018 heeft SCF per e-mail op deze vraag gereageerd.

Op 25 februari 2019 heeft de AFM haar voornemen kenbaar gemaakt om aan SCF een bestuurlijke boete op te leggen wegens overtreding van artikel 4:34, eerste en tweede lid, Wft.

Op 3 april 2019 heeft SCF schriftelijk haar zienswijze op dit voornemen ingediend en deze tevens mondeling toegelicht.

Op 8 april 2019 heeft SCF per e-mail een aanvulling op haar schriftelijke zienswijze verstuurd.

Op 11 juli 2019 heeft de AFM aan SCF een aanvullend onderzoeksrapport verstuurd.

Op 19 juli 2019 heeft SCF per e-mail gereageerd op dit aanvullend onderzoeksrapport.

3. Wettelijk kader

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

Artikel 4:34, eerste en tweede lid, Wft

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

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

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

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

Datum	30 augustus 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	8 van 51

Leennormen

De Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland (VFN) en de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) hebben beide een gedragscode voor consumptief krediet vastgesteld waarin de leennormen voor verantwoorde kredietverlening nader zijn ingevuld. De AFM beschouwt deze gedragscodes als een minimale invulling van de open norm van artikel 4:34, tweede lid, Wft.³ Als een kredietaanbieder niet bij een brancheorganisatie is aangesloten, is zij niet gebonden aan de gedragscodes van deze brancheorganisatie. De aanbieder kan dan op eigen wijze invulling geven aan de open normen ter voorkoming van overkreditering. De AFM ziet erop toe dat de alternatieve invulling van de open norm minimaal dezelfde zichtbare bescherming biedt tegen overkreditering als de normen in de gedragscodes. De leennormen uit de gedragscodes van de VFN en NVB zijn identiek, waardoor het voor de beoordeling van overkreditering geen verschil maakt of de leennormen uit de code van de NVB of uit de code van de VFN worden aangehouden. SCF is aangesloten bij de VFN. Hierna wordt om die reden steeds verwezen naar de VFN-Gedragscode.⁴

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

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

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

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

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

⁴ VFN-Gedragscode per 1 januari 2014.

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

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

VFN-normen van 1 juni 2017 tot en met 31 mei 2018				
Norm woonlast: € 223				
	Alleenstaanden	Alleenstaanden met kinderen	Gehuwden/ samenwonenden	Gehuwden/ samenwonenden met kinderen
Basisnorm	€ 797	€ 908	€ 1.244	€ 1.246
Aftopping leennorm	Indien inkomen ≥ € 3.162	Indien inkomen ≥ € 2.999	Indien inkomen ≥ € 3.262	Indien inkomen ≥ € 2.999
Afgetopte leennorm	€ 1.118	€ 1.118	€ 1.498	€ 1.476

4. Zienswijze SCF

In haar op 3 april 2019 gegeven zienswijze heeft SCF – zakelijk weergegeven – het volgende naar voren gebracht.

SCF stelt voorop dat zij de huidige stand van zaken betreft. De uitkomst van het Dashboard 2017 heeft SCF ertoe aangezet een taskforce op te richten en te investeren in haar operationele procedures. SCF ziet in dat deze inspanningen niet wegnemen dat er in het verleden bepaalde fouten zijn gemaakt, maar meent dat haar inspanningen hierin wel moeten worden erkend door de AFM.

Ook zijn er punten waarop SCF het oneens is met de bevindingen van de AFM in het onderzoeksrapport. SCF merkt in dat kader op dat deze bevindingen onderwerpen raken die momenteel op de agenda staan van het overleg tussen de AFM en de VFN. Kort gezegd meent SCF dat er tot op heden ruimte is geweest voor een zekere beoordelingsmarge met betrekking tot de inhoud van haar acceptatiebeleid en bepaalde hierin genoemde onderwerpen. De zienswijze van SCF aangaande de bevindingen op individueel dossierniveau zijn ten behoeve

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

van de leesbaarheid onder de beoordeling van de AFM van het desbetreffende dossier in hoofdstuk 5 opgenomen. Hierna volgt de zienswijze van SCF voor wat betreft de andere punten.

4.1 Analyse van de bevindingen van de AFM door SCF

Ten aanzien van een aantal bevindingen van de AFM is SCF het ermee eens dat haar beleid voor verbetering vatbaar was. SCF heeft daarvoor de nodige maatregelen getroffen en de volgende controle-elementen geïmplementeerd:

- het vier-ogen-principe: een tweede medewerker controleert de verificatie die is uitgevoerd door de eerste medewerker;
- een pre-booking check: een leidinggevende of kwaliteitsmedewerker voert steekproefsgewijs controles uit (eerst 50%, inmiddels 25% van de dossiers) om er zeker van te zijn dat processen op de juiste manier worden uitgevoerd en mogelijke fouten worden hersteld;
- een compliance check: het compliance team controleert 100% van de aanvragen die zijn gecontroleerd in de pre-booking check om op de controle-elementen te controleren; en
- het trainen van personen om het risico van fouten te beperken en de kwaliteitscontroles te verbeteren om eventuele overige fouten op te sporen.⁶

Daarnaast wordt niet langer gebruik gemaakt van het automatisch genereren van de huurtoeslag en moet het concrete bedrag aan huurtoeslag handmatig worden ingevoerd.⁷ Ook wordt niet langer alleen gevraagd om de relevante pagina's van het bankafschrift, maar om een maandoverzicht.⁸

In de andere bevindingen van de AFM kan SCF zich niet vinden. In dat kader merkt zij het volgende op.

Er zijn geen vaste regels om precies te bepalen of het aangaan van een lening verantwoord is. Bijvoorbeeld welke posten er exact moeten worden opgenomen of uitgesloten als onderdeel van de inkomsten of uitgaven. SCF is wettelijk verplicht om een beleid inzake verantwoorde kredietverlening vast te stellen en toe te passen. SCF is lid van de VFN en heeft de leennormen van de VFN overgenomen. Daarnaast heeft SCF zelf gedetailleerde regels vastgesteld om deze leennormen door te voeren via haar acceptatiebeleid. Ongeacht deze leennormen en het acceptatiebeleid van SCF, is er ruimte voor en behoefte aan interpretatie en beslissingen. Daardoor kunnen er verschillen ontstaan tussen individuele kredietverstrekkers. Dit betekent niet noodzakelijkerwijs dat een van de twee verkeerd is, maar dat er een beoordelingsmarge is.

Deze beoordelingsmarge betekent ook dat het hele pakket aan beleids- en uitvoeringsbeslissingen in overweging moet worden genomen. SCF stelt dat de AFM in het onderzoeksrapport onvoldoende rekening heeft gehouden met deze beoordelingsmarge en het uitgangspunt dat het acceptatiebeleid als geheel moet worden gezien. Zo

⁶ Dit raakt dossiers 1, 3, 4, 5, 6, 7, en 8.

⁷ Dit raakt dossiers 5 en 6.

⁸ Dit raakt dossier 2.

hanteert de AFM in haar onderzoeksrapport in dossier 2 een hoger inkomen dan SCF. SCF neemt een persoonlijke toeslag doorgaans niet als inkomen mee en hanteert daarom een voorzichtiger benadering dan de AFM bij het bepalen van het inkomen. Dit geeft SCF meer ruimte om bepaalde kleine uitgaven, zoals de WGA-premie of Whk-premie, niet afzonderlijk in aanmerking te nemen. In ditzelfde dossier hanteert de AFM ook een lager bedrag voor bestaande financieringen dan SCF. SCF gebruikt namelijk altijd het concrete cijfer van de hogere kosten, door de werkelijke maandelijkse betaling te controleren. Bovendien is de AFM in de dossiers 1, 5 en 9 inconsequent in de behandeling van de posten WGA-premie en Whk-premie. In het ene dossier wordt de aftrek op het bruto-inkomen toegepast en in het andere dossier op het netto-inkomen.

4.2 De taskforce

Zoals gezegd hebben de bevindingen van het Dashboard 2017 SCF ertoe aangezet om een taskforce op te richten die onderzoek heeft gedaan naar de werkzaamheden van SCF waarbij fouten konden optreden en onopgemerkt bleven. De inspanningen van de taskforce hebben geleid tot herzieningen en verbeteringen in de operationele processen om fouten te voorkomen en ervoor te zorgen dat eventuele fouten toch ontdekt worden. SCF heeft met de taskforce zich ertoe verbonden om een actieplan te ontwikkelen en uit te voeren ter verbetering van haar bedrijfsvoering:

- zij heeft onmiddellijk het vier-ogen-principe ingevoerd;
- per 25 september 2017 heeft zij in 50% van de dossiers een extra controle ingevoerd voorafgaand aan uitbetaling;
- voor al deze dossiers is een controle door Risk & Compliance ingevoerd na uitbetaling;
- op verschillende momenten is een voortgangsrapportage aan de AFM verstrekt. Deze rapporten tonen een consistente verbetering in de uitkomst van de controles aan; en
- er is een lange termijnplan ontwikkeld, nog steeds gebaseerd op een 100% controle volgens het vier-ogen-principe, gekoppeld aan toezicht op 10% van de dossiers voorafgaand aan de uitbetaling.

SCF is ervan overtuigd dat uiteindelijk in december 2017 het vertrouwen van de AFM in de activiteiten van SCF is hersteld. SCF heeft in dit kader een addendum gemaakt bij de samenvatting van het onderzoek zoals die door de AFM is gemaakt in haar brief van 25 februari 2019. Daarbij wijst SCF specifiek op een brief van 26 september 2017 van SCF aan de AFM, verschillen tussen de AFM en SCF in interpretaties van bepaalde bijeenkomsten of een telefoongesprek, een voortgangsrapport van 14 november 2017 van SCF en de presentatie van 29 mei 2018 van SCF aan de AFM.

4.3 De vervolgstappen met betrekking tot de tien dossiers

Waar SCF het met de AFM eens is dat sprake was van overkreditering, heeft zij de klanten in die dossiers benaderd en er is een geactualiseerde controle op de verantwoorde kredietverstrekking uitgevoerd. In alle dossiers is geconcludeerd dat de lening op basis van de nieuwe informatie binnen de criteria voor verantwoorde kredietverstrekking valt. In één dossier is een achterstallige betaling in mindering gebracht op het uitstaande bedrag.

Datum	30 augustus 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	12 van 51

Voor de overige dossiers geldt dat hoewel sommige dossiers weliswaar menselijke fouten bevatten, deze niet hebben geleid tot overkreditering. Niettemin heeft SCF voor deze dossiers dezelfde aanpak gevolgd en de conclusie is dat het voor SCF niet nodig is op deze dossiers maatregelen te nemen.

4.4 Hoogte van de boete

SCF is het ermee eens dat zij verantwoordelijk is voor de fouten die hebben geleid tot overkreditering. SCF heeft daarom aanzienlijk geïnvesteerd in de verbetering van haar bedrijfsvoering. Er is een investering van geschat € 500.000 gedaan om een taskforce op te richten, een hoger niveau van controlespecialisten te creëren en een kwaliteitsmanagementsysteem te ontwikkelen en implementeren.

De overige bevindingen van de AFM betwist SCF en indien de AFM desondanks tot de conclusie komt dat er in die dossiers sprake is van een tekortkoming, merkt SCF op dat zij geen standpunt inneemt dat afwijkt van dat van andere kredietverleners. Het gaat dan om de toepassing van de heffingskorting, het niet in mindering brengen van de WGA-premie en de Whk-premie en het niet in mindering brengen van kosten voor kinderopvang. Dit zijn posten waarbij de AFM een andere visie heeft dan de marktpartijen en de VFN. Dit betekent dat het hooguit redelijk is om deze posten te behandelen als een grijs gebied. Als gevolg daarvan is de ernst van de tekortkoming (als die er al is) beperkt of zeer beperkt.

Verder is SCF van mening dat de AFM in geval van een boete moet overwegen deze boete te verlagen op basis van het volgende:

- SCF is niet eerder tekortgeschoten, en heeft bij een eerder onderzoek juist zeer goed gepresteerd;
- gelet op de genoemde posten als onderdeel van het grijze gebied en/of de beoordelingsmarge is de ernst van de tekortkomingen beperkt;
- SCF heeft na de bevindingen van de AFM in juli 2017 actie ondernomen met de oprichting van een taskforce;
- er zijn geen bevindingen van de AFM met betrekking tot leningen die na 24 oktober 2017 zijn aangevraagd. Dit betekent dat er geen bevindingen van de AFM zijn ten aanzien van dossiers die zijn afgehandeld na afronding van de werkzaamheden van de taskforce;
- SCF heeft hard gewerkt om de tekortkomingen in haar bedrijfsvoering te verhelpen en toekomstige tekortkomingen te voorkomen; en
- SCF heeft de AFM voorzien van op maat gemaakte voortgangsrapportages en alle gevraagde informatie en heeft de AFM proactief voorzien van aandachtspunten

4.5 Het maximumbedrag van de boete

Allereerst merkt SCF op dat de tekortkomingen in de dossiers 5, 6, 7 en 8 allemaal dateren van vóór 11 augustus 2016. Daardoor is er geen geldige basis voor de toepassing van het (alternatieve) maximum dat voortvloeit uit de artikelen 1:81, tweede lid, en 1:82, eerste lid, Wft voor tekortkomingen in deze dossiers. Voor zover de AFM zou concluderen tot eventuele tekortkomingen in de overige zes dossiers, waarvan er vijf dateren

Datum	30 augustus 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	13 van 51

van na 11 augustus 2016, zou de conclusie nog steeds moeten zijn dat deze tekortkomingen allemaal betrekking hebben op dezelfde onderliggende feiten die in al deze dossiers tot dezelfde fouten hebben geleid. Het zou in strijd zijn met het vereiste van rechtszekerheid in sanctiezaken indien bij voortzetting van een reeks feiten een strengere sanctieregeling van toepassing zou kunnen worden.

Daarnaast meent SCF dat het omzetgerelateerde boeteregime niet kan worden toegepast omdat dit systeem voor banken wettelijke grondslag ontbeert. In de jaarverslaglegging van banken wordt namelijk geen gebruik gemaakt van het begrip netto-omzet. Artikel 2:377, zesde lid, van het Burgerlijk Wetboek (**BW**), waarin dit begrip nader wordt gedefinieerd, is ingevolge artikel 2:416, eerste lid, BW namelijk niet van toepassing op banken. Daardoor bestaat er geen wettelijke verplichting voor banken om een netto-omzet te rapporteren. Als gevolg hiervan kan het omzetgerelateerde boeteregime van artikel 1:82 Wft niet worden toegepast en dient voor de vaststelling van de boetehoogte te worden uitgegaan van het reguliere boeteregime uit artikel 1:81 Wft.

4.6 Bekendmaking van de boete

Bij de publicatie van een eventuele boete verzoekt SCF de AFM om haar te beschouwen als onderdeel van een groep die een wereldwijd systeemrelevante bankgroep vormt. Dit houdt in dat van de (internationale) pers aandacht mag worden verwacht als SCF een min of meer significante boete wordt opgelegd en dit bekend wordt gemaakt. Onduidelijkheid en/of onbekendheid met de context van een dergelijke boete en/of de vraag of deze gevolgen kan hebben voor het concern zou gemakkelijk onjuist of onvolledig kunnen worden beoordeeld en gevolgen kunnen hebben voor de financiële stabiliteit. SCF verzoekt de AFM daarom af te zien van bekendmaking.

5. Beoordeling AFM

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

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

De beoordeling van de AFM is als volgt opgebouwd. In de paragrafen 5.1 en 5.2 zijn per dossier de feiten en bevindingen uitgewerkt, waarbij de berekeningen van SCF gepresenteerd zijn in een tabel. Kolom A benoemt om welke post in de berekening het gaat. Kolom B van de tabel bevat de berekening van SCF. Waar nodig wordt ook een berekening van de AFM uit het onderzoeksrapport gepresenteerd. De laatste kolom bevat een eventuele (verwijzing naar de) toelichting op de berekeningen alsmede, waar relevant, de bevindingen die ten aanzien van de berekeningen in het onderzoeksrapport van de AFM zijn opgenomen. Daarna volgt de zienswijze van SCF op het specifieke dossier. Tot slot is per dossier de beoordeling en conclusie van de AFM opgenomen. In paragraaf 5.3 worden resterende aspecten van de zienswijze van SCF behandeld en in paragraaf 5.4 volgt de conclusie.

5.1 Informatie-inwinning (artikel 4:34, eerste lid, Wft)

5.1.1 Dossier 1⁹

Feiten en bevindingen

SCF is een kredietovereenkomst, getekend op [datum], met desbetreffende consument aangegaan en heeft daarbij een krediet van [circa € 10.230] verstrekt. In onderstaande tabel zijn de berekeningen van SCF met betrekking tot dit dossier opgenomen.¹⁰

A. Financiële positie klant	B. Berekening SCF	C. Toelichting
Netto-inkomen	€ 2.195,00	Zie sub I.
Woonlasten	€ 730,00	Zie sub II.
Lasten bestaande financieringen	€ [bedrag]	
Overige lasten	€ [bedrag]	

Sub I: Inkomensberekening

Het dossier bevat salarisspecificaties van de maanden juni en juli 2016. Uit deze salarisspecificaties volgt dat een aankoop vakantiedagen, een pensioenpremie, een WGA-hiaatpremie en een Whk-premie worden ingehouden op het brutoloon. Daarnaast ontvangt aanvrager een reiskostenvergoeding.

In het onderzoeksrapport is geconcludeerd dat SCF enkel de inhouding van pensioenpremie gecorrigeerd heeft op het bruto-inkomen en dat de inhouding voor de aankoop vakantiedagen, WGA-hiaat en Whk-premie niet zijn meegenomen in de berekening van het netto-inkomen. Voorts heeft SCF de reiskostenvergoeding ad [circa € 140] opgenomen in de inkomensberekening. Ten aanzien van de reiskostenvergoeding heeft SCF eerder in haar terugkoppeling van 24 mei 2018 laten weten: “De reiskostenvergoeding had inderdaad niet meegenomen mogen worden.”

⁹ Dit betreft dossier 2016-II ([...]). Zie bijlagen 23.4 en 23.5 bij de reactie van 5 februari 2018 van SCF en bijlagen 24.3 en 24.4 bij de reactie van 12 februari 2018 van SCF.

¹⁰ Zie ook bijlage 32.1 bij de reactie van 24 mei 2018 van SCF.

Datum 30 augustus 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 15 van 51

Sub II: Gezinsamenstelling

SCF gaat bij de berekening van de leennorm uit van de gezinssituatie 'alleenstaand zonder kinderen'. SCF heeft in het dossieroverzicht van 5 februari 2018 toegelicht dat de woonlasten van de woning worden afgeschreven van de bankrekening van [familielid], [...]. SCF heeft de afschrijving van woonlasten aangetoond aan de hand van een rekeningafschrift. Hierop heeft de AFM aan SCF gevraagd of zij geverifieerd heeft of de door aanvrager opgegeven gezinssituatie juist is. SCF heeft in haar reactie van 24 mei 2018 de volgende toelichting gegeven:

"Als aangegeven [...] is van dit element verificatie slechts beperkt mogelijk en gaan wij af op wat de aanvragers zelf aangeven met dien verstande dat de bankafschriften wel op 'tegenbewijs' gecontroleerd worden. [Familieliden] hebben zelf aangegeven alleenstaand te zijn. Bij het samen wonen van [familieliden] op deze leeftijd is er zelden sprake is van een duurzame gezamenlijke huishouding."

En:

"[Familielid] heeft [...], maar onder andere een ander bankrekeningnummer. De afboeking van de woonlast komt uit het dossier van [familielid], die ook een lening bij ons heeft afgesloten. Volgens het kadaster staat deze woning op naam van [familielid]. Uit navraag is gebleken dat de klant tijdelijk bij [familielid] inwoonde. Omdat dit niet duidelijk bleek uit haar documentatie hebben we bij beiden [circa € 970] meegenomen als bruto woonlast. In werkelijkheid had dus een forfaitair bedrag ad € 230,00 voor inwonen volstaan."

In het onderzoeksrapport is geconcludeerd dat SCF de samenlevingssituatie onvoldoende heeft geverifieerd en dat zij haar twijfel had moeten vertalen in concretisering van de beoogde periode van samenleving. Als er geen concreet vooruitzicht was op beëindiging van de samenleving, had SCF er vooralsnog vanuit moeten gaan dat sprake was van de situatie 'samenwonend / gehuwd zonder kinderen'.

Zienswijze SCF

SCF is het met de AFM eens dat de reiskosten in mindering hadden moeten worden gebracht op het inkomen van de aanvrager. SCF is het er echter niet mee eens dat de WGA-premie en Whk-premie in mindering hadden moeten worden gebracht op het inkomen van de aanvrager. Het is volgens SCF ongebruikelijk om dit soort kleine risicopremies op het inkomen in mindering te brengen. Dit wordt door de markt – en SCF – geacht te zijn opgenomen in de leennorm. Dergelijke inhoudingen op het inkomen zijn op dit moment ook nog onderwerp van gesprek tussen de AFM en de VFN.

Verder is SCF het er niet mee eens dat zij de aanvrager als 'samenwonend / gehuwd zonder kinderen' had moeten aanmerken. Deze aanname van de AFM, in combinatie met de aftrek van de volledige woonlasten, staat ver af van de situatie die op basis van de feiten kon worden vastgesteld. De aanvrager had geen woonlasten, [familieliden] hadden bevestigd alleenstaand te zijn en de aanvrager heeft aangegeven tijdelijk bij [familielid] te wonen. Gelet daarop heeft SCF een conservatieve benadering toegepast door de volledige hypotheeklasten van [familielid] in de berekening van de aanvrager op te nemen. Niet kan worden gesteld dat SCF onvoldoende informatie heeft gevraagd en/of een onvolledig dossier had. In ieder geval was de lening verantwoord.

Datum	30 augustus 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	16 van 51

Beoordeling AFM

De AFM is van oordeel dat SCF onvoldoende informatie heeft ingewonnen over de financiële positie van de consument en daardoor niet mede op basis van alle benodigde informatie heeft beoordeeld of het aangaan van de overeenkomst ter voorkoming van overkreditering, verantwoord was. De AFM licht dit als volgt toe.

Zoals SCF zelf ook heeft erkend, heeft zij bij de vaststelling van het netto-inkomen van de consument ten onrechte een reiskostenvergoeding ter hoogte van [circa € 140] als inkomensbestanddeel opgenomen, aangezien deze vergoeding niet beschikbaar is om de lening mee af te lossen. SCF kwam daardoor op een te hoog netto-inkomen. Het effect van het onjuist vaststellen van het inkomen staat op zichzelf voor een kredietruimte van [circa € 5.900], welk krediet ten onrechte kan worden verstrekt. Om vast te stellen of het krediet in dit geval verantwoord is verstrekt, is de gezinssituatie en de daaraan verbonden leennorm doorslaggevend. SCF is bij haar berekening uitgegaan van de gezinssituatie 'alleenstaand zonder kinderen' en van de volledige (netto)lasten van de woning van [familielid] van de aanvrager, waarin de aanvrager volgens SCF tijdelijk verbleef. De AFM heeft in het dossier echter geen informatie aangetroffen waaruit deze tijdelijke situatie zou blijken. Uit de informatie bleek, zoals SCF naderhand ook zelf aangeeft "*niet duidelijk*" dat de klant tijdelijk bij [familielid] inwoonde. In feite was de invulling door SCF gebaseerd op een veronderstelling. Een dergelijke veronderstelling brengt een hoog risico met zich, omdat dit kan leiden tot overkreditering. Het is essentieel om voldoende informatie in te winnen en op basis van die informatie te beoordelen of het aangaan van de overeenkomst ter voorkoming van overkreditering, verantwoord is. Hoewel SCF er in deze situatie niet van uit hoefde te gaan dat de aanvrager samenwonend was met [familielid] én alle woonlasten zelf moest betalen, had zij deze posten wel moeten baseren op ingewonnen informatie, en niet op een veronderstelling. Een toekomstige wijziging in deze essentiële posten is immers beslissend voor de beoordeling van de hoogte van het verantwoord krediet. Niet is gebleken dat SCF heeft geverifieerd of de aanvrager daadwerkelijk tijdelijk bij [familielid] inwoonde – hetgeen de gezinssituatie 'alleenstaand zonder kinderen' zou rechtvaardigen – en wat de daadwerkelijke woonlasten waren. Dit leidt tot de conclusie dat SCF onvoldoende informatie heeft ingewonnen en daardoor niet mede op basis van alle benodigde informatie heeft beoordeeld of het aangaan van deze overeenkomst verantwoord was.

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

Ten aanzien van de bevindingen van de AFM in het onderzoeksrapport en de zienswijze van SCF daarop inzake de WGA-premie, de Whk-premie en de gezinssituatie merkt de AFM het volgende op.

SCF is uitgegaan van het nettoloon op de loonstrook. In tegenstelling tot de bevinding van de AFM in het onderzoeksrapport en de zienswijze van SCF hierop, betekent dit dat de WGA-premie en de Whk-premie wel degelijk door SCF zijn meegenomen bij de berekening van het netto-inkomen. De AFM ziet daarom geen overtreding voor wat betreft deze posten. De in het onderzoeksrapport getrokken conclusies komen in onderhavig besluit te vervallen en de zienswijze van SCF hieromtrent behoeft geen verdere behandeling.

5.1.2 Dossier 2¹¹

Feiten en bevindingen

SCF is een kredietovereenkomst, getekend op [datum], met desbetreffende consument aangegaan en heeft daarbij een krediet van [circa € 6.700] verstrekt. In onderstaande tabel zijn de berekeningen van SCF met betrekking tot dit dossier opgenomen.¹²

A. Financiële positie klant	B. Berekening SCF	C. Toelichting
Netto-inkomen	€ 2.235,00	
Woonlasten	€ [bedrag]	Zie sub I.
Lasten bestaande financieringen	€ [bedrag]	
Overige lasten	-	Zie sub I.

Sub I: Inventarisatie financiële verplichtingen

Het dossier bevat een gedeeltelijk bankafschrift van de maand augustus 2016, namelijk twee van de zes pagina's. Het bankafschrift bevat transacties die op 1 augustus en in de periode van 15 tot en met 25 augustus 2016 uitgevoerd zijn. De AFM heeft aan SCF de vraag gesteld hoe zij heeft geverifieerd of de consument maandelijkse financiële lasten heeft, zoals aanvullende woonlasten, alimentatie, of overige financiële verplichtingen die niet in BKR staan geregistreerd (zoals DUO-leningen of betalingsregelingen), die niet op het aangeleverde bankafschrift staan vermeld. Hierop heeft SCF in haar reactie van 24 mei 2018 de volgende toelichting gegeven:

“Santander is in de veronderstelling dat zij uitsluitend gehouden is om die inkomsten en lasten te verifiëren die de klant heeft op gegeven en waarvan deze verklaard heeft dat dit naar waarheid is ingevuld. Wij doen dit door te kijken of de opgegeven posten overeenstemmen met de documentatie die afkomstig is van onafhankelijke derden (loonstrook, bankafschrift). De aangeleverde documentatie dient minimaal de opgegeven posten te bevatten. Eventueel extra aangeleverde informatie werd niet standaard in detail gecontroleerd, inmiddels controleren wij wel op aanwezigheid van andere inkomsten en lasten. Indien deze niet aanwezig zijn in de aangeleverde documentatie, accepteren wij de verklaring van de klant.”

Zienswijze SCF

SCF merkt in het kader van dit dossier op dat het voor haar een gangbare praktijk was dat werd vertrouwd op de verkregen bankafschriften, en niet op een volledig maandoverzicht. Het bankafschrift wordt gebruikt om de door de aanvrager opgegeven kosten te verifiëren, en niet om te controleren of sprake is van andere kosten die niet door de aanvrager zijn gemeld. SCF acht dit ook in overeenstemming met de privacywetgeving en het beginsel van gegevensminimalisatie. Bovendien is het gebruikelijk dat SCF naar kosten zoals alimentatie en DUO-leningen vraagt, en kan de AFM op basis van dit dossier niet concluderen dat SCF niet naar andere kosten heeft gevraagd.

¹¹ Dit betreft 2016-III ([...]). Zie bijlagen 23.6 en 23.7 bij de reactie van 5 februari 2018 van SCF en bijlagen 24.5 en 24.6 bij de reactie van 12 februari 2018 van SCF.

¹² Zie ook bijlage 31.1 bij de reactie van 24 mei 2018 van SCF.

Datum	30 augustus 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	18 van 51

SCF laat verder weten haar acceptatiebeleid te hebben gewijzigd en nu een volledig bankafschrift over één maand op te vragen. Desalniettemin was haar beleid destijds wel voldoende en is zij zich ervan bewust dat dit punt van tegenstrijdige wettelijke eisen (een uitgebreide verificatie in het kader van verantwoorde kredietverstrekking versus privacy) ook op de agenda staat van het overleg tussen de AFM en de VFN.

Beoordeling AFM

De AFM is van oordeel dat SCF onvoldoende informatie heeft ingewonnen over de financiële verplichtingen van de consument en daardoor niet mede op basis van alle benodigde informatie heeft beoordeeld of het aangaan van de overeenkomst ter voorkoming van overkreditering, verantwoord was. De AFM licht dit als volgt toe.

SCF baseerde in onderhavig dossier haar kredietberekening op een bankafschrift dat een deel van de maand augustus 2016 weergeeft. Op SCF rust de verplichting om informatie in te winnen over de financiële positie van de consument. Het is aan SCF zelf om invulling te geven aan de wijze waarop dat gebeurt. In die zin is de AFM het ook met SCF eens dat zij een bepaalde marge heeft bij de beoordeling of het verstrekken van een krediet verantwoord is. Wel is een kredietverstrekker verplicht informatie in te winnen waardoor hij inzicht heeft in zowel de inkomsten als bepaalde vaste uitgaven van de consument. Op basis van die informatie moet een beoordeling gemaakt kunnen worden of het aangaan van de overeenkomst, met het oog op overkreditering, verantwoord is. Een mogelijkheid om deze informatie in te winnen is om informatie van rekeningafschriften te gebruiken. Indien een kredietverstrekker ervoor kiest om op deze manier informatie in te winnen, acht de AFM het van belang dat hij over een integraal overzicht beschikt dat minimaal één gehele maand bestrijkt. De kredietverstrekker kan zich op die manier een beeld vormen van de maandelijkse afloscapaciteit van de consument, om te kunnen beoordelen of de (maand)lasten van het krediet verantwoord zijn. Indien SCF ervoor kiest geen rekeningafschriften over een gehele maand op te vragen of de consument hiervoor geen toestemming geeft, kan SCF afzonderlijk de aard en omvang van relevante inkomsten en lasten inwinnen en verifiëren door bijvoorbeeld aanvullende vragen te stellen. SCF dient uiteindelijk te beschikken over voldoende schriftelijke (of op een andere duurzame drager) vastgelegde informatie over de financiële positie van die consument om, ter voorkoming van overkreditering, te kunnen beoordelen of het aangaan van de overeenkomst verantwoord is. Niet is gebleken dat SCF heeft geverifieerd of er sprake was van alimentatie, servicekosten of overige financiële verplichtingen die niet in BKR zijn geregistreerd (zoals DUO-leningen of betalingsregelingen). Dit leidt tot de conclusie dat SCF – linksom of rechtsom – onvoldoende informatie heeft ingewonnen en daardoor niet mede op basis van alle benodigde informatie heeft beoordeeld of het aangaan van deze overeenkomst verantwoord was.

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

Datum 30 augustus 2019

Ons kenmerk [...]

Pagina 19 van 51

5.1.3 Dossier 3¹³

Feiten en bevindingen

SCF is een kredietovereenkomst, getekend op [datum], met desbetreffende consument aangegaan en heeft daarbij een krediet van [circa € 13.300] verstrekt. In onderstaande tabel zijn de berekeningen van SCF met betrekking tot dit dossier opgenomen.¹⁴

A. Financiële positie klant	B. Berekening SCF	C. Toelichting
Netto-inkomen	€ 1.508,00	Zie sub I.
Woonlasten	€ [bedrag]	
Lasten bestaande financieringen	€ [bedrag]	
Overige lasten	-	

Sub I: Inkomensberekening

Het dossier bevat een salarisspecificatie over de periode van 15 augustus tot 12 september 2016. SCF heeft het nettobedrag van de loonstrook genomen. Uit de salarisspecificatie volgt dat het brutosalaris is opgebouwd uit de volgende componenten:

Salarispost	Bedrag
Gewerkt	€ [bedrag]
Ziek	€ [bedrag]
Toeslaguren	€ [bedrag]
Vakantie-uren Uitbet. KPT	€ [bedrag]
ADV-uren Uitbetaald KPT	€ [bedrag]
TVT-uren uitbetaald KPT	€ [bedrag]
Vakantie-uren uitbetaald	€ [bedrag]
Openen en sluiten	€ [bedrag]
Voorschot vak. Toeslag KPT	€ [bedrag]
Voorschot WUK KPT	€ [bedrag]
Vakantietoeslag	€ [bedrag]
Bruto salaris	€ [bedrag]

Het brutosalaris bevat diverse toeslagen. Om die reden heeft de AFM aan SCF gevraagd hoe zij het inkomen van aanvrager heeft vastgesteld. In reactie hierop heeft SCF op 24 mei 2018 de volgende toelichting gegeven:

¹³ Dit betreft dossier 2016-IV ([...]). Zie bijlage 23.8 bij de reactie van 5 februari 2018 van SCF en bijlagen 24.7 en 24.8 bij de reactie van 12 februari 2018 van SCF.

¹⁴ Zie ook bijlage 32.1 bij de reactie van 24 mei 2018 van SCF.

Datum 30 augustus 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 20 van 51

“Bij deze klant zijn diverse niet-vaste loonbestanddelen meegenomen in de berekening. Intern beleid is daarbij dat dit enkel mag indien uit minimaal drie loonstroken blijkt, dat het inkomen van bestendige aard is. Wij zullen in contact treden met deze klant om alsnog nadere informatie op te vragen.”

En:

“Wij hebben niet kunnen vast stellen dat hier sprake is van voldoende bestendig inkomen en zullen contact opnemen met de klant om te zorgen dat hij hierdoor niet gedupeerd wordt.”

Verder zijn de inhouding van pensioenpremie en de WGA-hiaat premie gecorrigeerd op het bruto-inkomen. Daarnaast zijn na de loonheffing nog een personeelskorting opgeteld bij en de premies voor WGA-flex en WGA-bijdrage werknemers gecorrigeerd op het inkomen.

Zienswijze SCF

SCF is het met de AFM eens dat de controle van de extra (incidentele) elementen van het inkomen, om te bepalen of deze voldoende duurzaam waren, niet is uitgevoerd. In aanvulling daarop merkt SCF op dat op basis van het cumulatieve salaris dat in dit dossier wel beschikbaar is voor negen periodes van vier weken, wel kan worden vastgesteld dat de verschillende bijkomende elementen in feite duurzaam waren. Op basis van die informatie was de verstrekking van de lening verantwoord.

Beoordeling AFM

De AFM is van oordeel dat SCF onvoldoende informatie heeft ingewonnen over het inkomen van de consument en daardoor niet mede op basis van alle benodigde informatie heeft beoordeeld of het aangaan van de overeenkomst ter voorkoming van overkreditering, verantwoord was. De AFM licht dit als volgt toe.

Op basis van de aangeleverde salarisspecificatie kan niet worden vastgesteld welke salarisposten een structureel karakter kennen. Uit de salarisspecificatie volgt een groot aantal toeslagposten. Omdat de aard van de salarisposten onduidelijk is, kan het netto-inkomen van de aanvrager niet worden bepaald. SCF heeft derhalve niet kunnen vaststellen of sprake was van een voldoende bestendig inkomen. Indien blijkt dat een aantal toeslagen geen structureel karakter heeft, is de beschikbare ruimte voor het krediet mogelijk ontoereikend. Hoewel op de loonstrook wel een cumulatief salaris is opgenomen leidt dit voor de AFM niet tot een andere conclusie. Nog los van de vraag of de dossierbehandelaar bij SCF dit destijds in de beoordeling heeft meegenomen blijkt uit dit totaalbedrag dat het loon voor heffingen niet in alle negen periodes hetzelfde is geweest en de posten daarmee niet structureel waren. Het totale loon voor alle heffingen tot en met de periode waarop de salarisspecificatie ziet betreft een bedrag van [circa € 14.000]. Indien het loon voor alle heffingen in alle periodes gelijk zou zijn geweest, had dit in een hoger totaalbedrag van [circa € 16.000] geresulteerd.

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

Datum 30 augustus 2019
 Ons kenmerk [...]
 Pagina 21 van 51

5.2 Overkreditering (artikel 4:34, tweede lid, Wft)

5.2.1 Dossier 4¹⁵

Feiten en bevindingen

SCF is een kredietovereenkomst, door SCF getekend op [datum], met desbetreffende consument aangegaan en heeft daarbij een krediet van [circa € 9.500] verstrekt. In onderstaande tabel zijn de berekeningen van SCF en de AFM met betrekking tot dit dossier opgenomen.^{16 17}

A. Financiële positie klant	B. Berekening SCF	C. Berekening AFM	D. Toelichting
Netto-inkomen	€ 2.149,28	€ 1.991,59	Zie sub I.
Woonlasten	€ [bedrag]	€ [bedrag]	
Lasten bestaande financieringen	€ [bedrag]	€ [bedrag]	
Overige lasten	-	[circa € 40,00]	Zie sub II.
Kredietwaardigheidstoets			
Gezinssamenstelling	Gehuwd/ samenwonend met kinderen	Gehuwd/ samenwonend met kinderen	
Jaar van gehanteerde leennorm	2017	2017	
Gehanteerde leennorm	1.348,04	€ 1.324,39	Zie sub III.
Beschikbare ruimte voor krediet	€ 247,81	€ 69,77	Zie sub IV.
Maximaal te verstrekken krediet ¹⁸	€ 12.390,40	€ 3.488,50	Zie sub IV.
Door SCF verstrekt krediet	[circa € 9.500,00]	[circa € 9.500,00]	

Sub I: Inkomensberekening

Het dossier bevat salarisspecificaties van de maanden september en oktober 2017. Uit deze salarisspecificaties blijkt dat de aanvrager een bruto-inkomen van € [bedrag] ontvangt. Op het bruto-inkomen wordt in pensioenpremie ingehouden van respectievelijk € [bedrag] en € [bedrag]. Daarnaast is op de salarisspecificatie van september 2017 een toeslag met omschrijving 'Uren overwerk [...]' zichtbaar. Voorts ontvangt de aanvrager volgens de salarisspecificaties een reiskostenvergoeding woon/werk ter hoogte van € [bedrag].

Bij de aanlevering van de dossiers op 26 maart 2018 verwees SCF voor het netto-inkomen naar het document Dossier 2017-I [...] 'Herberekening loon'.¹⁹ In dit document brengt SCF bij de inkomensberekening

¹⁵ Dit betreft dossier 2017-I ([...]). Zie bijlagen 27.1 t/m 27.4 bij de reactie van 26 maart 2018 van SCF.

¹⁶ Zie ook bijlage 33.1 bij de reactie van 24 mei 2018 van SCF.

¹⁷ In de tabel zijn de berekeningen van de AFM uit het aanvullende rapport d.d. 11 juli 2019 van de AFM opgenomen.

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

¹⁹ Zie de reactie van 26 maart 2018 van SCF onder tabblad 27 en de bijlage onder 27.4.

Datum	30 augustus 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	22 van 51

pensioenpremie ad € [bedrag] in mindering op het bruto-inkomen. Daarnaast telt SCF de in september 2017 uitgekeerde overwerkvergoeding ad € [bedrag] mee in de bepaling van het inkomen. Dit resulteert in een netto-inkomen van € 2.149,28.

Op de salarisspecificatie van oktober 2017 is de overwerkvergoeding niet zichtbaar. In de dossierterugkoppeling heeft de AFM aan SCF gevraagd of zij de aard van deze vergoeding heeft geverifieerd. De reactie van SCF luidt als volgt:

“De interne regel is dat overwerk en toeslagen enkel mogen worden meegenomen indien een dergelijk component in maximaal zes maanden tijd minimaal drie keer op de loonstrook staat vermeld. Er hadden dus nog minimaal twee aanvullende loonstroken moeten zijn. Er is door de medewerkers om onduidelijke reden uitsluitend uitgegaan van de loonstrook van september.”

In het onderzoeksrapport van 25 februari 2019 van de AFM is van de cijfers uitgegaan zoals die door SCF zijn weergegeven in haar reactie van 26 maart 2018. In dat onderzoeksrapport is geconcludeerd dat het netto maandinkomen niet kan worden berekend, omdat de bestendigheid van het overwerk niet kan worden vastgesteld.

De AFM ziet echter ook een andere berekening van het netto-inkomen, van 31 oktober 2017, waarin is uitgegaan van een inkomen zonder overwerk. In haar zienswijze van 3 en 8 april 2019 stelt SCF dat van die berekening is uitgegaan. De AFM acht het aannemelijk dat SCF bij de berekening van het netto-inkomen is uitgegaan van die berekening, hetgeen resulteert in een netto-inkomen van € 2.078,59. De in het onderzoeksrapport van 25 februari 2019 getrokken conclusies inzake de overwerkvergoeding komen hierdoor te vervallen. Dit heeft de AFM reeds kenbaar gemaakt in haar aanvullende onderzoeksrapport van 11 juli 2019.

In dit aanvullende onderzoeksrapport, dat is opgesteld naar aanleiding van de door SCF gegeven zienswijze, is de AFM voorts tot de conclusie gekomen dat in dossier 4 geen sprake is van een overtreding van het eerste lid van artikel 4:34 Wft, maar van het tweede lid. De feiten en bevindingen alsook de zienswijze van SCF hieromtrent volgen hieronder.

SCF rekent met de volledige heffingskorting van de minst verdienende partner ter hoogte van € 87. De algemene heffingskorting voor de minst verdienende partner vervalt in 2023 en wordt tot die tijd jaarlijks verlaagd.²⁰ SCF heeft bij de bepaling van de heffingskorting het tarief uit 2016 gehanteerd, terwijl het krediet in 2017 is verstrekt. In haar reactie van 8 juni 2018 op deze bevindingen merkt SCF het volgende op:

“De overheid bouwt de heffingskorting af maar heeft aangegeven dat de door andere maatregelen (zoals o.a. belastingverlagingen) gezinnen er niet op achteruit zou gaan. Alhoewel men bij de belastingteruggaaf dit voordeeltje dus niet meer heeft zou de werkende uit het gezin meer netto-inkomen over moeten houden.

²⁰ https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/privé/inkomstenbelasting/heffingskortingen_boxen_tarieven/heffingskortingen/algemene_heffingskorting/algemene_heffingskorting.

Datum 30 augustus 2019

Ons kenmerk [...]

Pagina 23 van 51

Jaarlijks updaten wij de afbouw met de dan geldende norm. Dit wordt gecombineerd met de introductie van de nieuwe VFN normen. In dit geval is er per 1-6-2017 een fout gemaakt en is de norm niet correct aangepast. Deze had inderdaad € 75,16 moeten zijn."

De AFM gaat in haar onderzoeksrapport²¹ niet uit van een bestendige lastenverlichting op basis van de algemene heffingskorting. Vaststaat dat de heffingskorting zal afbouwen tot deze is afgeschaft in 2023. Het verstrekte krediet betreft een doorlopend krediet en heeft daarmee een onbepaalde looptijd. Er moet gezien dat gegeven rekening worden gehouden met de situatie dat het krediet doorloopt, nadat de heffingskorting volledig is afgebouwd.

Op grond van voorgaande gegevens komt de AFM tot de volgende inkomensberekening:

	Berekening SCF	Berekening AFM
Brutosalaris	€ [bedrag]	€ [bedrag]
Pensioenpremie	€ [bedrag] -/-	€ [bedrag] -/-
Totaal (bruto)	€ 2.543,59	€ 2.543,59
Conversie bruto → netto via Raet ²²	€ 1.991,59	€ 1.991,59
Heffingskorting partner	€ 87,00 +	-
Totaal (netto)	€ 2.078,59	€ 1.991,59

Sub II: Overige lasten

Het dossier bevat een rekeningafschrift van de periode 24 september tot en met 24 oktober 2017. Op dit rekeningafschrift is op [datum] een incasso geregistreerd ad [circa € 40] van '[kinderopvang]' met omschrijving 'ouderbijdrage [maand]'. Deze kosten heeft SCF niet betrokken in de berekening van het beschikbaar inkomen om te lenen.

Kinderopvangkosten zijn niet verdisconteerd in de leennorm, zoals volgt uit de Toelichting bij artikel 5 van de VFN-Gedragscode:

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

In het onderzoeksrapport²³ is geconcludeerd dat SCF niet heeft beoordeeld op welke wijze deze kosten van invloed zijn op de berekening van de beschikbare ruimte voor krediet.

²¹ Dit betreft zowel het onderzoeksrapport van 25 februari als van 11 juli 2019 van de AFM.

²² <https://www.raet.nl/bruto-netto-salaris-berekenen>.

²³ Dit betreft zowel het onderzoeksrapport van 25 februari als van 11 juli 2019 van de AFM.

Datum 30 augustus 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 24 van 51

Sub III: Berekening leennorm

Aangezien de AFM tot een inkomen van € 1.991,59 komt, ontstaat een lagere leennorm dan het door SCF berekende bedrag van € 1.348,04. De AFM berekent de leennorm als volgt: $1.246 + 15\% * (\text{€ } 1.991,59 - \text{€ } 223 - \text{€ } 1.246) = \text{€ } 1.324,39$.

Sub IV: Maximaal te verstrekken krediet

Op grond van het lagere inkomen en de overige lasten (kinderopvang), komt de AFM tot de volgende kredietruimte: $\text{€ } 1.991,59$ (inkomen) – $\text{€ } [\text{bedrag}]$ (woonlasten) – $\text{€ } [\text{bedrag}]$ (financiële lasten) – [circa € 40] (kinderopvang) – $\text{€ } 1.324,39$ (leennorm) = $\text{€ } 69,77$.

Het bedrag van € 69,77 geeft de maandelijkse kredietruimte weer. Aangezien in dit dossier sprake is van een doorlopend krediet, wordt het maximaal te verstrekken krediet berekend door de maandruimte te vermenigvuldigen met een factor 50. Het maximaal te verstrekken krediet bedraagt: $\text{€ } 69,77 * 50 = \text{€ } 3.488,50$.

Zienswijze SCF

SCF is het niet eens met het door de AFM ingenomen standpunt over de heffingskorting, hetgeen ook in een aantal andere dossiers een rol speelt. SCF neemt – net als andere marktpartijen – de heffingskorting mee in haar berekeningen. Dit is een redelijke interpretatie, gelet op de toezegging van de rijksoverheid dat het volledig vervallen van de heffingskorting in 2023 zal worden gecompenseerd. Wel erkent SCF dat zij het geactualiseerde bedrag van de heffingskorting had moeten opnemen.

Voorts is SCF het niet eens met de conclusie van de AFM dat het bedrag aan kosten voor kinderopvang had moeten worden opgenomen. Het is ongebruikelijk in de markt om dergelijke kosten op te nemen en deze kosten, zeker nu die zo laag zijn, moeten worden beschouwd als onderdeel van de leennorm. Hoewel de AFM dit bij de VFN heeft aangekaart en van mening lijkt te zijn dat dit moet veranderen, betekent dit niet dat het acceptatiebeleid van SCF op dit punt in het verleden onjuist was. Het dossier bevat derhalve voldoende informatie om te bepalen of de lening verantwoord was en er is ook geen sprake geweest van overkreditering, zoals de AFM in haar aanvullende onderzoeksrapport nog naar voren brengt

Beoordeling AFM

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

SCF is bij de berekening van het inkomen uitgegaan van de algemene heffingskorting voor de minst verdienende partner. De algemene heffingskorting voor de minst verdienende partner wordt jaarlijks verlaagd totdat deze geheel zal zijn afgeschaft in 2023. De AFM is van oordeel dat SCF deze omstandigheid moet meewegen in de berekening van het verantwoord kredietmaximum indien – zoals in dit geval – het krediet doorloopt na 2022. De verplichting tot het voorkomen van overkreditering geldt steeds per individu. Een algemene toezegging dat de beëindiging van de heffingskorting niet zal leiden tot verslechtering van de financiële situatie acht de AFM gelet daarop dan ook onvoldoende. Niet is gebleken dat de beëindiging van de heffingskorting in dit concrete geval niet zal leiden tot een inkomensterugval, bijvoorbeeld omdat het inkomen door belastingmaatregelen of andere

Datum 30 augustus 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 25 van 51

omstandigheden hoger zal worden. SCF heeft niet vastgesteld of en hoe een eventuele compensatie van invloed is op de berekening van de beschikbare ruimte voor krediet. Hoewel het aan SCF is om een eigen invulling te geven aan haar acceptatiebeleid, moet dit beleid wel tot gevolg hebben dat zij aan haar verplichting voldoet om te beoordelen of een krediet op het moment van acceptatie en – voor zover redelijkerwijs voorzienbaar – gedurende de looptijd van het krediet aansluit bij de afloscapaciteit van een consument. Wetenschap van SCF met het concrete feit dat tijdens de looptijd bepaalde inkomsten komen te vervallen, moet naar het oordeel van de AFM meegenomen worden in de beoordeling. Bijvoorbeeld indien sprake is van inkomstenterugval door pensionering of beëindiging van een tijdelijke arbeidsovereenkomst, alsook het verval van de algemene heffingskorting. Bovendien is het al dan niet ontvangen van heffingskorting in dit dossier doorslaggevend voor de beoordeling of de kredietverstrekking verantwoord is. Een zwakke of onzekere positie leidt daarbij eerder tot een onverantwoorde overeenkomst. Dit vraagt derhalve om een meer kritische houding van SCF om zeker te zijn dat het resterend inkomen voldoende is om in het levensonderhoud te kunnen voorzien. Ter illustratie: het wegvallen van de algemene heffingskorting ad € 75,16 per maand staat voor een kredietverschil van € 3.758. Indien concrete informatie beschikbaar komt dat het inkomen niet zal dalen, kan dit uiteraard (op een later moment) wel leiden tot extra kredietruimte.

De beschikbare ruimte voor het krediet wordt verder beperkt door de lasten voor de kinderopvang. Dat deze kosten zouden kunnen worden beschouwd als onderdeel van de leennorm – ongeacht de hoogte – volgt de AFM niet. In dit geval waren de kosten inderdaad laag, maar kinderopvangkosten zijn volgens de toelichting bij artikel 5 van de VFN-Gedragscode uitdrukkelijk niet verdisconteerd in de leennorm. Het is daarom aan de aanbieder om er invulling aan te geven. De AFM begrijpt dat SCF daar invulling aan geeft door kinderopvangkosten in het geheel niet mee te nemen in haar berekening, evenmin als eventuele toeslagen in dit kader. De AFM acht dit niet conform de regels. Kinderopvangkosten kunnen (grote) vaste uitgaven zijn waarin een kredietverstrekker naar het oordeel van de AFM inzicht dient te hebben. SCF laat deze lasten – die hooguit ten dele kunnen worden gecompenseerd door toeslagen – ten onrechte geheel buiten beschouwing. SCF kan hierdoor niet vaststellen hoe deze kosten van invloed zijn op de berekening van de beschikbare ruimte voor krediet.

De AFM concludeert gelet op voorgaande dat SCF bij haar berekening is uitgegaan van een te hoog netto-inkomen van € 2.078,59. Het daadwerkelijke netto-inkomen was lager, te weten € 1.991,59. Voorts heeft SCF de kinderopvangkosten ten onrechte buiten beschouwing gelaten. Het effect hiervan is dat de consument in werkelijkheid een kredietruimte van € 70,82 had. Het verantwoord kredietmaximum komt daarmee op een bedrag van € 3.488,50. Het door SCF verstrekte krediet bedroeg echter [circa € 9.500]. Nu in onderhavig dossier blijkt dat het verstrekte krediet de maximale kredietruimte van de consument overschrijdt, had SCF – met het oog op overkreditering – deze kredietovereenkomst niet met de consument mogen aangaan. SCF heeft de consument voor een bedrag ter hoogte van [circa € 6.000] overgekrediteerd.

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

Datum 30 augustus 2019
 Ons kenmerk [...]
 Pagina 26 van 51

5.2.2 Dossier 5²⁴

SCF is een kredietovereenkomst, getekend op [datum], met desbetreffende consument aangegaan en heeft daarbij een krediet van [circa € 5.400] verstrekt. In onderstaande tabel zijn de berekeningen van SCF en de AFM met betrekking tot dit dossier opgenomen.²⁵

A. Financiële positie klant	B. Berekening SCF	C. Berekening AFM	D. Toelichting
Netto-inkomen	€ 1.273,25	€ 1.191,77	Zie sub I.
Woonlasten	€ 230,00	[circa € 480,00]	Zie sub II.
Lasten bestaande financieringen	-	-	
Overige lasten	-	-	
Kredietwaardigheidsstoets			
Gezinssamenstelling	Alleenstaand zonder kinderen	Alleenstaand zonder kinderen	
Jaar van gehanteerde leennorm	2016	2016	
Gehanteerde leennorm	?	€ 837,02	Zie sub III.
Beschikbare ruimte voor krediet	€ 194,00	- [circa € 125]	Verschil ontstaat door lager inkomen, hogere woonlasten en gehanteerde leennorm.
Maximaal te verstrekken krediet	n.v.t. ²⁶ De maandtermijn bedraagt € 112,52	€ 0,00	Zie sub I, II en III.
Door SCF verstrekt krediet	[circa € 5.400,00]	[circa € 5.400,00]	

Sub I: Inkomensberekening

In het overzicht dat SCF op 9 juni 2017 heeft verstrekt, is het inkomen (€ 1.273,25) weergegeven dat SCF als uitgangspunt heeft genomen voor de berekening van de beschikbare kredietruimte. Het overzicht bevat geen specificatie van de inkomensberekening. Het dossier bevat een salarisspecificatie van de maand oktober 2015. Daarnaast is een jaaropgave toegevoegd. Op deze jaaropgave is geen jaartal vermeld. Om die reden heeft de AFM de inkomensberekening gebaseerd op de salarisspecificatie van oktober 2015. Op grond van de salarisspecificatie van oktober 2015 komt de AFM tot de volgende inkomensberekening:

²⁴ Dit betreft dossier Dashboard 2016-I ([...]). Zie bijlage 4.1 bij de reactie van 20 maart 2017 van SCF en bijlagen 8.2 en 8.3 bij de reactie van 14 september 2017 van SCF.

²⁵ Zie ook bijlage 9.1 bij de reactie van 9 juni 2017 van SCF.

²⁶ SCF geeft geen maximaal te verstrekken krediet op, maar beoordeelt of de maandtermijn van het krediet past binnen de beschikbare ruimte voor krediet.

Datum 30 augustus 2019
 Ons kenmerk [...]
 Pagina 27 van 51

	Berekening AFM
Brutosalaris	€ [bedrag]
Pensioenpremie	€ [bedrag] -/-
Totaal (bruto)	€ 1.344,75
Conversie bruto → netto via Raet	€ 1.168,67
Premie WGA-flex en WGA-bijdrage werknemers ²⁷	€ [bedrag] -/-
Eindejaarsuitkering (omgerekend naar netto per maand: € [bedrag] / 12)	€ [bedrag] +
Totaal (netto)	€ 1.191,77

Sub II: Woonlasten

SCF heeft de woonlasten in onderhavig dossier vastgesteld op € 230. De toelichting die SCF op 9 juni 2017 heeft verstrekt, bevat geen specificatie van de woonlasten.

Het dossier bevat een rekeningafschrift van de periode 15 tot en met 26 januari 2016. Uit dit afschrift blijkt een incassobetaling ad [circa € 480] op [datum] ten gunste van '[verhuurder]'. Deze incasso is voorzien van de omschrijving 'betreft [adres]'. Uit het rekeningafschrift blijken geen andere betalingen die duiden op woonlasten. In het door SCF op 9 juni 2017 verstrekte overzicht is de volgende toelichting gegeven:

“Operations heeft onterecht handmatig de huurtoeslag gecorrigeerd terwijl zij altijd de bruto lasten moeten invoeren. Het systeem heeft nu over de netto last alsnog huurtoeslag berekend en hierdoor is het dubbel toegepast.”

Aan deze bevindingen en de reactie van SCF ontleent de AFM de conclusie dat de woonlasten op [circa € 480] moeten worden vastgesteld.

Sub III: Leennorm

In het overzicht dat SCF ten behoeve van het Dashboard heeft aangeleverd²⁸, is de gehanteerde leennorm niet gespecificeerd. Aannemelijk is echter dat de AFM tot een lagere leennorm komt dan SCF, gelet op het lagere inkomen. De AFM heeft op basis van de basisnorm voor de gezinssituatie 'alleenstaand' (€ 815) en de woonlastennorm (€ 230) de leennorm in onderhavig dossier als volgt berekend: € 815 + 15% * (€ 1.191,77 - € 230 - € 815) = € 837,02.

Zienswijze SCF

SCF is het met de AFM eens dat zij in dit dossier had kunnen vaststellen dat de werkelijke huurtoeslag lager was dan een door het systeem automatisch gegenereerd bedrag, en dat dit had moeten worden gecorrigeerd. Hierdoor zijn te lage woonlasten meegenomen en is een te hoge lening verstrekt. Als gevolg van deze fout heeft de aanvrager een te hoge lening gekregen.

²⁷ Conform de inhouding op de salarisspecificatie wordt het premiebedrag voor de WGA-Flex en WGA-bijdrage werknemers in mindering gebracht op het netto-inkomen.

²⁸ Het overzicht in bijlage 5.1 bij de reactie van 24 mei 2017 van SCF en in bijlage 9.1 bij de reactie van 9 juni 2017 van SCF.

Datum 30 augustus 2019
 Ons kenmerk [...]
 Pagina 28 van 51

Beoordeling AFM

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

SCF is bij haar berekening uitgegaan van een te hoog netto-inkomen van € 1.273,25. Niet blijkt hoe SCF tot dit bedrag is gekomen. Het daadwerkelijke netto-inkomen was lager, te weten € 1.191,77. Daarnaast heeft SCF met te lage woonlasten gerekend, doordat de huurtoeslag dubbel gecorrigeerd is. Het effect hiervan is dat bij de berekening door SCF een positieve kredietruimte van € 194 ontstond, terwijl de consument in werkelijkheid een negatieve kredietruimte van [circa € 125] had. Met andere woorden, de consument had maandelijks geen budget beschikbaar om verantwoord te lenen. Nu in onderhavig dossier blijkt dat de beschikbare kredietruimte van de consument ontoereikend was om krediet te verstrekken, had SCF – met het oog op overkreditering – geen kredietovereenkomst met de consument mogen aangaan. SCF heeft de consument voor een bedrag ter hoogte van de totale kredietsom ad [circa € 5.400] overgekrediteerd.

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

5.2.3 Dossier 6²⁹

SCF is een kredietovereenkomst, getekend op [datum], met desbetreffende consument aangegaan en heeft daarbij een krediet van [circa € 6.330] verstrekt. In onderstaande tabel zijn de berekeningen van SCF en de AFM met betrekking tot dit dossier opgenomen.³⁰

A. Financiële positie klant	B. Berekening SCF	C. Berekening AFM	D. Toelichting
Netto-inkomen	€ 1.803,15	€ 1.796,60	Zie sub I.
Woonlasten	€ 284,57	[circa € 485]	Zie sub II.
Lasten bestaande financieringen	€ [bedrag]	€ [bedrag]	
Overige lasten	-	-	
Kredietwaardigheidsstoets			
Gezinssamenstelling	Gehuwd / samenwonend zonder kinderen	Gehuwd / samenwonend zonder kinderen	
Jaar van gehanteerde leennorm	2016	2016	
Gehanteerde leennorm	?	€ 1.359,19	Zie sub III.
Beschikbare ruimte voor krediet	€ 158,00	- [circa € 87]	Zie sub I, II en III.
Maximaal te verstrekken krediet	n.v.t. ³¹ De maandtermijn bedraagt € 127,53	€ 0,00	Zie sub I, II en III.
Door SCF verstrekt krediet	[circa € 6.330,00]	[circa € 6.330,00]	

²⁹ Dit betreft dossier Dashboard 2016-II ([...]). Zie bijlage 4.2 bij de reactie van 20 maart 2017 van SCF.

³⁰ Zie ook bijlage 9.1 bij de reactie van 9 juni 2017 van SCF.

³¹ SCF beoordeelt of de maandtermijn van het krediet past binnen de beschikbare ruimte voor krediet.

Datum 30 augustus 2019

Ons kenmerk [...]

Pagina 29 van 51

Sub I: Inkomensberekening

In het overzicht dat SCF op 9 juni 2017 heeft verstrekt, is het inkomen (€ 1.803,15) weergegeven dat SCF als uitgangspunt heeft genomen voor de berekening van de beschikbare kredietruimte. Het overzicht bevat geen specificatie van de inkomensberekening. Het dossier bevat een jaaropgave van een pensioenfonds over het jaar 2015. Hieruit blijkt dat de hoofdaanvrager in 2015 een pensioen van € [bedrag] bruto ontving. Op dit pensioen zijn in 2015 voor een bedrag van € [bedrag] loonheffing en bijdrage ZVW ingehouden. Voorts is een rekeningafschrift over de periode 1 tot en met 29 februari 2016 toegevoegd. Op dit rekeningafschrift zijn op [datum] twee bijschrijvingen ad € 740,76 van de Sociale Verzekeringsbank vermeld met omschrijving 'AOW FEB 16'. Hieruit leidt de AFM af dat de hoofdaanvrager en zijn partner beiden een AOW-uitkering ontvangen. Op grond van deze feiten komt de AFM tot de volgende inkomensberekening:

Inkomensbestanddeel	Berekening AFM
AOW-uitkering aanvrager I (netto)	€ 740,76
Pensioenuitkering aanvrager II (netto) € [bedrag] - € [bedrag] (bijdrage ZVW + loonheffing) / 12 = € 315,08	€ 315,08
AOW-uitkering aanvrager II (netto)	€ 740,76
Totaal (netto)	€ 1.796,60

Sub II: Woonlasten

In het overzicht dat SCF ten behoeve van het Dashboard aangeleverd heeft, zijn de woonlasten in dit dossier op € 485 vastgesteld. Het dossier bevat een rekeningafschrift van de periode 1 tot en met 29 februari 2016. Blijkens dit rekeningafschrift is op [datum] een automatische incasso ad [circa € 485] ten gunste van [verhuurder] uitgevoerd. Deze incasso heeft de omschrijving '[periode]'. Gezien het feit dat dit bedrag nagenoeg overeenkomt met de opgenomen woonlasten, veronderstelt de AFM dat deze overboeking de woonlasten weergeeft.

Op grond van deze woonlasten en uitgaande van het inkomen dat SCF heeft berekend (€ 1.803,15), ontstaat een negatief beschikbare ruimte voor krediet. In het dossieroverzicht heeft SCF vastgelegd dat in onderhavig dossier sprake was van een beschikbare kredietruimte ad € 158. Desgevraagd heeft SCF op 14 augustus 2018 de volgende toelichting verstrekt:

"In de berekening van de woonlasten is in dit geval de huurtoeslag meegenomen ad € 200,43. Ondanks dat op basis van het opgegeven inkomen de klanten hier recht op hebben, merkt de AFM terecht op dat uit het aangeleverde dossier niet blijkt dat er huurtoeslag is ontvangen. Wij zullen contact opnemen met de klanten om ons ervan te vergewissen dat ze ook daadwerkelijk huurtoeslag ontvangen (hebben)."

Uit de reactie van SCF leidt de AFM af dat SCF in het dossier uitgegaan is van een lagere woonlast dan € 485. Blijkens de opmerking van SCF is een huurtoeslag van € 200,43 gecorrigeerd op de bruto woonlast, zodat SCF rekent met een woonlast van € 284,57. Omdat uit het dossier niet blijkt dat de aanvrager daadwerkelijk huurtoeslag ontvangt, gaat de AFM er in haar berekening vanuit dat dit niet het geval is.

Datum	30 augustus 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	30 van 51

Sub III: Leennorm

In het overzicht dat SCF ten behoeve van het Dashboard heeft aangeleverd³², is de gehanteerde leennorm niet gespecificeerd.

De AFM heeft op basis van de basisnorm voor de gezinssituatie 'Gehuwd / samenwonend zonder kinderen' (€ 1.276) en de woonlastennorm (€ 230) de leennorm in onderhavig dossier als volgt berekend: € 1.276 + 15% * (€ 1.796,60 - € 230 - € 1.276) = € 1.319,59.

Zienswijze SCF

SCF is het met de AFM eens dat in dit dossier ten onrechte is uitgegaan van een huurtoeslag.

Beoordeling AFM

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

SCF is bij haar berekening uitgegaan van een te hoog netto-inkomen van € 1.803,15. Het daadwerkelijke netto-inkomen is echter lager, te weten € 1.796,60. De inkomsten bestaan uit een AOW-uitkering en een pensioenuitkering. Niet blijkt waarom SCF tot een hoger bedrag komt. Daarnaast is SCF bij de berekening van de woonlasten uitgegaan van een huurtoeslag, terwijl zij niet over informatie beschikte of de consument deze toeslag ontving. Hierdoor is SCF uitgegaan van een bedrag van € 284,57, terwijl zij op basis van de beschikbare informatie had moeten uitgaan van een bedrag van [circa € 485]. Het effect hiervan is dat bij de berekening door SCF een positieve kredietruimte van € 158 ontstond, terwijl de consument in werkelijkheid een negatieve kredietruimte van [circa € 87] had. Met andere woorden, de consument had maandelijks geen budget beschikbaar om te lenen. Nu in onderhavig dossier blijkt dat de beschikbare kredietruimte van de consument ontoereikend was om krediet te verstrekken, had SCF – met het oog op overkreditering – geen kredietovereenkomst met de consument mogen aangaan. SCF heeft de consument voor een bedrag ter hoogte van de totale kredietsom ad [circa € 6.330] overgekrediteerd.

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

5.2.4 Dossier 7³³

SCF is een kredietovereenkomst, getekend op [datum], met desbetreffende consument aangegaan en heeft daarbij een krediet van [circa € 19.000] verstrekt. In onderstaande tabel zijn de berekeningen van SCF en de AFM met betrekking tot dit dossier opgenomen.³⁴

³² Dit betreft zowel het overzicht in bijlage 5.1 bij de reactie van 24 mei 2017 van SCF als het overzicht in bijlage 9.1 bij de reactie van 9 juni 2017 van SCF.

³³ Dit betreft dossier Dashboard 2016-III ([...]). Zie bijlage 4.3 bij de reactie van 20 maart 2017 van SCF.

³⁴ Zie ook bijlage 9.1 bij de reactie van 9 juni 2017 van SCF.

Datum 30 augustus 2019
 Ons kenmerk [...]
 Pagina 31 van 51

A. Financiële positie klant	B. Berekening SCF	C. Berekening AFM	D. Toelichting
Netto-inkomen	€ 1.997,37	€ 1.886,21	Zie sub I.
Woonlasten	€ [bedrag]	€ [bedrag]	
Lasten bestaande financieringen	€ [bedrag]	€ [bedrag]	
Overige lasten	-	-	
Kredietwaardigheidsstoets			
Gezinsamenstelling	Alleenstaand zonder kinderen	Alleenstaand zonder kinderen	
Jaar van gehanteerde leennorm	2016	2016	
Gehanteerde leennorm	?	€ 941,18	Zie sub II.
Beschikbare ruimte voor krediet	€ 323,00	€ 228,65	Zie sub I en II.
Maximaal te verstrekken krediet	n.v.t. ³⁵ De maandtermijn bedraagt € 317,54	€ 13.605,92	Zie sub III.
Door SCF verstrekt krediet	[circa € 19.000,00]	[circa € 19.000,00]	

Sub I: Inkomensberekening

In het overzicht dat SCF op 9 juni 2017 verstrekt heeft, is het inkomen (€ 1.997,37) weergegeven dat SCF als uitgangspunt genomen heeft voor de berekening van de beschikbare kredietruimte. Het overzicht bevat geen specificatie van de inkomensberekening.

Het dossier bevat vier salarisspecificaties die zien op de maanden februari, maart, april en mei 2016. Uit deze stukken blijkt dat de aanvrager in de maanden maart, april en mei 2016 een bruto-inkomen ontving van € [bedrag]. In de maand februari was het bruto-inkomen € [bedrag]. Aangezien het inkomen in februari mogelijk lager ligt vanwege de kortere maand, heeft de AFM deze salarisspecificatie buiten beschouwing gelaten bij de bepaling van het inkomen. Voorts blijkt uit de cumulatieven op de salarisspecificaties dat de aanvrager een eindejaarsuitkering ontvangt. De AFM heeft deze uitkering omgerekend naar een maandelijkse uitkering. Als uitgangspunt voor deze berekening is de cumulatieve reservering per mei 2016 genomen (€ [bedrag]). Op grond van deze feiten komt de AFM tot de volgende inkomensberekening:

	Berekening AFM
Brutosalaris	€ [bedrag]
[...]-toelage	€ [bedrag] +
Pensioenpremie	€ [bedrag] -/-
Premie [...]	€ [bedrag] -/-
Totaal (bruto)	€ [bedrag]
Eindejaarsuitkering (bruto, per maand) € [bedrag] / 5 = € [bedrag]	€ [bedrag] +

³⁵ SCF beoordeelt of de maandtermijn van het krediet past binnen de beschikbare ruimte voor krediet.

Datum 30 augustus 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 32 van 51

Conversie bruto → netto via Raet	€ 1.886,21
Totaal (netto)	€ 1.886,21

SCF heeft in haar overzicht van 9 juni 2017 de volgende toelichting gegeven op het berekende inkomen:

“Bedrag is berekend met basissalaris [bedrag], [...]toelage [bedrag] en EJU van [bedrag] p.m. Bedrag is in het systeem hoger dan daadwerkelijk berekend wordt via RAET. Niet te verklaren d.m.v. de stukken hoe dit kan. Niet correct aangepast door OPS.”

In de reactie bij de e-mail van 14 september 2017 heeft SCF nog de volgende aanvulling gegeven:

“Na herberekening van het netto salaris is er een typefout gemaakt bij het invoeren: 1.997,37 in plaats van 1.907,37. Klant kan de lening o.b.v. van 1.907,37 niet dragen.”

Sub II: Leennorm

In het overzicht dat SCF ten behoeve van het Dashboard heeft aangeleverd³⁶, is de gehanteerde leennorm niet gespecificeerd.

De AFM heeft op basis van de basisnorm voor de gezinssituatie ‘Alleenstaand zonder kinderen’ (€ 815) en de woonlastennorm (€ 230) de leennorm in onderhavig dossier als volgt berekend: $€ 815 + 15\% * (€ 1.886,21 - € 230 - € 815) = € 941,18$.

Sub III: Maximaal te verstrekken krediet

SCF heeft in het op 9 juni 2017 verstrekte overzicht geen maximaal te verstrekken krediet opgenomen. In dit verband heeft zij de volgende toelichting gegeven:

“Dit is afhankelijk van de looptijd en rente. Wij geven geen maximale lening op de klant af maar bepalen of de maandtermijn (Gesimuleerde maan[d]last volgens de VFN normen) kleiner of gelijk aan het maandelijks beschikbare inkomen om te lenen is. De gesimuleerde maandlast is 112,51. Bij DK producten is dit 2% van de maandlast. Bij AK producten is dit het maximum van de volgende uitkomsten: 2% van slottermijn, Werkelijke maandlast, Maandlast op basis van een theoretische aflossing van 96 maanden).”

Conform artikel 6, onder a, van de VFN-Gedragscode mag een kredietverstrekker, bij het afsluiten van een aflopend krediet met een looptijd van minder dan 96 maanden, de aflossingscapaciteit bepalen aan de hand van de werkelijke lasten van het aflopend krediet.³⁷ Nu in dit geval sprake is van een persoonlijke lening met een

³⁶ Dit betreft zowel het overzicht in bijlage 5.1 bij de reactie van 24 mei 2017 van SCF als het overzicht in bijlage 9.1 bij de reactie van 9 juni 2017 van SCF.

³⁷ In onderhavig dossier leidt deze regel tot een hogere kredietruimte, aangezien SCF op grond van de vermenigvuldigingsfactor voor doorlopende kredieten maximaal $€ 228,65 * 50 = € 11.432,50$ had mogen verstrekken.

Datum 30 augustus 2019
 Ons kenmerk [...]
 Pagina 33 van 51

looptijd van 72 maanden, mag het maximaal te verstrekken krediet gebaseerd worden op de beschikbare maandruimte (€ 228,65), het effectieve rentepercentage (6,49%³⁸) en de looptijd (72 maanden): € 13.605,93.³⁹

Zienswijze SCF

SCF merkt in het kader van dit dossier op dat als gevolg van een fout een onjuist inkomen is opgenomen. Op basis van het juiste inkomen is er sprake van overkreditering (voor een bedrag van [circa € 19.000 minus € 13.605]).

Beoordeling AFM

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

SCF is bij haar berekening uitgegaan van een te hoog netto-inkomen van € 1.997,37. Het daadwerkelijke netto-inkomen was lager, te weten € 1.886,21. Het effect hiervan is dat bij de berekening door SCF een kredietruimte van € 323 ontstond, terwijl de consument in werkelijkheid een kredietruimte van € 228,65 had. Het verantwoord kredietmaximum komt daarmee op een bedrag van € 13.605,93. Het door SCF verstrekte krediet bedroeg echter [circa € 19.000]. Nu in onderhavig dossier blijkt dat het verstrekte krediet de maximale kredietruimte van de consument overschrijdt, had SCF – met het oog op overkreditering – deze kredietovereenkomst niet met de consument mogen aangaan. SCF heeft de consument voor een bedrag ter hoogte van [circa € 5.394] overgekrediteerd.

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

5.2.5 Dossier 8⁴⁰

SCF is een kredietovereenkomst, getekend op [datum], met desbetreffende consument aangegaan en heeft daarbij een krediet van [circa € 9.360] verstrekt. In onderstaande tabel zijn de berekeningen van SCF en de AFM met betrekking tot dit dossier opgenomen.⁴¹

A. Financiële positie klant	B. Berekening SCF	C. Berekening AFM	D. Toelichting
Netto-inkomen	€ 2.403,01	€ 1.990,38	Zie sub I.
Woonlasten	€ [bedrag]	€ [bedrag]	
Lasten bestaande financieringen	€ [bedrag]	€ [bedrag]	
Overige lasten	-	[circa € 108]	Zie sub II.

³⁸ Dit rentepercentage correspondeert met de rente die in onderhavig dossier in de kredietovereenkomst is vastgelegd.

³⁹ Deze berekening is een uitkomst van de volgende functie: =PV(0,0649/12;72;-228,65).

⁴⁰ Zie bijlagen 23.2 en 23.3 bij de reactie van 5 februari 2018 van SCF en bijlagen 24.1 en 24.2 bij de reactie van 12 februari 2018 van SCF.

⁴¹ Dit betreft dossier 2016-I ([...]). Zie ook bijlage 31.1 bij de reactie van 24 mei 2018 van SCF.

Datum 30 augustus 2019
 Ons kenmerk [...]
 Pagina 34 van 51

Kredietwaardigheidstoets			
Gezinssamenstelling	Alleenstaand zonder kinderen	Alleenstaand met kinderen	Zie sub III.
Jaar van gehanteerde leennorm	2016	2016	
Gehanteerde leennorm	€ 1.018,70	€ 1.105,56	Zie sub III.
Beschikbare ruimte voor krediet	€ 677,31	€ 69,21	Zie sub I, II en III.
Maximaal te verstrekken krediet	n.v.t. ⁴² De maandtermijn bedraagt € 180,26	€ 3.621,00	Zie sub IV.
Door SCF verstrekt krediet	[circa € 9.360]	[circa € 9.360]	

Sub I: Inkomensberekening

Het dossier bevat een salarisspecificatie over de periode van 26 november tot en met 30 december 2015. Uit de salarisspecificatie volgt dat sprake is van een verloning per vier weken. SCF heeft het inkomen derhalve omgerekend naar een maandinkomen. De salarisperiode beslaat 35 dagen en komt neer op vijf weken. De AFM heeft gevraagd of SCF hiermee rekening heeft gehouden. SCF heeft op 24 mei 2018 de volgende reactie gegeven:

“Bij berekening van het netto-inkomen is inderdaad enkel gekeken naar welke periode het betrof (maand of vier weken) en het totaal van het inkomen. Binnen ons proces worden standaardhandelingen verricht, maar het controleren of de aangeduide periode overeenkomt met de daadwerkelijke gehanteerde periode is daar geen onderdeel van. Het gebeurt regelmatig dat medewerkers afwijkende elementen er evengoed uithalen, maar in dit geval is niet opgevallen dat de uitbetaling over een langere periode (5 weken) ging dan de op de loonstrook vermelde periode van 4 weken.”

De berekeningen van SCF en de AFM zijn hieronder schematisch weergegeven:

	Berekening SCF	Berekening AFM
Brutosalaris salarisspecificatie	€ [bedrag]	€ [bedrag]
Pensioenpremie	€ [bedrag] -/-	€ [bedrag] -/-
Totaal (bruto)	€ 3.091,40	€ 3.091,40
Omrekening naar maandinkomen	$(€ 3.091,40/4)*52/12 = € 3.349,01$	$(€ 3.091,40/5)*52/12 = € 2.679,21$
Conversie bruto → netto via Raet	€ 2.403,01	€ 1.990,38
Totaal (netto)	€ 2.403,01	€ 1.990,38

Het dossier bevat een afschrift van de Raet-berekening die SCF heeft uitgevoerd. Uit dit afschrift volgt dat de berekeningsdatum 31 december 2016 is. Hieruit leidt de AFM af dat SCF bij de conversie van het bruto-inkomen is uitgegaan van het belastingjaar 2016, terwijl de beschikbare salarisspecificatie in dit dossier op 2015 ziet. De inkomstenbelasting in 2016 is lager dan in 2015. Indien de AFM het bruto-inkomen zou converteren op grond

⁴² SCF beoordeelt of de maandtermijn van het krediet past binnen de beschikbare ruimte voor krediet.

Datum 30 augustus 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 35 van 51

van de inkomstenbelasting 2016, ontstaat een hoger netto-inkomen van € 2.057,29. Nu het dossier enkel inkomensgegevens over 2015 bevat, gaat de AFM – op grond van bovenstaande berekening – uit van een netto maandinkomen van € 1.990,38.

Sub II: Overige lasten

Het dossier bevat een rekeningafschrift van de periode 12 januari tot en met 12 februari 2016. Op dit afschrift is op [datum] een incassobetaling ad [circa € 108] ten gunste van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) geregistreerd. Deze transactie heeft de omschrijving 'Dienst Uitvoering Onderwijs Aflossing Langlopende Schuld'. De AFM heeft dit gegeven aan SCF voorgelegd en SCF heeft hier de volgende reactie op gegeven:

"Uit het BKR blijkt dat er ten tijde van de beoordeling één AK stond geregistreerd van € [bedrag] met een looptijd van [aantal] maanden. Dit betekent dat er € [bedrag] / [looptijd] = € 143,51 per maand aan BKR-lasten voor deze klant geldt. DUO is geen onderdeel van dit bedrag. Deze had opgenomen moeten worden onder 'Overig'. Echter deze post is in 2016 niet geconstateerd door de betreffende medewerkers."

Sub III: Gezinsamenstelling / Gehanteerde leennorm

SCF gaat bij de berekening van de leennorm uit van de gezinssituatie 'alleenstaand zonder kinderen'. Op grond van de basisnorm voor deze gezinssituatie in 2016 (€ 815) en de woonlastennorm (€ 230), komt SCF tot de volgende leennorm: $€ 815 + 15\% * (€ 2.403,01 - € 230 - € 815) = € 1.018,70$.

Uit het bankafschrift blijkt op [datum] een bijschrijving van de Belastingdienst ad [circa € 270] met omschrijving 'Voorschot KIT/Kgb 2016'. De AFM veronderstelt dat in dit verband mogelijk sprake is van kinder(opvang)toeslag of kindgebonden budget en heeft SCF gevraagd of zij geverifieerd heeft of de aanvrager kinderen heeft. SCF heeft dat als volgt toegelicht:

"Wij bepalen de gezinssituatie op basis van de gegevens die de klant opgeeft [...]. In de basis is onze inkomsten- en lastenverificatie gericht op het aantonen van de door de klant opgegeven inkomsten en lasten. Wij hebben gekozen voor het aanleveren van een bankafschrift om de woonlasten, eventuele DUO of onderhandse leningen en alimentatie aan te tonen. De toetsing of deze kosten correct zijn opgegeven, vindt dan ook plaats middels dit document. Voorheen was het proces zo dat de enkel de door de klant opgegeven elementen werden geverifieerd. Inmiddels wordt alle aangeleverde informatie doorgenomen op onregelmatigheden. In dit geval moet vastgesteld worden, dat het kindgebondenbudget destijds niet is opgevallen en niet is meegenomen."

De basisnorm voor 'alleenstaande met kinderen' bedroeg in 2016 € 990 en was daarmee hoger dan de basisnorm 'alleenstaande zonder kinderen' ad € 815. De leennorm is door de AFM als volgt berekend: $€ 990 + 15\% * (€ 1.990,38 - € 230 - € 990) = € 1.105,56$.

Sub IV: Maximaal te verstrekken krediet

Zoals gezegd mag een kredietverstrekker, bij het afsluiten van een aflopend krediet met een looptijd van minder dan 96 maanden, de aflossingscapaciteit bepalen aan de hand van de werkelijke lasten van het aflopend

Datum	30 augustus 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	36 van 51

krediet.⁴³ Nu in onderhavige kredietovereenkomst sprake is van een persoonlijke lening met een looptijd van 96 maanden mag het maximaal te verstrekken krediet gebaseerd worden op de beschikbare ruimte voor krediet (€ 69,21), het effectieve rentepercentage (5,99%⁴⁴) en de looptijd (60 maanden): € 3.580,79].⁴⁵

Zienswijze SCF

SCF is het met de AFM eens dat het salaris in feite betrekking had op een periode van vijf weken en dat door deze vergissing er een te hoog maandinkomen is berekend. Ook is SCF het ermee eens dat de DUO-betaling op het verkregen bankafschrift had moeten worden gezien door de dossierbehandelaar. Verder had de dossierbehandelaar ook moeten opmerken dat er een kind was, waardoor sprake was van een andere gezinssituatie dan vastgesteld. Deze fouten hebben geleid tot overkreditering.

Beoordeling AFM

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

SCF is bij haar berekening uitgegaan van een te hoog netto-inkomen van € 2.403,01. Het daadwerkelijke netto-inkomen was lager, te weten € 1.990,38 per maand, uitgaande van een verloning per vijf weken. Daarnaast heeft SCF bij de berekening van de financiële lasten geen rekening gehouden met een langlopende schuld aan DUO, terwijl SCF over informatie beschikte dat deze schuld bestond. De langlopende schuld bij DUO kwalificeert als vaste maandelijks last. In lijn met artikel 5 van de VFN-Gedragscode en de Toelichting bij de VFN-Gedragscode per 1 januari 2014, had SCF – nu zij de gedragscode van de VFN onderschrijft – deze verplichting moeten meetellen in de berekening van de beschikbare kredietruimte. Voorts heeft SCF een onjuiste leennorm gehanteerd nu zij is uitgegaan van de gezinssituatie ‘alleenstaand zonder kinderen’, terwijl uit de informatie waarover zij beschikte bleek dat de consument kinder(opvang)toeslag of kindgebonden budget ontving. Het effect hiervan is dat bij de berekening door SCF een kredietruimte van € 677,31 ontstond, terwijl de consument in werkelijkheid een kredietruimte van € 69,21 had. Het verantwoord kredietmaximum komt in dit dossier op een bedrag van € 3.580,79. Het door SCF verstrekte krediet bedroeg echter [circa € 9.360]. Nu in onderhavig dossier blijkt dat het verstrekte krediet de maximale kredietruimte van de consument overschrijdt, had SCF – met het oog op overkreditering – deze kredietovereenkomst niet met de consument mogen aangaan. SCF heeft de consument voor een bedrag ter hoogte van [circa € 5.780] overgekrediteerd.

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

⁴³ In onderhavig dossier leidt deze regel tot een hogere kredietruimte, aangezien SCF op grond van de vermenigvuldigingsfactor voor doorlopende kredieten maximaal € 69,21 * 50 = € 3.460,50 had mogen verstrekken.

⁴⁴ Dit rentepercentage correspondeert met de rente die in onderhavig dossier in de kredietovereenkomst is vastgelegd.

⁴⁵ Deze berekening is een uitkomst van de volgende functie: =PV(0,0599/12;60;-[69,21]).

Datum 30 augustus 2019
 Ons kenmerk [...]
 Pagina 37 van 51

5.2.6 Dossier 9⁴⁶

SCF is een kredietovereenkomst, getekend op [datum], met desbetreffende consument aangegaan en heeft daarbij een krediet van [circa € 7.200] verstrekt. In onderstaande tabel zijn de berekeningen van SCF en de AFM met betrekking tot dit dossier opgenomen.⁴⁷

A. Financiële positie klant	B. Berekening SCF	C. Berekening AFM	D. Toelichting
Netto-inkomen	€ 1.846,22	€ 1.759,22	Zie sub I.
Woonlasten	€ [bedrag]	€ [bedrag]	
Lasten bestaande financieringen	€ [bedrag]	€ [bedrag]	
Overige lasten	-	-	
Kredietwaardigheidstoets			
Gezinsamenstelling	Gehuwd / samenwonend met kinderen	Gehuwd / samenwonend met kinderen	
Jaar van gehanteerde leennorm	2017	2017	
Gehanteerde leennorm	€ 1.302,58	€ 1.289,53	Zie sub II.
Beschikbare ruimte voor krediet	€ 107,64	€ 33,69	Zie sub I en II.
Maximaal te verstrekken krediet	€ 7.221,42	€ 2.260,22 ⁴⁸	Zie sub III.
Door SCF verstrekt krediet	[circa € 7.200,00]	[circa € 7.200,00]	

Sub I: Inkomensberekening

Het dossier bevat salarisspecificaties van de maanden augustus, september en oktober 2017. Uit deze specificatie volgt dat de hoofdaanvrager een inkomen van € [bedrag] bruto ontvangt. Daarnaast zijn op de salarisspecificaties onregelmatigheidsvergoedingen zichtbaar. De hoogte van die vergoeding fluctueert per maand. SCF heeft de onregelmatigheidstoeslag toegevoegd in haar inkomensberekening, waarbij zij is uitgegaan van de gemiddelde onregelmatigheidstoeslag over augustus, september en oktober.

Voorts rekent SCF met de volledige heffingskorting van de minst verdienende partner ter hoogte van € 87. De algemene heffingskorting voor de minst verdienende partner vervalt zoals gezegd in 2023 en wordt tot die tijd jaarlijks verlaagd. SCF heeft bij de bepaling van de heffingskorting het tarief uit 2016 gehanteerd, terwijl het krediet in 2017 is verstrekt. In haar reactie van 8 juni 2018 op deze bevindingen merkt SCF op dat de overheid de heffingskorting afbouwt, maar dat is aangegeven dat door andere maatregelen gezinnen er niet op achteruit zouden gaan. SCF update jaarlijks de afbouw met de dan geldende norm. In dit geval is daarin een fout gemaakt en had dit € 75,16 moeten zijn.

⁴⁶ Dit betreft dossier 2017-II ([...]). Zie bijlagen 27.5 t/m 27.8 bij de reactie van 26 maart 2018 van SCF.

⁴⁷ Zie bijlagen 27.5 t/m 27.8 bij de reactie van 26 maart 2018 van SCF. Zie ook bijlage 33.1 bij de reactie van 8 juni 2018 van SCF.

⁴⁸ In het onderzoeksrapport is abusievelijk een bedrag van € 2.281 in de tabel opgenomen. Zoals ook onder Sub III (pagina 41) in het onderzoeksrapport staat vermeld, bedraagt de maximale kredietruimte in deze situatie € 2.260,22.

Datum 30 augustus 2019
 Ons kenmerk [...]
 Pagina 38 van 51

De AFM gaat in haar berekening niet uit van een bestendige lastenverlichting op basis van de algemene heffingskorting. Vaststaat dat de heffingskorting zal afbouwen tot deze is afgeschaft in 2023. Het verstrekte krediet betreft een aflopend krediet met een looptijd van 96 maanden (8 jaar) en heeft daarmee als einddatum [datum]. Het krediet loopt dus nog door nadat de heffingskorting volledig is afgebouwd in 2023.

Bij de aanlevering van de dossiers op 26 maart 2018 verwees SCF voor het netto-inkomen naar het document Dossier 2017-II [...] 'Herberekening loon'.⁴⁹ In dit document, met berekeningsdatum 31 december 2017, brengt SCF bij de inkomensberekening pensioenpremie ad € [bedrag] in mindering op het bruto-inkomen. Daarnaast telt SCF de onregelmatigheidsvergoedingen ad € [bedrag] mee in de bepaling van het inkomen.

De AFM ziet echter ook een andere berekening van het loon, van 15 november 2017, waarin een bedrag van € [bedrag] aan pensioenpremie in mindering wordt gebracht op het bruto-inkomen.⁵⁰ Dit bedrag correspondeert met de pensioenpremie (€ [bedrag]) plus de premies voor WGA-hiaat en WGA-bodem (€ [bedrag]). De AFM acht het aannemelijk dat SCF is uitgegaan van de berekening van 15 november 2017, waarin een bedrag van € [bedrag] is gehanteerd, hetgeen resulteert in een netto-inkomen van € 1.759,22. De cijfers uit het onderzoeksrapport zijn in lijn met die berekening in onderhavig besluit aangepast. Op grond van deze gegevens komt de AFM tot de volgende inkomensberekening:

	Berekening SCF	Berekening AFM
Brutosalaris Aanvrager I	€ [bedrag]	€ [bedrag]
Onregelmatigheidstoeslag	€ [bedrag] +	€ [bedrag] +
Pensioenpremie	€ [bedrag] -/-	€ [bedrag] -/-
Premie WGA-hiaat en WGA-bodem	_ ⁵¹	€ [bedrag] -/-
Totaal (bruto)	€ 2.116,39	€ 2.116,39
Conversie bruto → netto via Raet	€ 1.759,22	€ 1.759,22
Heffingskorting Aanvrager II	€ 87,00 +	-
Totaal (netto)	€ 1.846,22	€ 1.759,22

Sub II: Gehanteerde leennorm

Op 26 maart 2018 heeft SCF een overzicht verstrekt waarin zij de volgende berekening voor de leennorm heeft gehanteerd: $€ 1.246 + 15\% * (€ 1.851,53 - € 223 - € 1.246) = € 1.303,38$. Zoals hierboven uiteengezet, gaat de AFM uit van een eerdere berekening van SCF van het netto-inkomen dat neerkomt op een bedrag van € 1.846,22. In onderhavig besluit wordt er dan ook van uitgegaan dat de leennorm zoals door SCF gehanteerd € 1.302,58 bedraagt.⁵²

⁴⁹ Zie de reactie van 26 maart 2018 van SCF (tabblad 27) en bijlage 27.8. Zie ook bijlage 33.1 bij de reactie van 8 juni 2018.

⁵⁰ Zie de reactie van 26 maart 2018 van SCF onder tabblad 27.5.

⁵¹ Feitelijk is het bedrag aan WGA-premies wel meegerekend gelet op het totaalbedrag aan pensioenpremie dat in mindering is gebracht op het bruto-inkomen.

⁵² $= € 1.246 + 15\% * (€ 1.846,22 - € 223 - € 1.246)$.

Datum 30 augustus 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 39 van 51

Aangezien de AFM tot een inkomen van € 1.759,22 komt, ontstaat een lagere leennorm. De AFM heeft de leennorm in dit dossier op basis van de gezinssituatie 'Gehuwden / samenwonenden met kinderen' (€ 1.246) en de woonlastennorm (€ 223) als volgt berekend: $1.246 + 15\% * (\text{€ } 1.759,22 - \text{€ } 223 - \text{€ } 1.246) = \text{€ } 1.289,53$.

Sub III: Maximaal te verstrekken krediet

Zoals gezegd mag een kredietverstrekker, bij het afsluiten van een aflopend krediet met een looptijd van minder dan 96 maanden, de aflossingscapaciteit bepalen aan de hand van de werkelijke lasten van het aflopend krediet.⁵³ Nu in onderhavige kredietovereenkomst sprake is van een persoonlijke lening met een looptijd van 96 maanden, mag het maximaal te verstrekken krediet gebaseerd worden op de beschikbare ruimte voor krediet (€ 33,69), het effectieve rentepercentage (9,49%⁵⁴) en de looptijd (96 maanden): € 2.260,22⁵⁵.

Zienswijze SCF

SCF merkt op dat de verschillen in aanpak tussen de AFM en SCF bij het berekenen van het inkomen twee elementen betreffen: de WGA-premie en de heffingskorting. SCF is op beide punten ervan overtuigd dat zij een goed en verdedigbaar standpunt heeft, ondanks dat de AFM een afwijkende opvatting heeft en deze onder de aandacht van de VFN heeft gebracht met als doel de sector te begeleiden naar een toekomstige verandering. SCF verwijst hierbij naar haar zienswijze op dossier 1 hiervoor en dossier 10 hierna.

Beoordeling AFM

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

Zoals hierboven uiteengezet zijn er in feite geen verschillen in aanpak tussen de AFM en SCF voor wat betreft de WGA-premies. Naar de AFM begrijpt heeft SCF in dit dossier destijds de WGA-premies wel in mindering gebracht op het bruto-inkomen, zij het onder de noemer van een pensioenpremie. De bevinding zoals opgenomen in het onderzoeksrapport komt te vervallen en de zienswijze van SCF hieromtrent behoeft om die reden geen verdere behandeling.

SCF is bij de berekening van het inkomen uitgegaan van de algemene heffingskorting voor de minst verdienende partner. De algemene heffingskorting voor de minst verdienende partner wordt jaarlijks verlaagd totdat deze geheel zal zijn afgeschaft in 2023. De AFM is van oordeel dat SCF deze omstandigheid moet meenemen in de berekening van het verantwoord kredietmaximum indien – zoals in dit geval – het krediet doorloopt na 2022 en verwijst hiervoor naar haar oordeel onder dossier 4 (paragraaf 5.1.4).

SCF is bij haar berekening derhalve uitgegaan van een te hoog netto-inkomen van € 1.846,22. Het daadwerkelijke netto-inkomen was lager, te weten € 1.759,22. In werkelijkheid had de consument dan ook slechts een

⁵³ In onderhavig dossier leidt deze regel tot een hogere kredietruimte, aangezien SCF op grond van de vermenigvuldigingsfactor voor doorlopende kredieten maximaal $\text{€ } 33,69 * 50 = \text{€ } 1.684,50$ had mogen verstrekken.

⁵⁴ Dit rentepercentage correspondeert met de rente die in onderhavig dossier in de kredietovereenkomst is vastgelegd.

⁵⁵ Deze berekening is een uitkomst van de functie: $=PV(0,0949/12;96;-33,69)$.

kredietruimte van € 33,69. Het verantwoord kredietmaximum komt daarmee op een bedrag van € 2.260,22. Het door SCF verstrekte krediet bedroeg echter [circa € 7.200]. Nu in onderhavig dossier blijkt dat het verstrekte krediet de maximale kredietruimte van de consument overschrijdt, had SCF – met het oog op overkreditering – deze kredietovereenkomst niet met de consument mogen aangaan. SCF heeft de consument voor een bedrag van ten hoogste [circa € 4.940] overgekrediteerd.

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

5.2.7 Dossier 10⁵⁶

SCF is een kredietovereenkomst met desbetreffende consument aangegaan. Er is een getekende overeenkomst gedateerd op [datum] voor een kredietbedrag van [circa € 5.000] en een getekende overeenkomst gedateerd op [datum] voor een kredietbedrag van [circa € 7.000]. Het kredietbedrag dat is uitbetaald bedraagt [circa € 7.000]. De AFM gaat er derhalve in onderstaande gegevens van uit dat SCF een krediet van [circa € 7.000] heeft verstrekt. In onderstaande tabel zijn de berekeningen van SCF en de AFM met betrekking tot dit dossier opgenomen.⁵⁷

A. Financiële positie klant	B. Berekening SCF	C. Berekening AFM	D. Toelichting
Netto-inkomen	€ 2.408,00	€ 2.320,90	Zie sub I.
Woonlasten	[circa € 970,00]	[circa € 970,00]	
Lasten bestaande financieringen	€ 1,00	€ 16,80	Zie sub II.
Overige lasten	-	-	
Kredietwaardigheidstoets			
Gezinssamenstelling	Gehuwd / samenwonend zonder kinderen	Gehuwd / samenwonend zonder kinderen	
Jaar van gehanteerde leennorm	2017	2017	
Gehanteerde leennorm	€ 1.386,85	€ 1.576,09	Zie sub III.
Beschikbare ruimte voor krediet	€ 65,49 ⁵⁸	- [circa € 240,00]	
Maximaal te verstrekken krediet	€ 4.894,14 ⁵⁹	€ 0,00	Zie sub I, II en III.
Door SCF verstrekt krediet	[circa € 7.000,00]	[circa € 7.000,00]	Zie sub IV.

⁵⁶ Dit betreft dossier 2017-III ([...]). Zie bijlagen 27.9 t/m 27.11 bij de reactie van 26 maart 2018 van SCF.

⁵⁷ Zie bijlage 27.1 bij de reactie van 26 maart 2018 van SCF, de reacties van 31 maart en 29 april 2018 van SCF bijlage 33.1 bij de reactie van 8 juni 2018 van SCF en de (aanvullende) zienswijze van 8 april 2019 van SCF.

⁵⁸ Dit is de oorspronkelijk door SCF vastgestelde beschikbare ruimte voor krediet, zoals zij heeft toegelicht in haar zienswijze van 8 april 2019.

⁵⁹ Deze berekening is een uitkomst van de functie =PV(0,0649/12;96;-65,49).

Datum 30 augustus 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 41 van 51

Sub I: Inkomensberekening

De aanvrager in onderhavig dossier heeft een onderneming (eenmanszaak). Het dossier bevat een jaarrekening over het jaar 2016. Blijkens deze jaarrekening bedraagt het bedrijfsresultaat na afschrijvingen € [bedrag]. In reactie op de teruggelegde bevindingen heeft SCF op 8 juni 2018 als volgt toegelicht hoe dit brutoresultaat is omgerekend naar een netto maandinkomen:

“De berekening hier is geweest op basis van de jaarcijfers. Het resultaat voor belastingen bedraagt € [bedrag]. [berekening nettoloon] ad € 2.320,89.”

Voorts rekent SCF met de volledige heffingskorting van de minst verdienende partner ter hoogte van € 87, die, zoals gezegd, vervalt in 2023 en tot die tijd jaarlijks wordt verlaagd.⁶⁰ SCF heeft bij de bepaling van de heffingskorting het tarief uit 2016 gehanteerd, terwijl de lening in 2017 is verstrekt. In haar reactie van 8 juni 2018 op deze bevindingen merkt SCF het volgende op:

“Hierbij is per abuis [...] € 87,00 opgeteld en zodoende komen we op € 2.407,89. Uitgaande van de juiste algemene heffingskorting zou dit € 2.396,05 moeten zijn.”

De AFM gaat in haar berekening niet uit van een bestendige lastenverlichting op basis van de algemene heffingskorting. Vaststaat dat de heffingskorting zal afbouwen tot deze is afgeschaft in 2023. Het verstrekte krediet betreft een aflopend krediet met een looptijd van 96 maanden (8 jaar) en heeft daarmee als einddatum [datum]. Het krediet loopt dus nog door nadat de heffingskorting volledig is afgebouwd per 2023. Het netto-inkomen waarin de algemene heffingskorting van de minst verdienende partner niet is meegerekend bedraagt € 2.320,90.

Sub II: Lasten bestaande financieringen

Het dossier bevat een schermafdruck van de pagina ‘Overzichten & klantgegevens’ van het digitaal klantdossier. Uit dit overzicht volgt dat onder het kopje ‘Contract’ een ander aflopend krediet geregistreerd is met een hoofdsom van € 840. De eerste vervaldatum van dit contract is [datum]. In het op 26 maart 2018 verstrekte overzicht heeft SCF de volgende toelichting gegeven:

“Menselijke fout die er toe heeft geleid dat een aflopend krediet van € 840,00 slechts is meegenomen voor € 1,00 per maand.”

In voornoemd overzicht stelt SCF dat zij de financiële verplichtingen van dit krediet voor een bedrag van € 35 had moeten meerekenen in de bepaling van de kredietruimte. Desgevraagd heeft SCF dit bedrag in haar reactie van 8 juni 2018 als volgt gespecificeerd:

⁶⁰ <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/prive/inkomstenbelasting/heffingskortingen/boxen/tarieven/heffingskortingen/algemene/heffingskorting/algemene/heffingskorting>.

Datum 30 augustus 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 42 van 51

“Santander rekent bij aflopende kredieten onder de 96 maanden met de werkelijke maandlast. Op basis van de CKI-gegevens is zichtbaar dat de looptijd van het krediet 24 maanden is. Zodoende rekenen wij met € 840,00 / 24 = € 35,00.”

Met betrekking tot deze lasten heeft SCF op 30 maart 2018 aanvullend opgemerkt dat dit krediet nog niet afgesloten was ten tijde van het acceptatieproces:

“Wel is reeds duidelijk dat [...] de klant zonder ons medeweten en ondanks dat wij hem hebben ingelicht dat er geen hoger leenbedrag mogelijk is, bij een derde kredietverstrekker het aflopende krediet van € 840,00 is aangegaan nadat wij reeds ons akkoord hadden gegeven aan de dealer, maar voordat ons krediet was geregistreerd bij het BKR.”

In de reactie die SCF op 8 juni 2018 gegeven heeft op de bevindingen, stelt zij dat deze lasten zien op een krediet dat aanvrager gedurende het acceptatieproces afgesloten heeft. Deze informatie was (dus) nog niet bekend ten tijde van de kredietaanvraag.

SCF heeft naar aanleiding van het op 26 maart 2018 verstrekte overzicht nader onderzoek ingesteld naar dit dossier. Op 19 april 2018 heeft zij de AFM geïnformeerd over de uitkomsten:

“Na uitgebreid onderzoek hebben wij de feitelijke toedracht in dit dossier achterhaald. Hiertoe zijn meerdere interviews gedaan met de diverse betrokkenen en hierbij hebben we de onderste steen boven gekregen. Zonder u lastig te vallen met de vele details zijn denk ik de belangrijkste conclusies dat:

- dit een bijzonder ingewikkeld en zeer uitzonderlijk geval is geweest;*
- de controles op de operationele afdeling hebben gewerkt (er zijn drie afwijzingen geweest);*
- de cliënt deze auto erg graag wilde hebben;*
- na akkoord aan de dealer, maar voor uitbetaling, er een nieuw krediet bij een derde partij is geregistreerd;*
- en*
- om deze reden handmatig een uitzondering is gemaakt, die niet in deze vorm had moeten geschieden.*

Los van de vraag of het de cliënt verwijtbaar is, dat hij min of meer gelijktijdig twee kredieten heeft afgesloten, zijn wij van mening dat wij in onze pogingen om dit op te lossen, iets anders hadden moeten handelen. Gedurende de behandeling van het dossier is er door de operationele afdeling wel geëscaleerd, echter had men daar een andere beslissing moeten nemen. Vanuit Compliance hebben wij hiervoor enig begrip, gegeven de complexiteit en de uitzonderlijke situatie. Compliance heeft de casus goed geëvalueerd met betrokken afdelingen en wij hebben hiervan geleerd. Hierdoor verhogen wij de bewustwording in de organisatie en benadrukken wij het belang van tijdig melden van dit soort situaties bij Compliance, zodat langs een uniforme lijn een oplossing kan worden geboden.

In de afgelopen periode heeft Santander stappen gezet in de implementatie van risico gestuurde controles. Wij hebben gezien dat in deze nieuwe methode deze casus was geïdentificeerd als een te controleren dossier.

Datum 30 augustus 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 43 van 51

Het huidige dossier is overigens op de juiste wijze gecorrigeerd: er is contact geweest met de dealer en de cliënt, waarna Santander de cliënt is tegemoet gekomen in zijn situatie met een passende oplossing die zijn situatie passend maakt binnen de VFN-norm."

In het onderzoeksrapport is geconcludeerd dat het naastlopend krediet van € 840 had moeten worden meegenomen in de berekening.

Sub III: Berekening leennorm

Op 26 maart 2018 heeft SCF een overzicht verstrekt waarin zij de volgende berekening voor de leennorm heeft gehanteerd: $\text{€ } 1.246 + 15\% * (\text{€ } 2.408 - \text{€ } 223 - \text{€ } 1.246) = \text{€ } 1.386,85$. Uit deze berekening volgt dat SCF is uitgegaan van de basisnorm exclusief vakantietoeslag en overige toeslagen.

In het onderzoeksrapport is geconcludeerd dat SCF had moeten uitgaan van de basisnorm inclusief toeslagen.

Sub IV: Verstrekt krediet

Het dossier bevat een ondertekende kredietovereenkomst van [datum] en een ondertekende kredietovereenkomst van [datum]. In deze overeenkomsten is een persoonlijke lening met een limiet van respectievelijk [circa € 5.000] en [circa € 7.000] verstrekt.

Zoals opgemerkt onder sub II heeft SCF onderzoek uitgevoerd naar de totstandkoming van dit dossier. Op 30 maart 2018 heeft SCF hierover onder meer het volgende aan de AFM teruggekoppeld:

"De exacte details van het dossier verwacht ik volgende week te ontvangen van de accountmanager die met de dealer contact heeft gehad over dit dossier. Wel is reeds duidelijk dat de aan de klant door Santander geleende krediet som niet [circa € 7.000] bedraagt maar [circa € 5.000]."

Zienswijze SCF

SCF merkt in het kader van dit dossier op dat de aanvrager tussen de datum van de aanvraag en goedkeuring van de lening en het vervolgens daadwerkelijk verstrekken van de lening bij derden een andere lening heeft aangevraagd. Deze lening is door de aanvrager niet gemeld en kon niet door SCF in aanmerking worden genomen ten tijde van de aanvraag en goedkeuring van de lening. Goedgekeurde maar nog niet verstrekte leningen kunnen niet door het BKR worden gemeld. Bovendien is er verwarring ontstaan bij de berekeningen, door de berekening die SCF in het kader van het onderzoek van de AFM heeft aangeleverd. In die berekening is bijvoorbeeld aangegeven hoe (alsnog) kan worden omgegaan met de lasten uit het [...]krediet van € 840, terwijl dit krediet door SCF destijds niet in de bepaling van de maandelijkse ruimte is betrokken, zoals ook blijkt uit de symbolische vermelding van € 1. De berekening van SCF zoals weergegeven in het onderzoeksrapport is een onduidelijke mix geworden van de oorspronkelijke berekening en een reactie op de AFM-kritiek op deze berekening, waarmee SCF tijdens het AFM-onderzoek ten onrechte deels is meegegaan. Ook technisch klopt de berekening door de AFM niet, de cijfers in het onderzoeksrapport zouden leiden tot een beschikbare maandruimte van [circa € 50] en niet van € 20,90. SCF heeft in haar zienswijze de oorspronkelijke berekening, op basis waarvan de kredietverstrekking heeft plaatsgevonden, overgelegd.

Datum	30 augustus 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	44 van 51

Verder licht SCF nog toe dat er per saldo is gehandeld op basis van een kredietovereenkomst, waarbij [circa € 5.000] is verstrekt. Er is destijds een aanvraag gedaan voor een krediet van [circa € 5.000]. SCF heeft de bijbehorende kredietovereenkomst, op [datum] getekend door SCF ontvangen, overgelegd. Later is, om onduidelijke reden, een nieuwe kredietovereenkomst [datum] opgemaakt voor een bedrag van [circa € 7.000]. Op [datum] is het kredietbedrag volgens deze laatste overeenkomst uitbetaald aan de autodealer. Uit het logboek van SCF volgt dat SCF contact heeft gehad met de dealer en dat er [circa € 2.000] teveel is ontvangen. SCF stelt in haar zienswijze dat dit bedrag door de dealer is teruggestort.

Voorts herhaalt SCF dat zij het niet eens is met het standpunt van de AFM dat de heffingskorting niet mag worden meegenomen omdat deze per 2023 komt te vervallen.

Tot slot is SCF het niet eens met de opmerking van de AFM over de toe te passen toeslagen. Het is in de markt ongewoon om deze toeslagen te corrigeren voor iemand met een eigen bedrijf.

Beoordeling AFM

De AFM is van oordeel dat SCF gelet op de negatief beschikbare kredietruimte geen kredietovereenkomst met deze consument had mogen aangaan. Ook als het zo is dat in werkelijkheid slechts een krediet van [circa € 5.000] is verstrekt doordat een bedrag van [€ 2.000] is teruggeboekt aan SCF, leidt het verstrekte krediet tot overkreditering. De AFM licht dit als volgt toe.

SCF is bij de berekening van het inkomen uitgegaan van de algemene heffingskorting voor de minst verdienende partner. De algemene heffingskorting voor de minst verdienende partner wordt jaarlijks verlaagd totdat deze geheel zal zijn afgeschaft in 2023. De AFM is van oordeel dat SCF deze omstandigheid moet meenemen in de berekening van het verantwoord kredietmaximum indien – zoals in dit geval – het krediet doorloopt na 2022 en verwijst hiervoor naar haar oordeel onder dossier 4 (paragraaf 5.2.1).

Hoewel SCF in haar zienswijze heeft gesteld en toegelicht dat zij niet op de hoogte was van het feit dat de aanvrager ten tijde van het acceptatieproces een ander krediet ter hoogte van € 840 had afgesloten, ziet de AFM in de feitelijke toedracht wel degelijk een tekortkoming aan de zijde van SCF. Dat is gelegen in het volgende. Bij de goedkeuring van de aanvraag heeft SCF het krediet van € 840 niet meegenomen. Niet is gebleken dat dit krediet begin [maand en jaartal], ten tijde van de aanvraag, al in het BKR geregistreerd stond. Uit de reactie van SCF op de feitelijke toedracht in dit dossier blijkt dat het krediet na het door SCF gegeven akkoord aan de dealer, maar voor de uitbetaling, wel bij het BKR werd geregistreerd en dat SCF vervolgens – ten onrechte – handmatig een uitzondering heeft gemaakt.⁶¹ Zoals SCF ook eerder al heeft verklaard, was sprake van een 'menselijke fout die er toe heeft geleid dat een aflopend krediet van € 840,00 slechts is meegenomen voor € 1,00 per maand'.⁶² Dit alles werpt de vraag op waarom SCF het krediet op een later moment alsnog heeft meegenomen, zij het voor een symbolisch bedrag van € 1 per maand, terwijl de acceptatie en de beoordeling van de kredietverstrekking al rond was. Relevant in dat kader is dat SCF – om een voor haar onduidelijke reden – opnieuw een overeenkomst

⁶¹ Zie e-mail van SCF aan de AFM van 19 april 2018.

⁶² Zie overzicht SCF van 26 maart 2018.

Datum 30 augustus 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 45 van 51

met deze aanvrager is aangegaan op [datum], op grond waarvan er is uitbetaald op [datum]. De AFM gaat ervan uit dat het krediet van € 840, met een eerste vervaldatum van [datum], op dat moment wel in het BKR geregistreerd stond, nu een afschrift van deze registratie onderdeel uitmaakt van het dossier zoals opgevraagd op 15 maart 2018. Dit wordt nog bevestigd door het feit dat SCF deze lening voor een bedrag van € 1 per maand heeft meegenomen. Gelet op voorgaande concludeert de AFM dat SCF ten tijde van de aanvraag en goedkeuring inzake de kredietovereenkomst van [datum] op de hoogte was van het tweede krediet en derhalve met een bedrag van € 16,80⁶³ rekening diende te houden.

Voorts is de AFM van oordeel dat SCF in dit dossier gebruik had moeten maken van de basisnorm inclusief toeslagen, nu zij het berekende inkomen niet heeft geschoond van toeslagen. Conform de VFN-Gedragscode dient naast de basisnorm namelijk ten minste 15% van 'het inkomen minus de basishuur minus de basisnorm' voor levensonderhoud beschikbaar te zijn. Door te rekenen met het inkomen *inclusief* toeslagen, maar de basisnorm *exclusief* toeslagen kan niet worden gewaarborgd dat voldoende inkomen voor levensonderhoud beschikbaar blijft. De basisnormen zoals gehanteerd vloeien voort uit de minimumvoorbeeldbegroting van het Nibud. De minimumvoorbeeldbegroting geeft weer wat een consument op maandbasis minimaal nodig heeft om in zijn of haar levensonderhoud te kunnen voorzien. In de minimumvoorbeeldbegroting wordt over het begrip inkomsten opgemerkt:

"Bij de berekening van het inkomen, gaan we uit van het besteedbaar inkomen. Dit is het totaal van alle inkomsten. Inclusief vakantiegeld, kinderbijslag, teruggave belastingen en alle toeslagen."

De minimumvoorbeeldbegroting is door de VFN vertaald in een basisnorm inclusief toeslagen. De VFN heeft ook een basisnorm exclusief toeslagen vastgesteld, waarvan SCF gebruik maakt. Toeslagen die zijn verdisconteerd in de Nibud minimumvoorbeeldbegroting, zoals een vakantietoeslag, zijn daarbij in mindering gebracht op de basisnorm inclusief toeslagen. Bij gebruik van de basisnorm exclusief toeslagen zal derhalve ook een bedrag aan vakantietoeslag op het inkomen in mindering moeten worden gebracht. Indien dat inkomen niet geschoond wordt van een vakantietoeslag, dient SCF gebruik te maken van de basisnorm inclusief toeslagen, zodat het inkomen resteert dat minimaal nodig is om in levensonderhoud te voorzien. De leennorm komt in dat geval uit op: $€ 1.484 + 15\% * (€ 2.320,90 - € 223 - € 1.484) = € 1.576,09$.

Gelet op het voorgaande, had de consument maandelijks geen budget beschikbaar om verantwoord te lenen. Nu in onderhavig dossier blijkt dat de beschikbare kredietruimte van de consument ontoereikend was om krediet te verstrekken, had SCF – met het oog op overkreditering – geen kredietovereenkomst met de consument mogen aangaan. SCF heeft de consument voor een bedrag ter hoogte van de totale kredietsom overgekrediteerd. Ook als het zo is dat in werkelijkheid slechts een krediet van [circa € 5.000] is verstrekt doordat een bedrag van [circa € 2.000] is teruggeboekt aan SCF, leidt dit niet tot een andere conclusie.

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

⁶³ Conform de VFN-Gedragscode wordt 2% van het krediet (in casu € 16,80) meegerekend als fictieve maandlast.

Datum	30 augustus 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	46 van 51

5.3 Resterende aspecten zienswijze

Voor de overige aspecten van de zienswijze, zoals de door SCF getroffen maatregelen en de gevolgen van publicatie, wordt verwezen naar de hoogte van de boete (paragraaf 6.2) en de openbaarmaking (paragraaf 6.3).

5.4 Conclusie

Gelet op het voorgaande is de AFM van oordeel dat SCF in de periode van 6 februari 2016 tot en met 26 oktober 2016⁶⁴ en in de periode van 31 oktober 2017 tot en met 23 november 2017⁶⁵ meermaals artikel 4:34, eerste en tweede lid, Wft heeft overtreden. SCF heeft in drie van de dertig onderzochte dossiers voor de totstandkoming van de overeenkomst onvoldoende informatie ingewonnen over de financiële positie van de consument en heeft niet mede op basis van alle benodigde informatie beoordeeld of het aangaan van de overeenkomst verantwoord was gelet het voorkomen van overkreditering. SCF is daarnaast in zeven van de dertig onderzochte dossiers een kredietovereenkomst aangegaan met een consument terwijl dat met het oog op overkreditering onverantwoord was. In drie van die dossiers had SCF in het geheel geen krediet mogen verstrekken en in de vier andere dossiers was het krediet te hoog ten opzichte van de kredietruimte van de consument.

6. Besluit

6.1 Besluit tot boeteoplegging

Op grond van het voorgaande heeft de AFM besloten om aan SCF een bestuurlijke boete op te leggen wegens overtreding van artikel 4:34, eerste en tweede lid, Wft in de periode van 6 februari 2016 tot en met 26 oktober 2016 en in de periode van 31 oktober 2017 tot en met 23 november 2017.⁶⁶

6.2 Hoogte van de boete

Toepasselijk boeteregime

Tot 11 augustus 2016 gold voor overtreding van artikel 4:34, eerste en tweede lid, Wft een basisbedrag van € 2.000.000 voor een op te leggen bestuurlijke boete.⁶⁷ Per 11 augustus 2016 bedraagt de bestuurlijke boete voor een afzonderlijke overtreding op grond van artikel 1:82, eerste lid, Wft 'ten hoogste 10% van de netto-omzet van de overtreder in het boekjaar voorafgaande aan de beschikking waarmee de bestuurlijke boete wordt opgelegd, indien dit meer is dan tweemaal het ingevolge artikel 1:81, tweede of derde lid, toepasselijke maximumbedrag'. Het derde lid van artikel 1:82 Wft voegt hieraan toe: 'Indien de bestuurlijke boete wordt opgelegd aan een onderneming die opgenomen is in een groep met een geconsolideerde jaarrekening, worden

⁶⁴ De periode tussen de eerste en laatste contractdatum van de dossiers over 2016 waarin een overtreding is geconstateerd.

⁶⁵ De periode tussen de eerste en laatste contractdatum van de dossiers over 2017 waarin een overtreding is geconstateerd.

⁶⁶ De AFM heeft de bevoegdheid om een boete op te leggen op grond van artikel 1:80, eerste lid Wft. Dit besluit tot boeteoplegging is genomen door het bestuur van de AFM en conform het tekeningsmandaat ondertekend door twee plaatsvervangend boetefunctionarissen.

⁶⁷ Artikel 1:81, eerste en tweede lid, (oud) Wft, juncto artikel 10 van het Besluit bestuurlijke boetes financiële sector (**Bbbfs**).

Datum 30 augustus 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 47 van 51

bij de berekening van de netto-omzet de totaalbedragen gehanteerd uit de geconsolideerde jaarrekening van de uiteindelijke moederonderneming’.

In dit geval wordt de boete opgelegd voor afzonderlijke overtredingen die hebben plaatsgevonden zowel voor als na 11 augustus 2016. Op zichzelf zou daarom het omzetgerelateerde boeteregime van toepassing kunnen worden geacht op de na die datum begane overtredingen. Omdat de overtredingen echter met elkaar samenhangen en er om die reden één boete wordt opgelegd voor alle overtredingen gezamenlijk, is de AFM van oordeel dat in dit geval het regime van de omzetgerelateerde boete niet van toepassing is.⁶⁸ De AFM zal in deze zaak voor het geheel van de overtredingen het regime met het basisbedrag van € 2.000.000 toepassen en bij het vaststellen van de hoogte van de boete vervolgens rekening houden met de ernst en/of duur van de overtreding, de verwijtbaarheid van de overtreder, de draagkracht van de overtreder en – voor zover van toepassing – met de mate van medewerking aan het onderzoek door de AFM en/of getroffen maatregelen om herhaling van de overtreding te voorkomen.⁶⁹ De zienswijze van SCF op het punt van de omzetgerelateerde boete behoeft derhalve geen verdere behandeling.

Ernst en/of duur en mate van verwijtbaarheid

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

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

Opstelling overtreder en evenredigheid algemeen

De AFM ziet eveneens grond voor een verlaging van het boetebedrag, gelet op de vergaande maatregelen die SCF heeft getroffen om herhaling te voorkomen, haar herstelmaatregelen in de tien specifieke dossiers en de coöperatieve opstelling van SCF richting de AFM in het gehele proces. Naar aanleiding van de geconstateerde

⁶⁸ Vergelijk artikel VI van de Wet implementatie verordening en richtlijn marktmisbruik.

⁶⁹ Artikel 2, tweede en derde lid, artikel 4, eerste lid, en artikel 1b, eerste lid, juncto artikel 4, tweede lid, Bbbfs.

Datum	30 augustus 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	48 van 51

tekortkomingen heeft SCF een taskforce opgericht om fouten in de operationele processen te voorkomen en heeft zij onder meer extra controle-elementen ingevoerd. Met meerdere rapportages heeft SCF de AFM in de gelegenheid gesteld om de voortgang hierin te kunnen monitoren. Over de door haar benoemde grijze gebieden is SCF – zoals gezegd – via de VFN in overleg met de AFM. In de tien dossiers uit het onderhavige onderzoek heeft SCF naderhand een geactualiseerde controle op verantwoorde kredietverstrekking uitgevoerd en waar nodig adequate herstelmaatregelen getroffen. Bij dit alles heeft SCF zich proactief en coöperatief opgesteld jegens de AFM. Hoewel SCF met het bovenstaande strikt genomen niet meer heeft gedaan dan van haar mocht worden verwacht, is dit tegelijkertijd wel reden voor een verdere verlaging van de boete, tot een bedrag van € 1.125.000.

Conclusie

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

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

De boete moet worden betaald binnen zes weken na de datum van dit besluit.⁷⁰ Als SCF 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 SCF na de bezwaarprocedure in beroep gaat, totdat op het beroep is beslist.⁷¹ Over de periode dat de verplichting om de boete te betalen is geschorst, moet SCF wel wettelijke rente betalen.⁷²

6.3 Openbaarmaking van de boete

Omdat de AFM aan SCF een boete oplegt voor de overtreding van artikel 4:34, eerste en tweede lid, Wft, moet de AFM het boetebesluit zo spoedig mogelijk openbaar maken, maar niet eerder dan vijf werkdagen nadat dit aan SCF is toegestuurd.⁷³ Ook moet de AFM, indien van toepassing, zo spoedig mogelijk de indiening van een bezwaar door SCF tegen de bestuurlijke boete openbaar maken.⁷⁴

6.3.1 Uitzonderingsmogelijkheden

De wetgever heeft het openbaar maken van bestuurlijke boetes verplicht om deelnemers op de financiële markten te informeren en te waarschuwen. Dit is in het belang van de ordelijke en transparante financiëlemarktprocessen, zuivere verhoudingen tussen marktpartijen en de zorgvuldige behandeling van cliënten.⁷⁵ Met de publicatieverplichtingen als opgenomen in art. 1:97, derde en vijfde lid, Wft wordt zo spoedig mogelijk inzicht verschaft in de actuele stand van de boeteprocedure. Onder bepaalde omstandigheden dient de

⁷⁰ Dit volgt uit artikel 4:87, eerste lid, en de artikelen 3:40 en 3:41 van de Algemene wet bestuursrecht (**Awb**).

⁷¹ Dit volgt uit artikel 1:85, eerste lid, Wft.

⁷² Dit volgt uit artikel 1:85, tweede lid, Wft.

⁷³ Dit volgt uit artikel 1:97, derde lid jo. artikel 1:99, eerste lid, Wft.

⁷⁴ Dit volgt uit artikel 1:97, vijfde lid, Wft.

⁷⁵ *Kamerstukken II*, 2005/06, 29 708, nr. 19, p. 301-303, p. 420-421, nr. 20, p. 30 en nr. 39, p. 8-10.

Datum 30 augustus 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 49 van 51

openbaarmaking op grond van artikel 1:98, eerste lid, Wft uitgesteld te worden of anoniem plaats te vinden. Dit is het geval voor zover:

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

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

SCF heeft de AFM in haar zienswijze verzocht om SCF te beschouwen als onderdeel van een groep die een wereldwijd systeemrelevante bankgroep vormt en daarom af te zien van publicatie. Onduidelijkheid of onbekendheid met de context van een dergelijke boete of de vraag of deze gevolgen kan hebben voor het concern zou onjuist of onvolledig kunnen worden beoordeeld en gevolgen kunnen hebben voor de financiële stabiliteit.

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

De beoogde publicatie is getoetst aan de feiten en omstandigheden die bij de AFM bekend zijn, waaronder de feiten en omstandigheden die door SCF in haar zienswijze zijn kenbaar gemaakt. Op basis van deze feiten en omstandigheden kan de AFM niet vaststellen dat SCF of eventuele andere betrokken partijen door directe en niet-anonieme openbaarmaking in onevenredige mate schade zou worden berokkend. Dat SCF onderdeel uitmaakt van een concern doet hieraan niet af. Publicatie dient het maatschappelijk belang om de markt te informeren of te waarschuwen. Het informeren of waarschuwen is in dit geval tevens van belang om (mogelijk gedupeerde) klanten van SCF op de hoogte te stellen van het feit dat SCF normen om overkreditering te voorkomen heeft overtreden.

Er kan kortom niet worden vastgesteld dat in dit geval sprake is van een individuele, bijzondere situatie, waarbij de door SCF of eventuele andere betrokken partijen als gevolg van de publicatie te verwachten schade zodanig uitzonderlijk is, dat het belang van de bescherming van de markt daarvoor moet wijken.⁷⁶ Daarbij komt dat eventuele schade door de openbaarmaking veeleer valt toe te schrijven aan de overtreding van de norm door SCF, dan aan de genoemde openbaarmaking.

⁷⁶ Zie bijvoorbeeld Rb Rotterdam 24 juli 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:6173; Rb Rotterdam 3 december 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:8759 en Rb Rotterdam 24 december 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:9420.

Datum	30 augustus 2019
Ons kenmerk	[...]
Pagina	50 van 51

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

De AFM publiceert de boete door de volledige tekst van het boetebesluit (met uitzondering van vertrouwelijke informatie) op haar website te plaatsen, onder begeleiding van onderstaand persbericht. Van het persbericht kan een Engelse vertaling worden opgenomen. Ook wordt een bericht over de boete opgenomen in de periodieke AFM-nieuwsbrieven (consumenten/professionals), wordt een bericht op Twitter geplaatst⁷⁷ en wordt gebruik gemaakt van een RSS-feed⁷⁸ en een news-alert⁷⁹. Bij het persbericht zal een hyperlink worden opgenomen naar een eventuele uitspraak van de voorzieningenrechter van de rechtbank op rechtspraak.nl.

De volgende basistekst wordt in het te publiceren persbericht opgenomen:

[...]

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

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

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

Publicatie vindt niet eerder plaats dan nadat vijf werkdagen zijn verstreken na de dag waarop het besluit tot boeteoplegging aan SCF bekend is gemaakt.⁸⁰ De publicatie wordt opgeschort als SCF verzoekt om een voorlopige voorziening als bedoeld in artikel 8:81 Awb. Publicatie wordt dan in elk geval opgeschort, totdat de voorzieningenrechter een uitspraak heeft gedaan of het verzoek is ingetrokken.

⁷⁷ Het bericht op Twitter zal bestaan uit de kop van het persbericht en een link naar het persbericht op de website van de AFM.

⁷⁸ Een RSS-feed is een automatische melding van aanpassingen op de website.

⁷⁹ Persbureaus en andere personen die zich hebben geabonneerd, ontvangen persberichten van de AFM via 'news-alerts'.

⁸⁰ Dit laat onverlet de mogelijkheid van de AFM om onder omstandigheden eerder over te gaan tot openbaarmaking (zie artikel 1:110a, eerste lid, Wft).

Datum 30 augustus 2019
Ons kenmerk [...]
Pagina 51 van 51

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

6.3.2 Nadere publicatiemomenten

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

7. Hoe kunt u bezwaar maken?

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

Hoogachtend,
Autoriteit Financiële Markten

Was getekend

Plaatsvervangend boetefunctionaris

Was getekend

Plaatsvervangend boetefunctionaris

