

# Met de AFM valt niet te spotten

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is op stoom als het gaat om het opleggen van bestuurlijke boetes en lasten onder dwangsom aan financieel adviseurs. Ten opzichte van vorig jaar is het aantal boetes fors toegenomen. Het gaat daarbij om bedrijven die zich schuldig maken aan slechte advisering over hypotheek en beleggingsverzekeringen, die zonder vergunning polissen afsluiten of die de integriteit schenden.

De AFM heeft al enkele keren onomwonden te kennen gegeven hoge prioriteit te geven aan de aanpak van foute adviseurs, financieel bemiddelaars en aanbieders. Wie op de vrijelijk toegankelijke site van de toezichthouder kijkt, komt er na een paar muisklikken achter hoe serieus de AFM haar controlerende taak neemt. De lijst met besluiten is lang. Veel boetes worden op de site gepubliceerd, vaak met de namen van de overtreders. Mr. Oswald Jansen, advocaat bij Holla Poelman Van Leeuwen Advocaten, tevens Universitair hoofddocent Staats- en

Bestuursrecht aan de Universiteit van Utrecht, benadrukt de ambitie van de AFM en roept bemiddelaars op om de taak van het bestuursorgaan toch vooral serieus te nemen. Wie een schrijven van de AFM ontvangt, doet er volgens Jansen verstandig aan om de formulieren niet te lang in het bakje 'to do' te laten liggen: "De AFM werkt doelgericht en transparant. Aan het begin van ieder jaar meldt ze vooraf waar ze de komende periode haar pijlen op richt. Dat doet ze in de eerste plaats omdat het de controle-inspanning vermindert. In een Pavlov-

## I N H O U D

Met de AFM valt niet te spotten	1-2
In 't vizier	2
BAVAM website opgefrist en vernieuwd	3
Betweter	4
Van sneeuwdruk en wateraccumulatie	4

reactie zorgen de meeste ondernemingen die binnen het onderzoeksgebied vallen er doorgaans voor dat ze hun zaakjes voor elkaar hebben. De AFM kan zich vervolgens focussen op de lakse en verdachte bedrijven."

Michiel Denkers, is hoofd van de toezichtgroep financieel ondernemers bij de AFM. Zijn doelgroep bestaat uit de ongeveer tienduizend adviseurs en bemiddelaars die Nederland rijk is: "De AFM is er in abstracto voor het bevorderen van zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten. Dat doen we door toezicht te houden op naleving van de wetten en regels die zijn opgenomen in de Wft. Jaarlijks zetten we, naast het dagelijks toezicht, thematische controleprojecten op, zoals het bevorderen van de kwaliteit van het advies, het voorkomen van ontduikingsconstructies rond de verplichte diploma's, het tegengaan van overcreditering en de beloningstransparantie en provisies. In 2009 hebben we bijvoorbeeld zo'n zeventig bedrijfsbezoeken extra gedaan in de Randstad, bovenop de 'gewone' controles. Toezicht houden op alle regels is zo'n grote kluit dat we ons vooral richten op het signaleren en aanpakken van de grote problemen en misstanden. Ik noem dat het opschonen van de onderkant van de markt. Ervoor zorgen dat de partijen die echt schade toebrengen aan consumenten ofwel verdwijnen, of door middel van boetes worden opgevoed."

Vervolg pagina 2



Foto: Jet Budelman

Oswald Jansen

BAVAM



Dé autoriteit in beroepsaansprakelijkheid

Vervolg van voorpagina

Signalen over 'foute' bedrijven pikt de AFM vooral op uit de markt. Denkers:

"Veel informatie is afkomstig van ons consumentenmeldpunt, waar jaarlijks een kleine vijftien-duizend signalen binnenkomen. Wij proberen daarin trends te ontdekken op basis waarvan we een onderzoek kunnen starten. Daarnaast zien we een groeiend aantal meldingen uit de verzekerings- en bankenwereld. Aanbieders zijn immers wettelijk verplicht om een melding te doen aan de AFM als zij constateren dat een bemiddelaar, met wie zij samenwerken, de Wft overtreedt."

## Last onder dwangsom

De controles van de AFM bestaan onder andere uit een schriftelijk verzoek inzage te geven in de bedrijfsvoering. Daarvoor stuurt ze formulieren mee die door het betrokken bedrijf moeten worden ingevuld, of er moeten complete klantendossiers naar de AFM worden gestuurd, die vervolgens worden gecontroleerd. Een kantoor kan ook een bericht ontvangen van de toezichthouder met daarin de melding dat de AFM op een bepaalde datum een controlebezoek wenst te brengen. Maar de AFM kan ook geheel onaangekondigd voor de deur staan. Net als de Belastingdienst kan haar de toegang niet worden geweigerd. Jansen over de schriftelijke controles die het bestuursorgaan uitvoert: "Er zijn nog flink wat kantoren die de brieven van de AFM niet serieus genoeg nemen en onderschatten dat ze verplicht zijn om volledig en op tijd te reageren. Die nonchalance wordt dan vervolgens afgestraft met een zogenaamde last onder dwangsom, een financiële stok waarmee hard kan worden geslagen als het moet."

Jansen haalt een van de besluiten van de AFM, die zijn gepubliceerd op de site, naar voren: "Hier, niet meewerken ondanks diverse

brieven. De last onder dwangsom bedraagt vierduizend euro met een maximum van tachtigduizend euro. Wie de dwangsom moet betalen, staat vervolgens ook nog met zijn naam op de webpagina van de AFM als hij geen gevolg geeft aan de last. Dat doet je reputatie natuurlijk geen goed. Reken maar dat de concurrentie er haar voordeel mee zal willen doen."

Denkers: "Iedereen die een last onder dwangsom krijgt, komt er na een snelle kostenbatenanalyse achter dat het zondegeld is dat moet worden betaald en dat men beter meteen had kunnen meewerken."

## Pittige boetes

Uiteraard kan er bezwaar worden aangekend tegen de last onder dwangsom en de bestuurlijke boete, zegt Jansen: "Maar ook hier geldt weer dat je dat wel op tijd moet doen, de bezwaartermijnen zijn erg strikt. Wie een dag te laat reageert, heeft in principe geen poot meer om op te staan." Advocaat Jansen wil niet voor eigen parochie preken, wel waarschuwt hij voor de complexiteit van de bezwaarprocedures: "Je mag zelf je verweer voeren, maar als een bezwaarschrift ongegrond wordt verklaard en er een rechterlijke procedure van komt, dan wordt het echt lastig om de schade beperkt te houden. Ook dat moet niet worden onderschat, je staat tegenover specialisten."

In weerwil van wat af en toe wordt beweerd, zijn de boetes doorgaans pittig, zeker ten aanzien van het intermediair. Zo werd voor het ontbreken van informatie in een dossier al enkele malen een boete van zesduizend euro opgelegd aan een tussenpersoon. Eenzelfde boetebedrag werd opgelegd aan een hypotheekadviseur wegens ondeugdelijk advies. Jansen: "Sinds augustus 2009 is er een nieuwe boeteregeling van kracht, waarbij de



Michiel Denkers

Foto: Dick Richards

boetes zijn verhoogd. Om twee voorbeelden te noemen, zowel bij niet meewerken met de AFM als bij ondeugdelijke advisering aan de consument kan de AFM aan bemiddelaars boetes opleggen van maximaal 500.000 tot één miljoen euro, afhankelijk van draagkracht."

Wie het verkeerd aanpakt, kan dus drie keer worden gestraft: eerst de last onder dwangsom, vervolgens een boete omdat de bedrijfsvoering niet deugt en daar bovenop de reputatieschade die doorgaans leidt tot inkomstenderving.

Het klinkt allemaal nogal dreigend en somber. Er is een troost, aldus Jansen: "De Wft is een nieuwe wet, er is nog niet veel jurisprudentie. En de AFM zit er ook wel eens naast. Het kan dus lonend zijn om een procedure te starten. Maar mijn advies aan bemiddelaars is hoe dan ook: onderschat de ambitie en de vasthoudendheid van de AFM niet." Michiel Denkers: "We moeten het niet te negatief zien: er zijn zo'n tienduizend bemiddelaars en adviseurs. Een groot deel werkt correct mee en probeert zijn zaakjes keurig op orde te hebben. Slechts een kleine groep gaat doelbewust en duidelijk over de schreef."

## In 't vizier

### SASKIA VAN DER MEER (28) Jurist, acceptant en schadebehandelaar sinds 2007 werkzaam bij BAVAM

"Het leuke van werken bij BAVAM is dat ik te maken krijg met alles wat er in de verzekeringsmarkt gebeurt. In de eerste plaats ben ik natuurlijk gespecialiseerd in beroepsaansprakelijkheid, maar tegelijk kom ik in aanraking met de uiteenlopende verzekeringen waarin onze klanten bemiddelen. Door de kleinschaligheid van de organisatie krijg je hier ook echt de kans om thuis te raken op verschillende

verzekeringsgebieden. Daarom heb ik drie jaar geleden ook bewust gekozen voor BAVAM. In de periode dat ik hier nu werk, heb ik gemerkt dat BAVAM vooral een gezellig bedrijf is, waar mensen niet snel van baan veranderen. Daardoor is er veel kennis aanwezig. Mij biedt dat het geweldige voordeel - ik ben de jongste hier - dat ik nog veel kan leren van mijn ervaren collega's."



Foto: Jeroen de Jong

# BAVAM website opgefrist en vernieuwd

Dankzij een geheel vernieuwde website is BAVAM nu nog toegankelijker.

De nieuwe site heeft niet alleen een geheel andere 'look and feel', ook de interactiviteit is flink vergroot. "We vonden dat onze website wel een opfrissing kon gebruiken," zegt Florie Keuning, jurist bij BAVAM en tevens nauw betrokken bij de ontwikkeling van de site. "De oude website was door de jaren heen wat rommelig geworden. Nu kunnen klanten en belangstellenden weer gemakkelijk vinden wat ze zoeken."

Op de site heeft de button 'Mijn BAVAM' een prominente plaats gekregen. Klanten hebben via een inlogcode toegang tot een beveiligde omgeving waar ze persoonlijke gegevens kunnen invoeren. "In de nabije toekomst zal de interactiviteit met onze klanten nog sterk worden vergroot.

De techniek maakt het in principe mogelijk dat klanten nog sneller relevante aanpassingen doen, of dat ze zelf wijzigingen in hun polis direct in onze systemen kunnen aanbrengen. Zover is het nu nog niet, maar we willen er straks wel klaar voor zijn. Dit is een eerste stap," aldus Florie Keuning.

Ook voor toekomstige klanten zijn er op de nieuwe BAVAM site handige functionaliteiten. Zo kan eenvoudig een offerte worden opgevraagd. Na het invullen en versturen van een aanvraagformulier wordt vervolgens een offerte toegestuurd. Daarnaast is er een 'medewerkers' button. Hierachter zijn alle medewerkers van de BAVAM te vinden, inclusief e-mailadres en telefoonnummer.

De vernieuwde website is niet de enige verandering die BAVAM in de communicatie doorvoert. Klanten kunnen in het nieuwe

jaar ook een digitale nieuwsbrief verwachten. Florie Keuning: "Dit heeft te maken met het feit dat we klanten sneller willen kunnen informeren als er veranderingen in de markt plaatsvinden of als er wijzigingen met betrekking tot onze producten en diensten aan de orde zijn. Dit betekent niet dat we onze gedrukte nieuwsbrief verder achterwege laten. Het is best mogelijk dat we af en toe nog voor dit medium kiezen, bijvoorbeeld als we de achtergronden van bepaalde relevante ontwikkelingen nader willen toelichten.

Daarnaast gaan we via de button Actueel op onze site klanten op de hoogte brengen van actuele ontwikkelingen op het gebied van beroepsaansprakelijkheid en van zaken die in het verlengde daarvan liggen."

**Mijn BAVAM**  
 Met een inlogcode vult u in een veilige omgeving uw relevante persoonlijke gegevens in. Hier kunt u ook uw adreswijzigingen doorgeven.

**Cases**  
 Saillante voorbeelden van collega's die in de knel kwamen tijdens hun beroepsuitoefening. Uit het dagelijks leven gegrepen en dagelijkse kost voor onze schadebehandelaars.

**Actueel**  
 De laatste ontwikkelingen op het gebied van beroepsaansprakelijkheid. Maar ook nieuws uit de markt.

**Downloads**  
 Download hier de polisvoorwaarden, of de door BAVAM ontwikkelde algemene leverings- en dienstvoorwaarden. Hier vindt u ook een model van een dienstenwijzer en een dienstverleningsdocument die u kunt downloaden.

Inside  
 BAVAM

Het einde van het jaar nadert snel. Het was me het jaartje wel. Banken die omvielen of net niet. Tijd voor verandering! Wij gaan de zaken anders aanpakken hoor je overal. Dat vinden wij bij BAVAM ook. Wij moeten mee in de vaart der volkeren. Zo ook onze oude vertrouwde BAVAM Balans. Die moet eraan geloven. Wij gaan digitaal. De papieren BAVAM Balans kan bij het oud papier. Of dit door sommigen al werd gedaan, daar denken wij liever niet aan. Iedere uitgave kostte bloed, zweet en tranen. Al drukten we de BAVAM Balans niet zelf. Dat werd voor ons gedaan. Maar goed, wij maken dus een efficiëncyslag zoals dat in mooi jargon heet. Maar toch sluipt de twijfel de BAVAM burelen binnen. Efficiency? Wij drukten de nieuwsbrief toch niet zelf? Hoezo minder werk? En nu moeten we toch ook weer aan de bak. Onderwerpen verzinnen, op het web plaatsen, versturen. Met name dat laatste, mensen opleiden die goed met computers overweg kunnen. Hoeveel gaat ons dat nu weer kosten in tijd en geld? Misschien was het toch niet zo'n goed idee. Toch maar weer een papieren uitgave? Tja, de beslissing is al genomen, we kunnen niet meer terug. Laten we maar afwachten wat het wordt. Dat zal gelden voor de meeste beslissingen die in deze tijd genomen worden. We zijn er met ons allen van overtuigd dat er iets moet veranderen. Dus doen wij dat ook. Wij hopen u allen weer virusvrij te mogen begroeten in het nieuwe jaar van de bits en bytes.

## Van sneeuwdruk en wateraccumulatie

Eind november 2005 werd een groot deel van Nederland, vooral het oostelijk gedeelte, onder een dikke laag sneeuw bedolven. Er ontstonden kilometerslange files, die soms pas in de nachtelijke uren waren opgelost. Door sneeuwdruk stortten enkele platte daken van bedrijfsgebouwen in. De hierdoor veroorzaakte schade aan de bedrijfsgebouwen werd door verzekeraars niet vergoed. Dit zette de verzekeraars echter wel aan het denken en zij kwamen vrij kort daarna met een oplossing. De verzekeraars boden bedrijven eind 2006 de mogelijkheid de dekking uit te breiden, waarbij schade door onder andere sneeuwdruk en wateraccumulatie toch was verzekerd.

Onder wateraccumulatie wordt verstaan de druk die op een dak van een gebouw wordt uitgeoefend door opeenhoping van regen- of smeltwater.

De verzekeraars stelden zelf rechtstreeks een deel van hun verzekerden in kennis van de mogelijkheid de dekking uit te breiden. Voor verzekerde sommen boven een bepaalde limiet werd ervoor gekozen polishouders door de assurantiebemiddelaars in kennis te laten stellen. Als een verzekerde een dekkingsuitbreiding wenste, dan zouden duurdere panden worden geïnspecteerd om het risico te beoordelen. De verzekeraar schreef een brief aan alle betrokken assurantiebemiddelaars en voegde een overzicht bij van de verzekerden met bedrijfsmatige gebouwenpolissen, die door de bemiddelaars benaderd zouden worden. Op het overzicht stond ook de naam van het bedrijf van de heer Pieterse. Door omstandigheden werd dat bedrijf echter niet door de bemiddelaar geïnformeerd over de mogelijkheid de dekking uit te breiden. In juni 2007 stortte tijdens zeer zware regenval het dak van het bedrijfsgebouw van Pieterse door wateraccumulatie in. De verzekeraar wees dekking af, omdat Pieterse zijn dekking niet had uitgebreid. Pieterse stelde daarop zijn assurantiebemiddelaar aansprakelijk. Die had hem immers niet op de mogelijkheid



*Tja soms heb je een koude douche nodig om wakker te worden. . . .*

gewezen de dekking uit te breiden. Natuurlijk stelde Pieterse dat hij de dekking had uitgebreid als hij op die mogelijkheid zou zijn gewezen. De kwestie werd bij BAVAM aangemeld en daar werd vastgesteld dat Pieterse naar alle waarschijnlijkheid voor dekkingsuitbreiding in aanmerking had kunnen komen. Gebreken die daaraan in de weg zouden kunnen staan, bijvoorbeeld aan de constructie van het dak, werden immers niet aangetroffen. BAVAM erkende aansprakelijkheid en de schade met Pieterse werd geregeld.

De les die we hieruit kunnen leren is simpel. Als een assurantiebemiddelaar op zich neemt zijn klanten te benaderen, dan moet hij daar zo snel mogelijk gevolg aan geven.

Mr. Wim ter Weele  
BAVAM

*De namen in de casus zijn zoals altijd gefingeerd.*

## Colofon

De Verenigde Assurantiebedrijven Nederland N.V. (VAN) is een kleine gespecialiseerde verzekeringsmaatschappij met als motto: *verzekeraars van bijzondere risico's*. Zij biedt o.a. een beroepsaansprakelijkheidsverzekering aan voor assurantiebemiddelaars en makelaars onroerend goed: de BAVAM polis.

Uitgave van BAVAM  
Postbus 1074, 2280 CB Rijswijk Z.H.  
Telefoon (070) 319 53 10 Fax (070) 319 53 19  
E-mail: info@bavam.nl  
Internet: www.bavam.nl  
Productie en coördinatie  
Van Dantzig Communicatiepartners, Rotterdam  
Redacteur  
Willem van Leeuwen, De Schrijverij, Hilversum  
Vormgeving  
Chris Beresford, Beresford & Zovoort B.V., Alphen a/d Rijn  
Foto's  
Jeroen de Jong, Den Haag  
Dick Richards, Zoetermeer  
Jet Budelman, Brakel  
Illustrator  
Karel Goedkoop, Klik Ontwerp, Utrecht  
Drukwerk  
Stolwijkgrafax, Diemen