

**Openbare versie**

Centraal Administratiekantoor Dordrecht B.V.  
Het bestuur  
Laan der Verenigde Naties 9  
3316 AK DORDRECHT

Datum	18 november 2022
Ons kenmerk	[...]
Pagina	1 van 76
Telefoon	[...]
E-mail	boetefunctionaris@afm.nl
Betreft	Besluit tot opleggen van een bestuurlijke boete

Geacht bestuur,

De Autoriteit Financiële Markten (**AFM**) heeft besloten aan Centraal Administratiekantoor Dordrecht B.V. (**CAK Dordrecht**) een bestuurlijke boete van € 2.500.000 op te leggen wegens overtreding van artikel 4:11, tweede lid, van de Wet op het financieel toezicht (**Wft**) in de periode van 17 april 2018 tot en met 4 mei 2021.

## Samenvatting

CAK Dordrecht is een financiële dienstverlener met een vergunning van de AFM. Via verschillende bij haar aangesloten ondernemingen treedt zij op als assurantietussenpersoon, voor verzekeringen onder bijvoorbeeld de labels Promovendum en Besured.

Uit onderzoek van de AFM is naar voren gekomen dat CAK Dordrecht en haar aangesloten ondernemingen gedurende een periode van ruim drie jaar, structureel en deels opzettelijk, uiteenlopende overtredingen hebben begaan. Per saldo trekt de AFM hieruit de conclusie dat CAK Dordrecht geen adequaat beleid heeft gevoerd dat een integere uitoefening van haar bedrijf waarborgde, wat een overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft oplevert. In totaal heeft de AFM acht overtredingen vastgesteld. In zes gevallen verstrekte CAK Dordrecht onjuiste, onduidelijke en/of misleidende informatie over – voornamelijk – de Promovendum-verzekeringen. Zo werden een verhoging van de premie en een aanpassing van de verzekeringsvoorwaarden bewust zo vaag gecommuniceerd, dat klanten deze belangrijke wijzigingen over het hoofd konden zien. Ook sjoemelde CAK Dordrecht met klantbeoordelingen op haar website, waardoor negatieve reviews zo veel mogelijk aan het zicht werden onttrokken. Daarnaast verstrekte CAK Dordrecht belangrijke verzekeringsinformatie, zoals het polisblad en de verzekeringsvoorwaarden, uitsluitend per e-

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 2 van 76

mail of via de website, zonder dat klanten hiervoor op ondubbelzinnige wijze toestemming hadden gegeven. CAK Dordrecht was tot slot niet transparant over haar beloningsbeleid; dat werd noch op de website, noch in het jaarverslag gepubliceerd.

De AFM heeft besloten om CAK Dordrecht voor de overtreding een boete op te leggen van € 2.500.000.

## Inhoudsopgave

1	Betrokken (rechts)personen .....	4
2	Verloop van het onderzoek en boeteproces .....	7
3	Wettelijk kader en verdere opbouw besluit .....	8
3.1	Overkoepelend: artikel 4:11, tweede lid, Wft .....	8
3.2	Verdere opbouw besluit .....	9
3.3	Uitgangspunten bij de verwijzing naar de relevante entiteiten .....	9
4	Algemene aspecten zienswijze CAK Dordrecht .....	10
5	Informatie over wijziging polisvoorwaarden .....	12
5.1	Wettelijk kader: artikel 4:19, tweede lid, Wft .....	12
5.2	Feiten wijziging polisvoorwaarden .....	13
5.3	Zienswijze CAK Dordrecht over wijziging polisvoorwaarden.....	16
5.4	Beoordeling wijziging polisvoorwaarden.....	16
6	Informatie over indexering .....	20
6.1	Wettelijk kader indexering.....	20
6.2	Feiten indexering .....	20
6.3	Zienswijze CAK Dordrecht over indexering.....	23
6.4	Beoordeling indexering.....	23
7	Informatie over vervaltermijn .....	25
7.1	Wettelijk kader vervaltermijn .....	25
7.2	Feiten vervaltermijn.....	26
7.3	Zienswijze CAK Dordrecht over vervaltermijn .....	26
7.4	Beoordeling vervaltermijn .....	26
8	Informatie over premieverhoging .....	28
8.1	Wettelijk kader .....	28

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 3 van 76

8.2	Feiten premieverhoging.....	28
8.3	Zienswijze CAK Dordrecht over premieverhoging .....	34
8.4	Beoordeling premieverhoging .....	35
9	Informatie over wijzigingen ‘schadeverzekering voor inzittende’ (SVI) .....	38
9.1	Wettelijk kader .....	38
9.2	Feiten wijziging SVI .....	38
9.3	Zienswijze CAK Dordrecht over wijziging SVI.....	44
9.4	Beoordeling wijziging SVI.....	44
10	Informatie over klantreviews.....	46
10.1	Wettelijk kader .....	46
10.2	Feiten klantreviews.....	47
10.3	Zienswijze CAK Dordrecht over klantreviews .....	51
10.4	Beoordeling klantreviews .....	52
11	Precontractuele informatie .....	54
11.1	Wettelijk kader .....	54
11.2	Feiten precontractuele informatie .....	56
11.3	Zienswijze CAK Dordrecht over precontractuele informatie.....	58
11.4	Beoordeling precontractuele informatie.....	59
12	Transparantie over beloningsbeleid .....	61
12.1	Wettelijk kader .....	61
12.2	Feiten transparantie beloningsbeleid.....	62
12.3	Zienswijze CAK Dordrecht over transparantie beloningsbeleid .....	62
12.4	Beoordeling transparantie beloningsbeleid .....	63
13	Overkoepelend: artikel 4:11, tweede lid, Wft .....	64
13.1	Inleiding .....	64
13.2	Zienswijze CAK Dordrecht over integere bedrijfsuitoefening .....	64
13.3	Beoordeling integere bedrijfsuitoefening.....	65
13.4	Opportunititeit boeteoplegging .....	67
13.5	Resterende aspecten zienswijze .....	68
14	Besluit .....	70

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 4 van 76

14.1	Besluit tot boeteoplegging.....	70
14.2	Hoogte van de boete .....	70
14.3	Betaling van de boete .....	72
14.4	Openbaarmaking van de boete .....	73
15	Hoe kunt u bezwaar maken? .....	75

## 1 Betrokken (rechts)personen

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste bij deze zaak betrokken (rechts)personen.

- **Centraal Administratiekantoor Dordrecht B.V. (CAK Dordrecht)**

CAK Dordrecht is een in Dordrecht gevestigde onderneming die samen met haar dochterondernemingen actief is in, onder meer, het adviseren over en bemiddelen in hypotheek, financieringen en verzekeringen en het aanbieden van verzekeringen. CAK Dordrecht is geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel (**KvK**) onder nummer 23045001. De onderneming beschikt als financieel dienstverlener over een advies- en bemiddelingsvergunning van de AFM, met nummer 12004986, voor diverse productcategorieën.

CAK Dordrecht functioneert als centrale organisatie in de zin van artikel 2:105 Wft en had in de voor dit besluit relevante periode de volgende vijf aangesloten ondernemingen aangemeld bij de AFM:

- **CAK Volmacht B.V. (CAK Volmacht)**

CAK Volmacht is een dochteronderneming van CAK Dordrecht en bij de KvK geregistreerd onder nummer 23078337. CAK Volmacht gebruikt blijkens de KvK onder meer de volgende handelsnamen: CAK Volmacht B.V., Besured, National Academic, Promovendum en [aangesloten onderneming B].

- **C.A.K. Partnership B.V. (CAK Partnership)**

CAK Partnership is een dochteronderneming van CAK Dordrecht en bij de KvK geregistreerd onder nummer 23076960. CAK Partnership gebruikt blijkens de KvK onder meer de volgende handelsnamen: Besured, National Academic, Promovendum en [aangesloten onderneming B].

- **Besured B.V. (Besured)**

Besured is een dochteronderneming van CAK Partnership en geregistreerd bij de KvK onder nummer 53906519.

- **[aangesloten onderneming A]**

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 5 van 76

- [...]
- **[aangesloten onderneming B]**  
[...]

Voor zover niet anders vermeld zijn de statutaire vestiging en het bezoekadres van de aangesloten ondernemingen hetzelfde als die van CAK Dordrecht.

- **Promovendum**

Promovendum is een handelsnaam van CAK Partnership en van CAK Volmacht.<sup>1</sup> Promovendum heeft de domeinnaam [www.promovendum.nl](http://www.promovendum.nl) geregistreerd, met als contactpunt een e-mailadres eindigend op [@caak.nl](mailto:caak.nl).<sup>2</sup> Via de website van Promovendum kunnen diverse verzekeringen worden afgesloten voor onder meer auto, pechhulp, reis, woonhuis, inboedel, aansprakelijkheid, rechtsbijstand, en zorg. De Algemene verzekeringsvoorwaarden van Promovendum vermeldden in de voor dit besluit relevante periode over Promovendum het volgende:

*Onder Promovendum wordt in de voorwaarden verstaan intermediair van [verzekeraar] [...]. [Verzekeraar] is de risicodragers van de schadeverzekeringen (exclusief zorgverzekeringen) die worden aangeboden onder de naam Promovendum.<sup>3</sup>*

Waar in het navolgende wordt verwezen naar Promovendum, wordt hieronder (mede) verstaan CAK Partnership en/of CAK Volmacht (waarvan Promovendum de handelsnaam is).

- **[Verzekeraar]**

[Verzekeraar] is een schadeverzekeraar geregistreerd bij de KvK onder nummer [...], en is gevestigd op hetzelfde adres als CAK Dordrecht. [Verzekeraar] beschikt over een vergunning van de Nederlandsche Bank (DNB) als bedoeld in artikel 2:27 Wft. Enig aandeelhouder van [verzekeraar] is CAK Dordrecht.

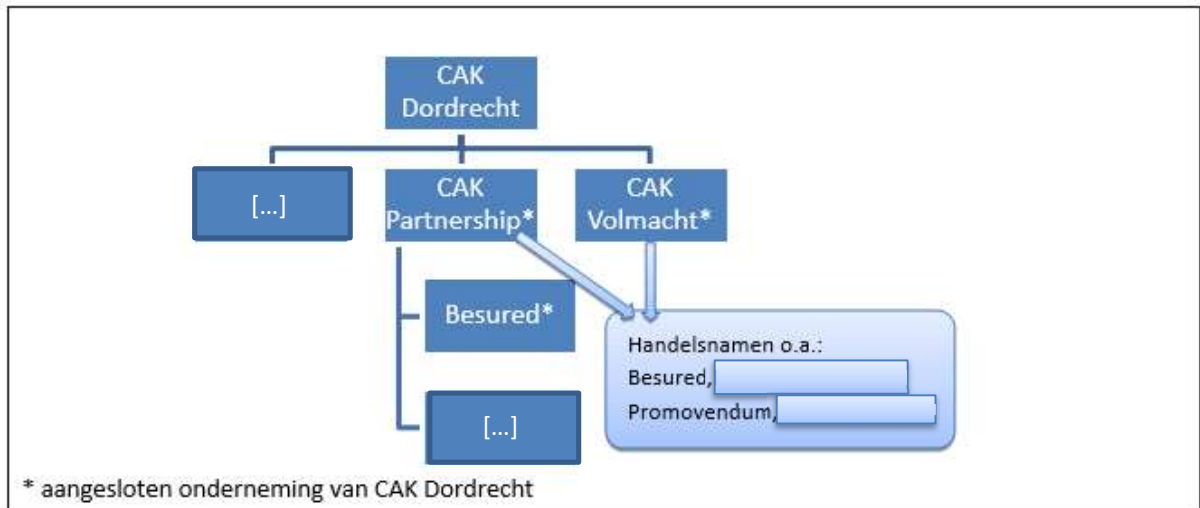
De concernrelaties kunnen (versimpeld) als volgt worden weergegeven:

---

<sup>1</sup> Op de website <https://www.promovendum.nl/over-promovendum.nl> staat hierover het volgende vermeld: "Promovendum is een handelsnaam van CAK Volmacht B.V. KvK-nummer 23078337, daarnaast is de B.V. geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten."

<sup>2</sup> Zie SIDN Capture van 7 juli 2022.

<sup>3</sup> Artikel 1, sub d, Algemene verzekeringsvoorwaarden P2014.1.



### Betrokken natuurlijke personen

In dit besluit wordt gepseudonimiseerd verwezen naar natuurlijke personen die betrokkenheid hebben (gehad) bij CAK Dordrecht en de door de AFM vastgestelde feiten.<sup>4</sup> In de volgende tabel worden de functies van meest relevante personen weergegeven:

Beleidsbepaler1	Statutair bestuurder en Algemeen Directeur van CAK Dordrecht (per 14 september 2004)
Beleidsbepaler2	Statutair bestuurder en Financieel directeur van CAK Dordrecht (per 12 april 2016)
Beleidsbepaler3	Statutair bestuurder en Commercieel Directeur van CAK Dordrecht (per 24 april 2019) <sup>5</sup>
Beleidsbepaler4	Statutair bestuurder en Operationeel Directeur van CAK Dordrecht (per 1 juli 2018)
Beleidsbepaler5	Beleidsbepaler van CAK Dordrecht
Compliance officer	Compliance officer van CAK Dordrecht
Medewerker1 t/m Medewerker25	Medewerkers van CAK Dordrecht of bij haar aangesloten ondernemingen

<sup>4</sup> Hiermee wordt de verwerking van persoonsgegevens, in lijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming, tot een minimum beperkt. De namen van de personen zijn opgenomen in bijlage 3 bij het onderzoeksrapport van 1 februari 2022.

<sup>5</sup> Beleidsbepaler3 had tot 1 april 2019 een beperkte volmacht.

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 7 van 76

## 2 Verloop van het onderzoek en boeteproces

Op 24 oktober 2019 heeft de AFM aan CAK Dordrecht een inlichtingenvordering gestuurd betreffende de naleving van de artikelen 4:19 en 4:20 Wft ten aanzien van Promovendum. Op 25 november 2019 heeft CAK Dordrecht op de inlichtingenvordering gereageerd, en deze reactie op verzoek van de AFM op 24 december 2019 aangevuld.

Op 12 februari 2020 heeft de AFM, na dit op 6 februari 2020 te hebben aangekondigd, een onderzoek ter plaatse (**OTP**) uitgevoerd ten kantore van CAK Dordrecht.

Op 14 februari 2020 heeft de AFM aan CAK Dordrecht een overzicht verstrekt van de stukken die zij tijdens het OTP heeft meegenomen. Op verzoek van de AFM heeft CAK Dordrecht op 21 februari 2020 aanvullende stukken verstrekt die tijdens het OTP niet beschikbaar bleken te zijn.

Op 28 februari 2020 heeft de AFM opheldering gevraagd over de tussen CAK Dordrecht en haar aangesloten ondernemingen gesloten overeenkomsten, en deze op 9 maart 2020 ontvangen.

Ook op 28 februari 2020 heeft de AFM CAK Dordrecht gespreksverslagen verstrekt van de interviews die tijdens het OTP zijn afgenomen. De geïnterviewde personen hebben deze ondertekend retour gestuurd.

De AFM heeft CAK Dordrecht per e-mail van 8 mei 2020 op de hoogte gebracht van de voortgang van het onderzoek.

Op 4 mei 2021 heeft de AFM aan CAK Dordrecht een voornemen tot aanwijzing (**Voornemen aanwijzing**) verstuurd wegens overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft. In het Voornemen aanwijzing heeft de AFM 14 overtredingen vastgesteld.

Op 6 juli 2021 heeft CAK Dordrecht bij monde van haar gemachtigde een mondelinge en schriftelijke zienswijze gegeven op het Voornemen aanwijzing.

Bij brief van 14 december 2021 heeft de AFM CAK Dordrecht geïnformeerd dat zij afziet van het geven van de voorgenomen aanwijzing, omdat CAK Dordrecht in de periode tussen het voornemen en de zienswijze aanpassingen heeft doorgevoerd waardoor het merendeel van de vastgestelde overtredingen is weggenomen. De AFM heeft CAK Dordrecht er daarbij op gewezen dat de AFM alsnog andere maatregelen kan treffen naar aanleiding van de geconstateerde overtredingen.

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 8 van 76

Op 3 maart 2022 heeft de AFM haar voornemen kenbaar gemaakt om aan CAK Dordrecht een bestuurlijke boete op te leggen omdat CAK Dordrecht in de periode van 12 februari 2020 tot 6 juli 2021 artikel 4:11, tweede lid, Wft heeft overtreden (**Boetevoornemen**). De hiervoor relevante feiten en bevindingen zijn neergelegd in een door de AFM opgesteld onderzoeksrapport van 1 februari 2022. Op 20 april 2022 heeft de AFM CAK Dordrecht aanvullende stukken gestuurd die per abuis niet in het dossier waren opgenomen.

Op 25 april 2022 heeft CAK Dordrecht bij monde van haar gemachtigde schriftelijk haar zienswijze op het Boetevoornemen ingediend en deze tevens mondeling toegelicht. Per e-mail van 28 april 2022 heeft CAK Dordrecht op enkele punten een nadere toelichting gegeven.

Op 15 augustus 2022 heeft de boetefunctionaris van de AFM CAK Dordrecht schriftelijk geïnformeerd:

- dat de betrokken toezichtafdelingen van de AFM verdere stukken als op de zaak betrekking hebbend hebben aangemerkt en deze daarom aan het dossier hebben toegevoegd; en
- dat de betrokken toezichtafdelingen van de AFM een aangepast onderzoeksrapport hebben opgesteld (onderzoeksrapport van 9 augustus 2022, **Gewijzigd onderzoeksrapport**). Daarbij is de begindatum van de overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft, vastgesteld op een eerdere datum, namelijk 17 april 2018. Waar in het navolgende wordt verwezen naar het onderzoeksrapport, wordt – voor zover niet anders is aangegeven – het Gewijzigd onderzoeksrapport bedoeld.

De boetefunctionaris heeft CAK Dordrecht in de gelegenheid gesteld om op beide genoemde punten een aanvullende zienswijze te geven.

Op verzoek van CAK Dordrecht heeft de boetefunctionaris per e-mail van 17 augustus 2022 een toelichting gegeven over de gang van zaken die heeft geleid tot de aanpassingen van het dossier en van het onderzoeksrapport.

CAK Dordrecht heeft bij monde van haar gemachtigde, na van de AFM uitstel te hebben verkregen, op 30 september 2020 een aanvullende zienswijze gegeven.

### 3 Wettelijk kader en verdere opbouw besluit

#### 3.1 Overkoepelend: artikel 4:11, tweede lid, Wft

Centraal in dit besluit staat artikel 4:11, tweede lid, Wft. In dat artikel is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

*Een financiëldienstverlener voert een adequaat beleid dat een integere uitoefening van zijn bedrijf waarborgt. Hieronder wordt verstaan dat wordt tegengegaan dat de financiëldienstverlener of zijn*



Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 9 van 76

*werknemers strafbare feiten of andere wetsovertredingen begaan die het vertrouwen in de financiële dienstverlener of in de financiële markten kunnen schaden. [...]*

Voor de toepassing van deze bepaling geldt op grond van artikel 4:5, eerste lid, Wft het handelen van een aangesloten onderneming als bedoeld in artikel 2:105, eerste en tweede lid, Wft, als het handelen van de rechtspersoon waarbij de onderneming is aangesloten. Hetzelfde geldt voor het nalaten te handelen.

### 3.2 Verdere opbouw besluit

De AFM is in het onderzoeksrapport, kort gezegd, tot de conclusie gekomen dat CAK Dordrecht artikel 4:11, tweede lid, Wft heeft overtreden omdat zij in de periode van 17 april 2018<sup>6</sup> tot 6 juli 2021 meerdere wetsovertredingen ('onderliggende overtredingen') heeft begaan die het vertrouwen in CAK Dordrecht of in de financiële markten konden schaden. Voordat een overtreding kan worden vastgesteld van artikel 4:11, tweede lid, Wft (de 'overkoepelende overtreding'), moet daarom worden vastgesteld of CAK Dordrecht (of bij haar aangesloten ondernemingen) of haar werknemers deze onderliggende overtredingen hebben begaan. Gelet hierop is dit besluit hierna gelaagd opgebouwd, als volgt:

- Hoofdstuk 4 geeft de algemene aspecten van de (aanvullende) zienswijze van CAK Dordrecht weer. Waar de zienswijze specifiek ziet op de onderliggende en overkoepelende overtredingen, komt deze in de navolgende hoofdstukken aan bod.
- De hoofdstukken 5 tot en met 12 gaan in op de afzonderlijke onderliggende overtredingen die aan dit besluit ten grondslag liggen. Telkens worden het wettelijk kader, de feiten, de zienswijze van CAK Dordrecht en het oordeel van de AFM weergegeven. Voor zover in de onderzoeksrapporten vastgestelde overtredingen niet aan dit besluit ten grondslag worden gelegd, blijven de daarop betrekking hebbende feiten en de zienswijze hierop van CAK Dordrecht hierna buiten beschouwing.
- Hoofdstuk 13 geeft de zienswijze van CAK Dordrecht en het oordeel van de AFM weer ten aanzien van de 'overkoepelende' overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft. Ook behandelt de AFM hier de opportuniteit van boeteoplegging.
- In de hoofdstukken 14 en 15 volgt tot slot het besluit van de AFM en de wijze waarop daartegen bezwaar kan worden gemaakt.

### 3.3 Uitgangspunten bij de verwijzing naar de relevante entiteiten

In dit besluit spelen verschillende met elkaar verweven entiteiten een rol. In het licht van de in hoofdstuk 1 weergegeven relatie tussen de verschillende rechtspersonen en hun handelsnamen, en het hierboven weergegeven wettelijk kader, hanteert de AFM in het besluit hierna de volgende twee uitgangspunten:

---

<sup>6</sup> In het onderzoeksrapport van 1 februari 2022 had de AFM de begindatum van de overtreding vastgesteld op 12 februari 2020.

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 10 van 76

1. Waar wordt verwezen naar Promovendum, wordt hieronder mede verstaan CAK Partnership en/of CAK Volmacht (zie ook hoofdstuk 1); en
2. Waar wordt verwezen naar een handelen of nalaten van CAK Partnership en/of CAK Volmacht, wordt hieronder mede verstaan een handelen of nalaten van CAK Dordrecht (op grond van artikel 4:5, eerste lid, Wft).

Het voorgaande brengt met zich mee dat gedragingen onder de vlag van Promovendum, voor zover relevant voor dit besluit, voor rekening komen van CAK Dordrecht.

#### 4 Algemene aspecten zienswijze CAK Dordrecht

CAK Dordrecht stelt zich primair op het standpunt dat de AFM ten onrechte een overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft heeft vastgesteld. Daarbij betwist CAK Dordrecht het merendeel van de in het onderzoeksrapport vastgestelde onderliggende overtredingen en voert zij daarnaast aan dat slechts een deel van deze vermeende overtredingen aan haar kan worden toegerekend. Meer algemeen betwist CAK Dordrecht de conclusie dat de door de AFM vastgestelde normschendingen tezamen een overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft opleveren. De onderbouwing voor dit standpunt wordt in de hoofdstukken 5 tot en met 13 apart weergegeven. Subsidiair betoogt CAK Dordrecht dat boeteoplegging onevenredig dan wel niet opportuun is, of althans een eventuele boete substantieel moet worden gematigd. In dat kader wijst CAK Dordrecht in het bijzonder op haar compliance-gerichte basishouding en op mankementen in de zorgvuldigheid van het onderzoek en de besluitvorming van de AFM. Dit licht CAK Dordrecht als volgt toe:

##### Basishouding CAK Dordrecht

CAK Dordrecht heeft een compliance-gerichte basishouding, waarbij de naleving van wet- en regelgeving als vanzelfsprekend uitgangspunt geldt. Vanuit dit uitgangspunt heeft CAK Dordrecht er bijvoorbeeld voor gekozen om de voorgenomen aanwijzing van de AFM geheel op te volgen – zelfs waar zij niet overtuigd was dat daartoe een juridische verplichting bestond – en heeft zij onverplicht verschillende beleidsdocumenten op het gebied van de zorgplicht aangepast. CAK Dordrecht bestrijdt ten stelligste dat zij bewust zou hebben gekozen om regelgeving niet na te leven, en het dossier mist hiervoor ook feitelijke grondslag. Er ging natuurlijk wel eens wat fout, maar dat rechtvaardigt zeker geen boete.

##### Zorgvuldigheid onderzoek en besluitvorming AFM

CAK Dordrecht plaatst serieuze vraagtekens bij de zorgvuldigheid van het door de AFM verrichte onderzoek. Als gevolg daarvan is bij de AFM een verkeerd beeld ontstaan en is het recht van hoor en wederhoor feitelijk uitgehold. Hiertoe wijst CAK Dordrecht op het volgende:

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 11 van 76

- Het onderzoeksrapport zelf getuigt van een onevenwichtige oordeelsvorming. Zo is de interne correspondentie binnen CAK Dordrecht in het onderzoeksrapport op sturende wijze weergegeven, en houdt het onderzoeksrapport er geen rekening mee dat ‘Beleidsbepaler3’ en ‘Beleidsbepaler4’ pas per 1 april 2019, respectievelijk 10 juli 2018, als beleidsbepaler zijn toegetreden.
- CAK Dordrecht heeft een uitgebreide zienswijze gegeven ten aanzien van de voorgenomen aanwijzing, maar naar aanleiding daarvan heeft de AFM geen nader onderzoek gedaan. Vervolgens is CAK Dordrecht niet in de gelegenheid gesteld om (bijvoorbeeld op basis van een concept onderzoeksrapport) te reageren op de voorlopige onderzoeksbevindingen, waarbij zij de AFM had kunnen wijzen op feitelijke onjuistheden en haar rol als intermediair had kunnen verduidelijken.
- De betrokken toezichthouders hebben, na kennisname van de zienswijze op het Boetevoornemen, wel stukken aan het dossier toegevoegd en de periode van overtreding aangepast, maar niet rekening gehouden met de door CAK Dordrecht in die zienswijze naar voren gebrachte argumenten. Dit is onzorgvuldig. In het bijzonder:
  - heeft de AFM in het Gewijzigd onderzoeksrapport de periode van overtreding zonder enige motivering met elf maanden verlengd, terwijl CAK Dordrecht in haar eerdere zienswijze juist op dit punt serieuze vragen en kritiek heeft geuit;
  - vermelden noch het oorspronkelijke, noch het Gewijzigd onderzoeksrapport waarom de vermeende overtredingen van andere entiteiten aan CAK Dordrecht worden toegerekend, terwijl dit een belangrijk argument van CAK Dordrecht is; en
  - ontbreekt iedere motivering of toelichting voor het toevoegen van de stukken aan het zaaksdossier.
- Zowel het oorspronkelijke onderzoeksrapport als het Gewijzigd onderzoeksrapport bieden onvoldoende duidelijkheid over de periode waarin de diverse vermeende overtredingen hebben plaatsgevonden. Dit licht CAK Dordrecht per overtreding toe. Niet kan worden geconcludeerd dat de overtredingsperiode voor alle vermeende overtredingen begint op 17 april 2018 en eindigt op 6 juli 2021. Deze onduidelijkheid mag niet in het nadeel werken van CAK Dordrecht.
- Ook is onvoldoende duidelijk hoe de vermeende overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft zich verhoudt tot de andere vermeende overtredingen. Is nu sprake van één normschending of van twaalf (alle vermeende overtredingen inclusief die van artikel 4:11, tweede lid, Wft)?

#### Evenredigheid en hoogte van de eventuele boete

Ook als een overtreding zou kunnen worden vastgesteld, zou het opleggen van een bestuurlijke boete onevenredig zijn. Naast de hierboven genoemde punten is hiervoor van belang dat de AFM CAK Dordrecht met het Voornemen aanwijzing heeft overvallen; er bestond geen enkele reden of aanleiding om te veronderstellen dat CAK Dordrecht de gedragslijnen van de AFM niet zou opvolgen. Niet valt te begrijpen waarom de AFM vervolgens ook nog een bestuurlijke boete zou opleggen.

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 12 van 76

Mocht de AFM toch overgaan tot het opleggen van een boete dan dient deze volgens CAK Dordrecht gebaseerd te worden op het boetetoemingsbeleid 2015, en moet dus worden uitgegaan van een basisbedrag van € 2.000.000 (in plaats van € 2.500.000). Dit bedrag dient sterk gereduceerd te worden met ten minste 75%. CAK Dordrecht wijst hiertoe op de relatief korte duur (ook na uitbreiding van de periode van overtreding) en de beperkte impact van de vermeende overtredingen, waarbij geen sprake is geweest van marktverstoring, benadeling van consumenten, financieel voordeel voor CAK Dordrecht of daadwerkelijk geschaad vertrouwen. CAK Dordrecht heeft juist financieel nadeel ondervonden omdat ervoor gekozen is om de nadelen voor klanten te compenseren en de eventuele voordelen voor de klanten ongemoeid te laten, ongeacht of zij hiertoe verplicht was. Tot slot moet de boete worden verlaagd op de grond dat het merendeel van de vermeende overtredingen zoals gezegd niet aan CAK Dordrecht kan worden toegerekend.

## 5 Informatie over wijziging polisvoorwaarden

In dit hoofdstuk en de hoofdstukken 6 tot en met 12 gaat de AFM in op de overtredingen die aan de schending van artikel 4:11, tweede lid, Wft ten grondslag worden gelegd.

### 5.1 Wettelijk kader: artikel 4:19, tweede lid, Wft

Zes van de in dit besluit relevante onderliggende overtredingen betreffen overtredingen van artikel 4:19, tweede lid, Wft. Deze bepaling (die dus ook van belang is voor de hoofdstukken 6 tot en met 10 hierna), luidt als volgt:

*De door een financiële onderneming aan cliënten verstrekte of beschikbaar gestelde informatie, waaronder reclame-uitingen, ter zake van een financieel product, financiële dienst of nevendienst is correct, duidelijk en niet misleidend.*

De norm is blijkens de wetsgeschiedenis van toepassing op alle aan cliënten verstrekte informatie.<sup>7</sup>

Over de inhoud van de in artikel 4:19, tweede lid, Wft opgenomen kwaliteitseisen ‘correct, duidelijk en niet-misleidend’ vermeldt de wetsgeschiedenis het volgende: “De regel dat informatie feitelijk juist moet zijn en niet misleidend mag zijn, spreekt voor zich. Wat de begrijpelijkheid van informatie betreft mag de financiële onderneming [...] de gemiddelde consument of cliënt als uitgangspunt nemen.”<sup>8</sup>

<sup>7</sup> Kamerstukken II 2010-2011, 32 781 nr. 3, p. 35.

<sup>8</sup> Kamerstukken II 2005/06, 29 708, nr. 19, p. 508-509.

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 13 van 76

De AFM heeft op 31 december 2018 de Beleidsregel informatieverstrekking gepubliceerd waarin nadere duiding is gegeven over wat de AFM onder correcte, duidelijk en niet-misleidende informatie verstaat.<sup>9</sup> Blijkens deze beleidsregel kijkt de AFM bij de beoordeling of de informatie correct is, in ieder geval of:

- de informatie inhoudelijk juist is;
- de consument krijgt wat hem wordt verteld;
- er geen tegenstrijdigheden in de informatie zitten, zowel binnen een document als tussen verschillende informatiedragers.

Specifiek over ‘duidelijke’ en ‘niet-misleidende’ informatie vermeldt de Beleidsregel Informatieverstrekking het volgende:

*Wij kijken of informatie eenvoudig inzicht geeft in de relevante kenmerken van het product en of de informatie de consument niet op het verkeerde been zet. Dit betekent dat de informatie in ieder geval vindbaar, begrijpelijk en evenwichtig moet zijn voor de doelgroep.*

Overtreding van artikel 4:19, tweede lid, Wft kan op grond van artikel 10 van het Besluit bestuurlijke boetes financiële sector (**Bbbfs**) worden beboet met een boete van categorie 2.

## 5.2 Feiten wijziging polisvoorwaarden

In deze paragraaf worden de feiten weergegeven die zien op de informatieverstrekking over de toepasselijke polisvoorwaarden.

Artikel 6 van de Algemene verzekeringsvoorwaarden van Promovendum bepaalde het volgende:

*[...] Promovendum heeft het recht om op een door haar vast te stellen datum de premie en de voorwaarden van de verzekering te wijzigen. Verder heeft Promovendum het recht om tussentijds beperkende voorwaarden te stellen.*

*Indien Promovendum van het hierboven omschreven recht gebruik maakt, ontvangt u daarvan bericht.*

*[...]*

De AFM heeft verzekeraars op 20 oktober 2016 via een nieuwsbericht opgeroepen om in de polisvoorwaarden juiste informatie op te nemen over de rechten van de consument bij het inschakelen van een contra-expert, en vergoeding van de kosten daarvan.<sup>10</sup> De Consumentenbond heeft in een artikel van

---

<sup>9</sup> Stcrt. 2018, 72699.

<sup>10</sup> <https://www.afm.nl/nl-nl/nieuws/2016/okt/contra-expertise-woonverzekeringen>.

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 14 van 76

29 mei 2018<sup>11</sup> geconcludeerd dat Promovendum, in strijd met de wet, haar klanten zelf liet opdraaien voor de kosten van een *second opinion* bij de vaststelling van een schade, en dat zij soms weigerde om het rapport van een contra-expert te aanvaarden. De Consumentenbond heeft de AFM gevraagd hiernaar onderzoek te doen. De AFM heeft hierover op 29 mei 2018 telefonisch contact opgenomen met CAK Dordrecht.

De volgende dag heeft Beleidsbepaler4 (toen nog in de hoedanigheid als medewerker) per e-mail nieuwe versies van de polisvoorwaarden gestuurd aan Medewerker5.<sup>12</sup> De e-mail luidde als volgt:

*Bijgaand de aanpassing voor onze polisvoorwaarden n.a.v. het contra-expertise artikel vanuit de Consumentenbond. [...] In het rood de oude polisartikelen en in het zwart de nieuwe teksten. Graag deze wijzigingen doorvoeren in de volgende polisvoorwaarden versies:*

*Promovendum*

- Algemene voorwaarden: P2014.1, P2012.1, P2011.1A en P2010.1
- Woonhuis/opstal: P2014.1 (allrisk én extra uitgebreid) en P2010.1
- Inboedel: P2014.1 (allrisk én extra uitgebreid), P2015.1 (allrisk), P2010.1

[...]

*Ik hoor het graag als de nieuwe versies online staan.*

De in de e-mail bedoelde 'oude' polisvoorwaarden bepaalden, onder meer, dat verzekeringnemers op eigen kosten een onafhankelijke expert konden benoemen om de schade vast te stellen. Samen met de door Promovendum aangewezen expert zou deze contra-expert een onafhankelijke derde aanwijzen om zo nodig het schadebedrag bindend vast te stellen. De kosten van deze derde werden door Promovendum voor 50% vergoed. De 'nieuwe' voorwaarden bepaalden dat Promovendum de kosten van een door de verzekeringnemer ingeschakelde expert én van de onafhankelijke derde vergoedde tot in beginsel maximaal 110% van de kosten van de door Promovendum ingeschakelde expert.<sup>13</sup>

In een e-mail van 8 juni 2018 heeft Beleidsbepaler5 de voorgestelde wijziging van de polisvoorwaarden namens CAK Dordrecht aan de AFM voorgelegd,<sup>14</sup> en na de reactie van de AFM akkoord gegeven op de

<sup>11</sup> <https://www.consumentenbond.nl/nieuws/2018/promovendum-en-national-academic-negeren-regels-contra-expertise>.

<sup>12</sup> E-mail van 30 mei 2018, 'Aanpassing polisvoorwaarden (contra)expertise n.a.v.', AFM\_0000095296. Beleidsbepaler5 en Beleidsbepaler3, de laatste toen nog in de hoedanigheid als medewerker, ontvingen een cc.

<sup>13</sup> AFM\_0000095296.0001.

<sup>14</sup> AFM\_0000095296.0002.

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 15 van 76

wijziging.<sup>15</sup> De aangepaste polisvoorwaarden van Promovendum zijn op 13 juli 2018 online geplaatst op de website <https://www.promovendum.nl/downloads>.<sup>16</sup>

Op 12 februari 2020 heeft de AFM vastgesteld dat op de website van Promovendum de volgende voorwaardenversies voor de inboedelverzekering, woonhuis/opstalverzekering en de algemene voorwaarden online beschikbaar waren:

- Algemene voorwaarden: P2014.1, P2012.1, P2011.1A en P2010.1;
- Woonhuis/opstal: P2014.1 (allrisk én extra uitgebreid) en P2010.1;
- Inboedel: P2014.1 (allrisk én extra uitgebreid) en P2010.1.

Deze documenten bevatten allen de per 30 mei 2018 aangepaste voorwaarden ten aanzien van (de vergoeding van) de mogelijkheid tot het invoeren van contra-expertise. Op de website werd niet vermeld dat het aanpassingen betrof van de eerdere voorwaardenversies met dezelfde naam.

Tijdens het OTP op 12 februari 2020 heeft de AFM de Compliance officer van CAK Dordrecht diverse vragen gesteld over de wijziging van de voorwaarden en de informatieverstrekking daarover. In het gespreksverslag van de AFM<sup>17</sup> is onder meer het volgende opgetekend:

*De toezichthouders vragen of het klopt dat CAK Dordrecht werkt met verschillende versies van voorwaarden onder dezelfde naam, en wat zijn mening hierover is. Compliance officer antwoordt dat dit klopt, er zijn verschillende versies met dezelfde naam. Het gaat om wijzigingen om de voorwaarden compliant te maken en daarom is 'de codering' (bijvoorbeeld '2015.1') niet aangepast. Compliance officer bevestigt dat de klant dit niet kan zien. [...]*

*Hij vult aan dat hem is verteld dat de laatste wijziging een mineure wijziging was. In de polis wordt verwezen naar het 'oude' versienummer en als je dus een nieuw versienummer zou aanmaken, dan zou de verwijzing niet meer kloppen. [...]*

*De toezichthouders vragen naar de mening van Compliance officer over dit proces. Compliance officer antwoordt dat hij ~~het niet eens is met deze werkwijze~~<sup>18</sup> vindt dat de werkwijze wellicht beter kan.*

*Klanten zouden zo transparant mogelijk moeten worden geïnformeerd.*

Tot slot heeft de Compliance officer aangegeven dat de besluitvorming over de aanpassing van de voorwaarden op directieniveau is genomen.

<sup>15</sup> E-mail van 11 juni 2018 'FW: verzoek om afspraak', AFM\_0000095296.0002.

<sup>16</sup> E-mail van 13 juli 2018, 'Aanpassing polisvoorwaarden (contra)expertise', AFM\_0000131906.

<sup>17</sup> Gespreksverslag van 28 februari 2020, [...].

<sup>18</sup> In reactie op het gespreksverslag van de AFM heeft CAK Dordrecht aangegeven dat de door de AFM opgetekende tekst 'dat hij het niet eens is met deze werkwijze' moet worden gelezen als 'dat hij vindt dat de werkwijze wellicht beter kan'.

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 16 van 76

### 5.3 Zienswijze CAK Dordrecht over wijziging polisvoorwaarden

CAK Dordrecht stelt zich primair op het standpunt dat zij – als tussenpersoon – niet verantwoordelijk is voor de vermeende normschending. Dat geldt overigens niet alleen voor de vermeende overtreding ten aanzien van het versienummer, maar ook ten aanzien van het gros van de overige vermeende overtredingen van artikel 4:19, tweede lid, Wft, die in de volgende hoofdstukken aan bod komen.<sup>19</sup> (Uitsluitend) verzekeraar [verzekeraar] was voor de desbetreffende feitelijke handelingen verantwoordelijk. Over de relatie tussen CAK Dordrecht en de verzekeraar is het onderzoeksrapport onvoldoende duidelijk; dit mag niet voor rekening van CAK Dordrecht komen. Meer principieel geldt dat een intermediair niet juridisch verantwoordelijk kan worden gehouden voor fouten in informatie van de verzekeraar. In die situatie zou een intermediair immers alle informatie moeten checken op juridische juistheid; hiervoor bestaat geen steun in wetgeving of jurisprudentie. Dat geldt temeer wanneer het – zoals hier – gaat om polisvoorwaarden, waarvoor (uitsluitend) de verzekeraar verantwoordelijk is.

Subsidiair stelt CAK Dordrecht dat het ontbreken van een nieuw versienummer niet met zich brengt dat de voorwaarden niet duidelijk of misleidend zijn. Een versienummer is geen ‘voorwaarde’ en is niet van invloed op de omvang of duur van de rechten en verplichtingen van de verzekeraar en verzekeringnemer. Daarnaast geldt dat nieuwe klanten de aangepaste voorwaarden hebben ontvangen, en daarmee juist zijn geïnformeerd. Bestaande klanten hebben de aangepaste voorwaarden destijds niet ontvangen, met als gevolg dat de oude voorwaarden op hen van toepassing bleven. In juridische zin is in beide gevallen geen sprake van een wijziging van de voorwaarden – en dus ook niet van een normschending. Mondeling heeft CAK Dordrecht toegelicht dat polisvoorwaarden uitsluitend van toepassing zijn wanneer zij aan de klant zijn verstrekt, zodat ‘oude’ klanten die na de wijziging online naar polisvoorwaarden zochten per definitie niet bij de juiste voorwaarden zouden uitkomen.

Tot slot moet de ernst en omvang van de overtreding sterk worden genuanceerd: het gaat om een incidenteel geval van het niet vermelden van een opvolgend versienummer. De wijziging van de voorwaarden heeft – ook nadat de verzekeraar dit bij de desbetreffende alsnog onder de aandacht heeft gebracht – nauwelijks tot vragen geleid en in geen geval klanten financieel benadeeld.

### 5.4 Beoordeling wijziging polisvoorwaarden

De AFM is van oordeel dat CAK Dordrecht heeft gehandeld in strijd met artikel 4:19, tweede lid, Wft, door op de website <https://www.promovendum.nl/downloads> informatie te verstrekken over de

---

<sup>19</sup> Het betreft specifiek de hoofdstukken 6 tot en met 9. CAK Dordrecht ontkent betrokkenheid bij alle in het onderzoeksrapport vastgestelde overtredingen van artikel 4:19, tweede lid, Wft, behalve waar het gaat over de informatieverstrekking over klantreviews (zie hierna hoofdstuk 10).



Datum	18 november 2022
Ons kenmerk	[...]
Pagina	17 van 76

verzekeringsvoorwaarden op zo'n manier dat werd verhuuld dat deze voorwaarden waren aangepast. Dit licht de AFM als volgt toe.

#### 5.4.1 Overtreding van artikel 4:19, tweede lid, Wft

De verzekeringsvoorwaarden die op een cliënt van toepassing zijn bepalen, kort gezegd, onder welke omstandigheden de verzekeraar kosten dekt die normaliter voor rekening van de cliënt zouden komen. Promovendum, waaronder zoals gezegd (mede) wordt verstaan CAK Volmacht en/of CAK Partnership, hanteerde per verzekering diverse verzekeringsvoorwaarden, zoals bleek uit het polisnummer (bijvoorbeeld: Algemene voorwaarden: P2014.1, P2012.1, P2011.1A en P2010.1). Deze voorwaarden zijn naar aanleiding van signalen over de vergoeding van contra-expertise gewijzigd. Vanaf 13 juli 2018 stond op de website <https://www.promovendum.nl/downloads> een 'nieuwe' versie van de verschillende polisvoorwaarden.

De wijziging van de polisvoorwaarden was voor cliënten niet kenbaar, nu op de website van Promovendum maar één versie van de polisvoorwaarden (namelijk: de inhoudelijk gewijzigde) beschikbaar werd gesteld. De bedoelde wijzigingen zijn op deze manier – ongezien – doorgevoerd in alle op de website beschikbaar gestelde voorwaardenversies, dus ook uit voorgaande jaren (bijvoorbeeld: Algemene voorwaarden: P2014.1, P2012.1, P2011.1A en P2010.1). Door de voorwaarden op deze manier op de website weer te geven, liet CAK Dordrecht ten onrechte de indruk ontstaan dat elk versienummer correspondeerde met één, te weten de oorspronkelijke, versie van de betreffende voorwaarden.

De AFM stelt tegen deze achtergrond vast dat CAK Dordrecht niet transparant is geweest over de in mei en juni 2018 doorgevoerde wijziging in de regeling van contra-expertise. De door CAK Dordrecht verstrekte informatie was daarom niet duidelijk en/of misleidend. Dit geldt temeer nu klanten op basis van de aan hen beschikbaar gestelde informatie juist ervan mochten uitgaan dat zij een compleet beeld hadden van (wijzigingen in) de voorwaarden. Dit mochten zij afleiden uit de omstandigheid dat op de website <https://www.promovendum.nl/downloads> verschillende voorwaardenversies beschikbaar werden gesteld die herkenbaar waren aan de verschillende versienummers, wat ten onrechte suggereerde dat de daar beschikbare informatie compleet was. Daarnaast vermeldden de algemene voorwaarden van Promovendum dat klanten van materiële wijzigingen in de voorwaarden actief op de hoogte zouden worden gebracht.<sup>20</sup> Hieronder moet naar het oordeel van de AFM zeker ook worden begrepen een wijziging waarbij de mogelijkheid tot vergoeding van contra-expertise wordt geïntroduceerd. Zonder een dergelijk bericht bestond voor klanten geen aanleiding om van een wijziging uit te gaan.

---

<sup>20</sup> "Promovendum heeft het recht om op een door haar vast te stellen datum de premie en de voorwaarden van de verzekering te wijzigen. [...] Indien Promovendum van het hierboven omschreven recht gebruik maakt, ontvangt u daarvan bericht."

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 18 van 76

Als gevolg van de manier waarop de informatie over de toepasselijke voorwaarden op de website van Promovendum is gepresenteerd, hebben klanten van Promovendum naar alle waarschijnlijkheid geen kennis genomen van de verbeterde voorwaarden inzake contra-expertise. Een klant die geen kennis heeft kunnen nemen van de toepasselijke verbeterde voorwaarden inzake contra-expertise is vermoedelijk minder geneigd van dat recht gebruik te maken, nu hieraan op grond van de ‘oude’ voorwaarden hogere kosten verbonden waren. De AFM merkt daarbij op dat de oorspronkelijke voorwaarden ten aanzien van contra-expertise in strijd waren met een bepaling van dwingend recht, en dat de Consumentenbond hieraan al een artikel had gewijd.<sup>21</sup> De AFM rekent het CAK Dordrecht hierbij extra aan dat zij juist hierover geen klare wijn heeft geschonken.

CAK Dordrecht heeft in haar zienswijze van belang geacht dat de nieuwe voorwaarden op haar bestaande cliënten niet van toepassing zouden zijn; bestaande cliënten dienden volgens CAK Dordrecht namelijk op grond van het burgerlijk recht te refereren aan de oorspronkelijk aan hen verstrekte voorwaarden en konden niet afgaan op de voorwaardenversies op de website. Dit betoog doet niet af aan de onduidelijkheid of misleidendheid van de verstrekte informatie. Zelfs als het zo zou zijn dat op de bestaande cliënten de oude voorwaarden van toepassing bleven, wat de AFM hier in het midden laat, dan betekent dit zeker niet dat een gemiddelde – of zelfs een hoogopgeleide – consument zal hebben begrepen dat de op de website beschikbaar gestelde informatie op hem of haar mogelijk niet van toepassing was. Feit blijft dat de naamgeving van de voorwaarden, en de presentatie op de website, ten onrechte de indruk heeft gewekt dat van één ‘voorwaardenversie’ sprake was, terwijl er in werkelijkheid twee waren. Overigens komt het betoog van CAK Dordrecht erop neer dat zij ten aanzien van bestaande klanten met dwingend recht strijdige voorwaarden heeft laten gelden, op grond waarvan zij ten onrechte werden geïnformeerd dat zij een groot deel van de kosten van eventuele contra-expertise zelf moesten dragen. Dit rijmt niet met de in paragraaf 5.3 opgenomen verklaring van de Compliance officer daarover, en zou ook in meer algemene zin nauwelijks getuigen van een integere bedrijfsuitoefening als bedoeld in artikel 4:11, tweede lid, Wft.

#### 5.4.2 Overtreding door CAK Dordrecht

CAK Dordrecht heeft het standpunt ingenomen dat zij voor de door de AFM vastgestelde overtreding niet verantwoordelijk kan worden gehouden, waarbij zij van belang acht dat zij (een deel van) de relevante informatie niet zou hebben opgesteld. De AFM volgt dit standpunt niet en licht dit als volgt toe. Daarbij brengt de AFM in herinnering de twee in paragraaf 3.3 weergegeven uitgangspunten, op basis waarvan de gedragingen onder de vlag van Promovendum voor rekening komen van CAK Dordrecht.

##### (i) CAK Dordrecht als intermediair verantwoordelijk voor de kwaliteit van informatieverstrekking

Principieel geldt dat CAK Dordrecht als financiële dienstverlener verantwoordelijk is voor de kwaliteit van informatie die zij heeft verstrekt, in beginsel ongeacht wie deze heeft opgesteld. Artikel 4:19, tweede lid,

---

<sup>21</sup> Zie artikel 7:959 van het Burgerlijk Wetboek (BW) en artikel 7:963, zesde lid, BW. Zie ook paragraaf 5.2.

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 19 van 76

Wft stelt eisen aan de ‘door een financiële onderneming aan cliënten verstrekte of beschikbaar gestelde’ informatie. Hiermee wordt te kennen gegeven dat de normadressaat degene is die de informatie met de cliënt deelt. Deze conclusie vindt bevestiging in de volgende overweging van het College van Beroep voor het bedrijfsleven (CBb):<sup>22</sup>

*Aldus is de in het tweede lid neergelegde kwaliteitsnorm [...] van toepassing op informatie die een financiële onderneming zelf verstrekt of beschikbaar stelt, dan wel in opdracht laat verstrekken of beschikbaar stellen.*

Het betoog van CAK Dordrecht, dat in dit geval uitsluitend eisen worden gesteld aan de kwaliteit van de informatieverstrekking door [verzekeraar] als aanbieder van de verzekering, staat haaks op dit uitgangspunt en zou overigens ook een fundamentele uitholling betekenen van de bescherming van de cliënt. Deze moet immers kunnen vertrouwen op de door de financiële dienstverlener aan hem verstrekte informatie en hierbij past niet dat de financiële dienstverlener zich zou kunnen verschuilen achter de aanbieder. Dat geldt temeer in dit geval, waarin de cliënt – in alle feitelijk relevante opzichten – een relatie aanging met Promovendum en dus in haar informatiepositie van Promovendum afhankelijk was: de verzekering werd afgesloten via de afsluitstraat van Promovendum, de contractuele wederpartij was Promovendum<sup>23</sup> en voor de verzekeringsvoorwaarden werd verwezen naar de website <https://www.promovendum.nl/downloads>.

De gebreken die aan de door Promovendum beschikbaar gestelde informatie kleven komen zodoende voor rekening van CAK Partnership en/of CAK Volmacht,<sup>24</sup> en daarmee, op grond van artikel 4:5, eerste lid, Wft, van CAK Dordrecht.

(ii) CAK Dordrecht (mede) verantwoordelijk voor de naamgeving van de voorwaarden

Zelfs als artikel 4:19, tweede lid, Wft slechts betekenis zou hebben voor de opsteller van de informatie en niet de verstrekker daarvan, valt daarnaast niet vol te houden dat CAK Dordrecht geen enkele inhoudelijke betrokkenheid had bij de ondoorzichtige naamgeving van de verzekeringsvoorwaarden. Uit de in paragraaf 5.2 weergegeven e-mails blijkt dat medewerkers en beleidsbepalers van CAK Dordrecht betrokken zijn geweest bij het opstellen van de voorwaarden, het voorleggen daarvan aan de AFM en het vervangen van de oude voorwaarden op de website zonder wijziging in de naamgeving. Ook tegen deze achtergrond kan CAK Dordrecht zich niet verschuilen achter verzekeraar [verzekeraar].

<sup>22</sup> CBb 29 april 2016, ECLI:NL:CBB:2016:115, r.o. 5.4.

<sup>23</sup> Algemene verzekeringsvoorwaarden P2014.1, artikel 1 sub j: “**Wij** – Promovendum”.

<sup>24</sup> Zoals in hoofdstuk 1 is toegelicht, wordt onder Promovendum in dit besluit (mede) verstaan CAK Partnership en/of CAK Volmacht.

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 20 van 76

### 5.4.3 Periode van overtreding

De aangepaste polisvoorwaarden – onder de oude versienummers – zijn blijkens een interne e-mail op 13 juni 2018 op de website van Promovendum geplaatst en de AFM heeft op 12 februari 2021 vastgesteld dat zij als zodanig op de website stonden.<sup>25</sup> In de zienswijze van CAK Dordrecht op het Voornemen aanwijzing van 4 mei 2021 heeft CAK Dordrecht erkend dat de wijziging van de regeling omtrent contra-expertise niet gepaard is gegaan met een wijziging in het versienummer, en aangegeven dat zij de betrokken klanten inmiddels over de doorgevoerde wijzigingen heeft geïnformeerd.<sup>26</sup> Op basis hiervan concludeert de AFM dat de hierboven vastgestelde overtreding heeft plaatsgevonden van 13 juni 2018 tot en met in ieder geval 4 mei 2021.

## 6 Informatie over indexering

### 6.1 Wettelijk kader indexering

Voor het hier relevante wettelijk kader (artikel 4:19, tweede lid, Wft) verwijst de AFM naar paragraaf 5.1.

### 6.2 Feiten indexering

Op de website <https://www.promovendum.nl/inboedelverzekering/downloads> werden in de voor dit besluit relevante periode specifiek voor de Promovendum inboedelverzekeringen de volgende voorwaardenversies vermeld: Inboedel extra uitgebreid P2014.1, Inboedel All-Risk P2015.1, Inboedel All-Risk P2014.1, en Excellente inboedelverzekering P2010.1. Alle voorwaarden(versies) vermeldden over de indexering van de premie en van het verzekerd bedrag (de som waarover de premie wordt berekend) het volgende:

*Jaarlijks wordt per de hoofdpremievalidatum de som waarover de premie wordt berekend en in evenredigheid daarmee de premie, verhoogd overeenkomstig het laatste door het Centraal Bureau voor de Statistiek berekende waarde-index voor inboedels.<sup>27</sup>*

De waarde-index voor inboedels van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) kan vanaf 2015 als volgt worden weergegeven:<sup>28</sup>

---

<sup>25</sup> Zie paragraaf 5.2.

<sup>26</sup> Zienswijze van 6 juli 2021, randnr. 1.2.4 en randnr. 2.4.1 t/m 2.4.3.

<sup>27</sup> In de Verzekeringsvoorwaarden Excellente inboedelverzekering P2010.1 is deze bepaling in iets andere woorden weergegeven.

<sup>28</sup> Weergegeven is de door het Verbond van Verzekeraars op basis van gegevens van het CBS berekende inboedelindex.

<https://www.verzekeraars.nl/branche/data-analytics-en-onderzoek/cijfers-statistieken/indexcijfers-inboedels-en-gebouwen>.

Datum 18 november 2022  
 Ons kenmerk [...]  
 Pagina 21 van 76

Jaartal	Index <sup>29</sup>	Stijging/daling t.o.v voorgaand jaar
2015	146,5	0,38%
2016	141,4	-3,48%
2017	137,3	-2,90%
2018	142,7	3,93%
2019	148,0	3,71%
2020	147,9	-0,07%
2021	138,5	-6,36%
2022	155,7	12,47%

Op basis van de op 21 februari 2020 door CAK Dordrecht aan de AFM verstrekte klantdossiers heeft de AFM vastgesteld dat de premie en het verzekerd bedrag ten aanzien van de inboedelverzekeringen jaarlijks met ongeveer 3% werden verhoogd. De volgende tabel geeft vanaf 2015 de stijging per klantdossier weer:

Verzekerd bedrag					% Stijging						
Polisnr.	2015	2016	2017	2018	2019	Polisnr.	2015	2016	2017	2018	2019
15000866726	€ 25.000	€ 25.800	€ 26.600	€ 27.400	n.v.t.	15000866726	n.v.t.	3,2%	3,1%	3,0%	n.v.t.
15000885087	€ 50.568	€ 52.100	€ 53.700	€ 55.400	€ 57.100	15000885087	n.v.t.	3,0%	3,1%	3,2%	3,1%
15000876966	€ 91.848	€ 94.700	€ 97.600	€ 100.600	€ 103.700	15000876966	n.v.t.	3,1%	3,1%	3,1%	3,1%
15000852028	€ 78.700	€ 81.100	€ 83.600	€ 86.200	€ 88.800	15000852028	n.v.t.	3,0%	3,1%	3,1%	3,0%
15000862018	€ 75.336	€ 77.600	€ 80.000	€ 82.400	€ 84.900	15000862018	n.v.t.	3,0%	3,1%	3,0%	3,0%
<i>Gemiddelde stijging verzekerd bedrag</i>								<b>3,1%</b>	<b>3,1%</b>	<b>3,1%</b>	<b>3,1%</b>

Premie					% Stijging						
Polisnr.	2015	2016	2017	2018	2019	Polisnr.	2015	2016	2017	2018	2019
15000866726	€ 5,96	€ 6,15	€ 6,34	€ 6,52		15000866726	n.v.t.	3,2%	3,1%	2,8%	n.v.t.
15000885087	€ 5,15	€ 5,30	€ 5,46	€ 5,64	€ 5,82	15000885087	n.v.t.	2,9%	3,0%	3,3%	3,2%
15000876966	€ 9,95	€ 10,25	€ 10,56	€ 10,89	€ 11,23	15000876966	n.v.t.	3,0%	3,0%	3,1%	3,1%
15000852028	€ 8,52	€ 8,78	€ 9,05	€ 9,33	€ 9,61	15000852028	n.v.t.	3,1%	3,1%	3,1%	3,0%
15000862018	€ 8,16	€ 8,40	€ 8,65	€ 8,92	€ 9,18	15000862018	n.v.t.	2,9%	3,0%	3,1%	2,9%
<i>Gemiddelde premiestijging</i>								<b>3,0%</b>	<b>3,0%</b>	<b>3,1%</b>	<b>3,1%</b>

Uit de beschikbare documenten blijkt dat in ieder geval één klant over de indexering van de inboedelverzekering vragen heeft gesteld. Dit heeft geleid tot de volgende e-mailwisseling tussen medewerkers van [aangesloten onderneming B] en van CAK Dordrecht:<sup>30</sup>

E-mail van 2 november 2018 (Medewerker14 aan Medewerker18):

[...] [Klant2] vraagt zich af met hoeveel procent zijn inboedelverzekering is geïndexeerd. In onze voorwaarden verwijzen wij naar de CBS. Ik heb van [Medewerker20] begrepen dat wij standaard onze

<sup>29</sup> Basisjaar van de index is 1993 (=100).

<sup>30</sup> AFM\_000035166. De AFM gaat uit van het e-mailadres waarmee wordt gecorrespondeerd ('[naam]@cak.nl' of '[naam]@[aangesloten onderneming B].nl').

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 22 van 76

*inboedelverzekering met 3% indexeren. Volgens mij komt dit dan niet overeen met onze voorwaarden. Zou je dit willen uitzoeken? [...]*

E-mailwisseling van 9 en 10 december 2018 tussen Medewerker18 en Medewerker1:

- Medewerker18: “[...] kan jij mij meer vertellen over de indexering op de inboedelverzekering?”
- Medewerker1: “[...] Al jarenlang (sinds ik bij CAK werk) hanteren we inderdaad een vast percentage van 3% indexering bij inboedel. Dan kloppen de voorwaarden niet bij hoe we het in de praktijk toepassen. We zijn wel bezig om dit jaarlijks anders te gaan bepalen voor zowel inboedel als woonhuis. We gaan dit begin volgend jaar toepassen. Volgens mij wilden we de voorwaarden hier ook op gaan aanpassen. [Beleidsbepaler4] weet hier meer van (is bespreekpunt bij schade-overleg). [...]”
- Medewerker18: “[...] Ok dank je wel, wist ik echt niet. Bijzonder dat we iets anders in de praktijk uitvoeren dan in de polisvoorwaarden staat vermeld. Dat het een bespreekpunt is bij schade-overleg zal de verklaring zijn dat het zo lang duurt voor er een reactie komt ;). Ik weet even genoeg. [...]”

Begin november 2018 heeft de volgende interne e-mailwisseling plaatsgevonden tussen Beleidsbepaler4 en Medewerker1.<sup>31</sup>

- Beleidsbepaler4: “[...] Wat is ook alweer onze insteek om standaard 3% te doen? [...]”
- Medewerker1: “[...] Dat doen we al jaren met 3%. Idee is dat zowel er nieuwe aanschaf zal zijn bij onze klanten en dat de aanwezige inboedel wat aanschafwaarde betreft duurder wordt. De CBS verwijzing is eigenlijk niet juist. We hadden bij het schade-overleg afgestemd dat we ook dat percentage jaarlijks met elkaar zouden gaan bepalen. [...]”
- Beleidsbepaler4: “[...] Ja klopt, maar kennelijk was de index afgelopen jaar volgens een klant 2%. Ik zie echter bij het Verbond een index van 3.7%, dus dan zouden we prima zitten [...]”

De wijze waarop de indexatie plaatsvond maakte ook onderdeel uit van correspondentie die binnen CAK Dordrecht in november 2019 plaatsvond naar aanleiding van een inlichtingenvordering van de AFM. In een conceptversie van de reactie op de inlichtingenvordering staat de volgende tekst: “De verzekerde som wordt bepaald bij het aangaan van de polis en bij prolongatie uitsluitend geïndexeerd op basis van de kostenontwikkeling van inboedels. Deze index is vastgelegd in de polisvoorwaarden.”<sup>32</sup> Beleidsbepaler4 heeft bij deze passage in een reactie aan Beleidsbepaler5 het volgende voorgesteld: “Ik zou alleen bij het antwoord op vraag 5a, de indexatie bij inboedel weghalen. Zeker omdat we het anders doen dan in de voorwaarden staat en ook de index niet verlagen.”<sup>33</sup> Beleidsbepaler5 heeft hierop aangegeven dat de bewuste passage uit de reactie aan de AFM is geschrapt.

<sup>31</sup> E-mail van 5 november 2018, ‘FW: Indexering inboedelverzekering’, AFM\_0000036795.

<sup>32</sup> Zie e-mail van 25 november 2019, AFM\_0000145048.

<sup>33</sup> AFM\_0000118344.

Datum	18 november 2022
Ons kenmerk	[...]
Pagina	23 van 76

### 6.3 Zienswijze CAK Dordrecht over indexering

CAK Dordrecht stelt zich primair op het standpunt dat zij – als tussenpersoon – niet verantwoordelijk is voor de vermeende normschending (zie ook de weergave in paragraaf 5.3). Daarnaast betwist CAK Dordrecht dat de polisvoorwaarden onduidelijk of misleidend waren. Het is juist dat sprake is geweest van een discrepantie tussen de polisvoorwaarden en de uitvoering daarvan. Dat de verzekeraar niet conform de (duidelijke en op zichzelf juiste) indexeringsclausule uit de polisvoorwaarden heeft gehandeld, betekent echter niet dat sprake was van een tekortkoming in de informatieverstrekking zelf. Daarbij geldt dat de discrepantie in de jaren vóór 2020 en 2021 juist in het voordeel van de klant is geweest. Helaas is toen verzuimd om te controleren of de afwijking nog steeds in het voordeel van de klant was. CAK Dordrecht betreurt dat dit over het hoofd is gezien, en heeft om die reden proactief gezorgd voor compensatie voor eventueel gedupeerde klanten, en een aanpassing van de indexeringsclausule om misverstanden in de toekomst te voorkomen.

### 6.4 Beoordeling indexering

De AFM is van oordeel dat CAK Dordrecht heeft gehandeld in strijd met artikel 4:19, tweede lid, Wft, door informatie te verstrekken over de indexering van de verzekeringspremie en van het verzekerd bedrag die niet overeenkwam met de wijze waarop daadwerkelijk werd geïndexeerd. Deze informatie was zodoende niet correct, niet duidelijk en/of misleidend. Dit licht de AFM als volgt toe.

#### 6.4.1 Overtreding van artikel 4:19, tweede lid, Wft

Op basis van de in paragraaf 6.2 weergegeven feiten stelt de AFM het volgende vast:

- enerzijds: de Promovendum verzekeringsvoorwaarden vermeldden dat de jaarlijkse indexering van de premie en de verzekerde som werd berekend conform de cijfers van het CBS; en
- anderzijds: de indexering werd in werkelijkheid jaarlijks verhoogd met circa 3%.

Hiermee is ten onrechte de indruk gewekt dat een ander indexcijfer werd gebruikt dan daadwerkelijk het geval was. De in de verzekeringsvoorwaarden opgenomen informatie was daarom niet correct, niet duidelijk en/of misleidend. Dit is een overtreding van artikel 4:19, tweede lid, Wft.

Deze conclusie wordt niet anders door het betoog van CAK Dordrecht, dat de verstrekte informatie niet misleidend zou zijn omdat alleen de *uitvoeringspraktijk* afweek van de op zichzelf juiste indexeringsclausule. Voor de vraag of sprake is van onduidelijke dan wel misleidende informatie is in dit geval relevant of de gemiddelde consument op basis van de verstrekte informatie iets anders mocht verwachten dan wat hij daadwerkelijk kreeg. Dit is evident het geval geweest, waarmee de tekortkoming in de informatieverstrekking is gegeven.

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 24 van 76

Uit de in paragraaf 6.2 geciteerde e-mails valt op te maken dat CAK Dordrecht minimaal vanaf begin november 2018 van de discrepantie op de hoogte was maar daar niet op heeft geacteerd, en bovendien zelf een rol heeft gespeeld in de keuze om af te wijken van de gecommuniceerde aansluiting bij de CBS-index (“*wat is ook alweer onze insteek om standaard 3% te doen?*”). Dat CAK Dordrecht welbewust heeft gekozen om de haar bekende discrepantie te laten voortbestaan, rekent de AFM haar extra aan. Hieraan doet niet af of de discrepantie voor een deel van deze periode in het voordeel van de klant was, zoals CAK Dordrecht betoogt. Feit is dat is afgeweken van hetgeen was opgenomen in de verzekeringsvoorwaarden, zodat cliënten van CAK Dordrecht iets anders kregen dan zij op grond van de aan hen verstrekte informatie mochten verwachten en waarop zij mogelijk hun keuze hebben gebaseerd. Ook is de met de door CAK Dordrecht gehanteerde premiestijging gedurende enkele jaren juist wel een hogere premie vastgesteld dan op grond van de voorwaarden had gemoeten.

Uit de e-mailwisseling tussen Beleidsbepaler<sup>4</sup> en Beleidsbepaler<sup>5</sup> in november 2019, over de aan de AFM te verstrekken informatie over de indexering, maakt de AFM daarnaast op dat CAK Dordrecht heeft willen voorkomen dat de AFM van deze discrepantie op de hoogte zou raken. Daaruit volgt dat CAK Dordrecht zich er uiterlijk toen óók van bewust moet zijn geweest dat (hoogstwaarschijnlijk) sprake was van een overtreding. Dit beschouwt de AFM als een verzwarende omstandigheid.

#### 6.4.2 Overtreding door CAK Dordrecht

De hier relevante informatie was vervat in de verzekeringsvoorwaarden die waren gepubliceerd op de website van Promovendum (en dus door haar beschikbaar waren gesteld). Zoals toegelicht in paragraaf 5.4.2 heeft reeds dit gegeven tot gevolg dat Promovendum, en via haar CAK Dordrecht, verantwoordelijk was voor de kwaliteit van de informatie. Uit het door CAK Dordrecht in haar zienswijze benadrukte onderscheid tussen ‘de verzekeraar’ enerzijds en CAK Dordrecht anderzijds kan de AFM, voor zover al in juridisch opzicht relevant, ook in dit geval weinig waarde hechten. Uit de in paragraaf 6.2 geciteerde e-mailwisselingen komt juist een nauwe verwevenheid naar voren. Bijvoorbeeld: “*sinds ik bij CAK werk hanteren we inderdaad een vast percentage van 3% indexering*” en “*Wat is ook al weer onze insteek om standaard 3% te doen?*”.<sup>34</sup> De AFM stelt daarom vast dat CAK Dordrecht artikel 4:19, tweede lid, Wft heeft overtreden.

#### 6.4.3 Periode van overtreding

Uit de in paragraaf 6.2 weergegeven tabel per klant dossier volgt dat de indexering van circa 3% werd toegepast vanaf 2016. De overtreding heeft vervolgens voortgeduurd tot en met in ieder geval 4 mei 2021 (datum Voornemen aanwijzing), zoals CAK Dordrecht in haar zienswijze op het Voornemen aanwijzing en

---

<sup>34</sup> Medewerker1 op 10 december 2018 respectievelijk Beleidsbepaler<sup>4</sup> op 5 november 2018.



Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 25 van 76

het Boetevoornemen ook met zoveel woorden heeft erkend. De AFM stelt daarom vast dat de overtreding heeft voortgeduurd van 2016 tot en met in ieder geval 4 mei 2021.

## 7 Informatie over vervaltermijn

### 7.1 Wettelijk kader vervaltermijn

Artikel 4:19, tweede lid, Wft stelt eisen aan de kwaliteit van door financiële ondernemingen verstrekte of ter beschikking gestelde informatie. Zie over deze bepaling paragraaf 5.1. Daarnaast zijn de volgende wettelijke bepalingen van belang.

In artikel 7:941 BW is het volgende bepaald:

*1 Zodra de verzekeringnemer of de tot uitkering gerechtigde van de verwezenlijking van het risico op de hoogte is, of behoort te zijn, is hij verplicht aan de verzekeraar de verwezenlijking te melden. Dit geschiedt zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is.*

[...]

*3 Indien door de tot uitkering gerechtigde een verplichting als bedoeld in de leden 1 of 2 niet is nagekomen, kan de verzekeraar de uitkering verminderen met de schade die hij daardoor lijdt.*

*4 De verzekeraar kan het vervallen van het recht op uitkering wegens niet-nakoming van een verplichting als bedoeld in de leden 1 en 2 slechts bedingen voor het geval hij daardoor in een redelijk belang is geschaad.*

[...]

In artikel 7:942 BW is het volgende bepaald:

*1 Een rechtsvordering tegen de verzekeraar tot het doen van een uitkering verjaart door verloop van drie jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de tot uitkering gerechtigde met de opeisbaarheid daarvan bekend is geworden. [...]*

*2 De verjaring wordt gestuit door een schriftelijke mededeling, waarbij op uitkering aanspraak wordt gemaakt. [...]*

[...]

Van beide bepalingen kan op grond van artikel 7:943, tweede lid, BW niet ten nadele van de verzekeringnemer of de tot uitkering gerechtigde worden afgeweken.

Datum	18 november 2022
Ons kenmerk	[...]
Pagina	26 van 76

## 7.2 Feiten vervaltermijn

Artikel 6 van de Voorwaarden inboedelverzekering allrisk P2015.1 van Promovendum<sup>35</sup> bepaalde het volgende:

### **Vervaltermijn**

*Ieder recht vanuit deze verzekering op schadevergoeding vervalt, als de kennisgeving aan Promovendum van een schade later dan twee jaar na het onzeker voorval plaatsvindt.*

## 7.3 Zienswijze CAK Dordrecht over vervaltermijn

CAK Dordrecht stelt zich primair op het standpunt dat zij – als tussenpersoon – niet verantwoordelijk is voor de vermeende normschending. Ook betwist CAK Dordrecht dat sprake is geweest van een normschending. Anders dan de AFM in haar onderzoeksrapport heeft vastgesteld, is de bedoelde bepaling namelijk niet in strijd met een wettelijke minimumtermijn. Artikel 7:942, eerste lid, BW stelt de verjaringstermijn op drie jaar. De AFM heeft echter miskend dat artikel 6 van de verzekeringsvoorwaarden geen verjaringstermijn, maar een vervaltermijn betreft. Hiervoor geldt niet een dergelijke wettelijke grens. Hoe dan ook verzet CAK Dordrecht zich tegen de kennelijke redenering dat indien sprake is van een normschending van artikel 7:942 BW, daarmee automatisch sprake is van een schending van artikel 4:19, tweede lid, Wft.

Ten overvloede: de verzekeraar heeft inmiddels de polisvoorwaarden aangepast en haar klanten hierover actief geïnformeerd. In geen enkel geval bleek een klant door de vermeend te korte termijn schade te hebben geleden.

## 7.4 Beoordeling vervaltermijn

### 7.4.1 Overtreding van artikel 4:19, tweede lid, Wft

De AFM stelt vast dat CAK Dordrecht door artikel 6 van de Voorwaarden inboedelverzekering allrisk P2015.1 informatie heeft verstrekt die (i) niet in overeenstemming was met een wettelijke bepaling, en (ii) zodoende onjuist en/of misleidend was in de zin van artikel 4:19, tweede lid, Wft. Dit licht de AFM als volgt toe.

#### (i) Informatie niet in overeenstemming met een wettelijke bepaling

Artikel 6 van de hierboven geciteerde verzekeringsvoorwaarden van Promovendum houdt in dat de begunstigde van de verzekering binnen twee jaar na het schadeveroorzakend voorval moet hebben verzocht om vergoeding daarvan (dit valt in de praktijk samen met het melden van de schade). Zo niet, dan eindigt volgens de voorwaarden het recht op schadevergoeding. Deze termijn van twee jaar is korter dan de

---

<sup>35</sup> Zie: <https://www.promovendum.nl/inboedelverzekering/downloads>.

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 27 van 76

verjaringstermijn van drie jaar die is neergelegd in artikel 7:942, eerste lid, BW. De in de voorwaarden vervatte informatie komt daarmee in strijd met een bepaling van dwingend recht.

Hieraan doet niet af dat artikel 6 van de Promovendum verzekeringsvoorwaarden – zoals CAK Dordrecht op zichzelf terecht opmerkt – verwijst naar een *verval*termijn, waarvoor regels zijn neergelegd in artikel 7:941 BW. Door het hanteren van een absolute vervaltermijn van twee jaar heeft CAK Dordrecht namelijk feitelijk een contractuele verjaringstermijn geïntroduceerd die korter is dan wettelijk toegestaan. Immers, door te bepalen dat geen beroep meer mogelijk is op schadevergoeding na een tijdsverloop van twee jaar nadat het onzeker voorval heeft plaatsgevonden, gaat daarmee de rechtsvordering tegen de verzekeraar eerder teniet dan de wettelijke verjaringstermijn van ‘drie jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de tot uitkering gerechtigde met de opeisbaarheid daarvan bekend is geworden’, die bovendien kan worden gestuit. De wetgever heeft daarbij verduidelijkt dat verzekeraars de verjaringstermijn niet contractueel kunnen inperken door het bedingen van een kortere vervaltermijn.<sup>36</sup>

#### (ii) Onjuiste informatie

De AFM constateert dus dat CAK Dordrecht aan klanten informatie heeft verstrekt over hun rechten onder de Promovendum inboedelverzekering allrisk (versie 2015.1) die niet correct was, en die klanten minimaal op het verkeerde been kon zetten. De hierboven geciteerde verzekeringsvoorwaarden vermeldden namelijk dat cliënten van CAK Dordrecht die verzuimden om binnen twee jaar de schade te melden, geen beroep meer konden doen op hun verzekering. Dit is feitelijk onjuist en misleidend, want op grond van dwingend recht kon CAK Dordrecht hen deze termijn niet (zonder meer) tegenwerpen en hadden zij dus ook na verloop van de twee jaar (onder omstandigheden) nog recht op schadevergoeding.

Of de onjuiste informatieverstrekking over de termijn waarbinnen een schade moest worden gemeld in de praktijk heeft geleid tot benadeling van cliënten, hetgeen CAK Dordrecht in haar zienswijze bestrijdt, heeft de AFM niet onderzocht en is verder ook weinig relevant. Van belang is immers of het richting verzekeringnemers uitdragen van een kortere termijn dan wettelijk is toegestaan getuigde van een integere bedrijfsuitoefening, als bedoeld in artikel 4:11, tweede lid, Wft. Dat is naar het oordeel van de AFM zeker niet het geval.

#### 7.4.2 Overtreding door CAK Dordrecht

De onjuiste informatie was vervat in de verzekeringsvoorwaarden die waren gepubliceerd op de website van Promovendum (en dus door haar beschikbaar waren gesteld). Zoals toegelicht in paragraaf 5.4.2 heeft reeds dit gegeven tot gevolg dat Promovendum, en via haar CAK Dordrecht, verantwoordelijk was voor de kwaliteit van de informatie. De AFM stelt daarom vast dat CAK Dordrecht artikel 4:19, tweede lid, Wft heeft overtreden.

---

<sup>36</sup> Kamerstukken II 1985/86, 19529, nr. 3 (MvT), p. 21.

Datum	18 november 2022
Ons kenmerk	[...]
Pagina	28 van 76

### 7.4.3 Periode van overtreding

Op basis van het versienummer van de voorwaarden in kwestie (P2015.1) stelt de AFM vast dat de overtreding is aangevangen op enig moment in 2015. In reactie op het Voornemen aanwijzing van 4 mei 2021 heeft CAK Dordrecht aangegeven dat zij de algemene voorwaarden heeft aangepast en klanten hierover proactief heeft geïnformeerd. In bijlage 16 bij de zienswijze op het Voornemen aanwijzing heeft CAK Dordrecht een kopie verstrekt van een dergelijke e-mail gedateerd op 3 juli 2021. Op basis daarvan stelt de AFM vast dat de overtreding heeft voortgeduurd tot en met in ieder geval 4 mei 2021, zijnde de datum van het Voornemen aanwijzing.

## 8 Informatie over premieverhoging

### 8.1 Wettelijk kader

Voor het hier relevante wettelijk kader (artikel 4:19, tweede lid, Wft) verwijst de AFM naar paragraaf 5.1.

### 8.2 Feiten premieverhoging

#### 8.2.1 Algemene voorwaarden Promovendum

De algemene voorwaarden van Promovendum, versie P2014.1, stelden regels over de mogelijkheid om de verzekering op te zeggen en over de verhoging van de te bepalen premie. Artikel 4 regelde dat klanten de verzekering na het verstrijken van het eerste jaar dagelijks konden opzeggen, met een opzegtermijn van één maand. Artikel 6 van de algemene voorwaarden bepaalde dat Promovendum op een door haar vast te stellen datum de premie en de voorwaarden kon wijzigen, en daarnaast het recht had om tussentijds beperkende voorwaarden te stellen. Over deze mogelijkheid werd in de algemene voorwaarden het volgende bepaald:

*Indien Promovendum van het hierboven omschreven recht gebruik maakt, ontvangt u daarvan bericht. Mocht u niet instemmen met de voorgestelde wijziging, dan heeft u het recht om binnen één maand nadat u de wijziging is medegedeeld schriftelijk op te zeggen. De verzekering wordt dan per de voorgestelde wijzigingsdatum beëindigd.*

*Indien Promovendum binnen deze termijn geen opzegging van u ontvangt, wordt u geacht met de wijzigingen in te stemmen.*

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 29 van 76

Het hierboven beschreven recht om de verzekering gedurende de opzegtermijn op te zeggen, gold niet in bepaalde in de algemene voorwaarden omschreven gevallen, waaronder een premieverhoging als gevolg van indexering, of als gevolg van een ingediende schade (bonus-malus regeling).

### 8.2.2 Interne e-mails over informatieverstrekking premieverhogingen

In 2017 en 2018 heeft binnen CAK Dordrecht overleg plaatsgevonden over de wijze waarop premieverhogingen van de [verzekeraar] en Promovendum verzekeringen aan klanten zouden worden gecommuniceerd.

Op 13 februari 2017 heeft Medewerker5 aan onder meer Beleidsbepaler1 een tekstvoorstel gestuurd over de premieverhoging van de [verzekeraar] autoverzekering.<sup>37</sup> In de begeleidende e-mail schreef Medewerker5: *“Na een aantal opmerkingen is de tekst van de e-mail voor de verhoging van de [verzekeraar] autopremie aangepast. Zie onder. Iets minder direct, maar meer in de lijn van de gevraagde stijl. Kan jullie commentaar uiterlijk morgen einde dag in onze inbox zitten?”*

Op 29 juni 2018 heeft Medewerker5 Beleidsbepaler1 een e-mail gestuurd over de premieverhoging van de Promovendum autoverzekering.<sup>38</sup> De e-mail bevatte drie verschillende conceptteksten die CAK Dordrecht wilde testen *“zodat we hiervan voor de toekomst kunnen leren”*. De conceptteksten werden als volgt toegelicht:

#### ***Wat willen we testen?***

- 1. Op de eerste plaats de brief die we bij de laatste [verzekeraar] premieverhoging hebben gebruikt, omgezet naar Promovendum.*
- 2. Een brief gemaakt door Marketing. Focus ligt hier op actualiteit, commerciële geruststelling (lage premie en uitstekende voorwaarden blijven) en gratis beroep kunnen doen op verzekeringsexperts.*
- 3. Een brief gemaakt door Communicatie. Focus ligt hier op de goed relatie en klanttevredenheid. We zijn hier wel transparant over de aanpassing (wordt al vrij snel in de brief genoemd) maar de aandacht wordt daarna afgeleid van de verhoging door in te zoomen op tevredenheid en het overzicht. [...]*

Beleidsbepaler4 (toen nog als medewerker) heeft hierop voorgesteld om de teksten te bespreken en vervolgens twee varianten te kiezen ten behoeve van een A/B-test.<sup>39</sup> Enkele dagen later heeft

<sup>37</sup> E-mail van 17 februari 2017, 'FW: Nieuwe concepttekst verhoging autopremie [verzekeraar]', AFM\_0000104177.

<sup>38</sup> E-mail van 29 juni 2018, 'Conceptteksten verhogingsmail Promovendum autoverzekering', AFM\_0000097696.

<sup>39</sup> E-mail van 30 juni 2018, 'Re: Conceptteksten verhogingsmail Promovendum autoverzekering', AFM\_0000097689.

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 30 van 76

Medewerker5 Beleidsbepaler1 twee versies gestuurd van de ‘verhogingsmail’ voor de autoverzekering van Promovendum, en deze als volgt toegelicht:<sup>40</sup>

- *Versie 1 [...]. Focus ligt hier op de service aan de klant door middel van een overzicht van zijn autoverzekering. Er is een subtiele vermelding van de verhoging door middel van de teksten: ‘aangepaste premie per’ en ‘nieuwe premie’.*
- *Versie 2 is de iets aangepaste versie van de [verzekeraar] verhogingsbrief van vorig jaar. Hierin wordt iets meer ingegaan op de premie-aanpassing. Na het versturen van deze tekst vorig jaar naar de [verzekeraar] verzekerden zijn volgens [Beleidsbepaler3]<sup>41</sup> niet veel royementen binnengekomen.*

*Ons voorstel is deze beide versies te versturen en te testen.*

Uit een chatgesprek tussen Beleidsbepaler4 (toen nog als medewerker) en Medewerker1 blijkt dat de premieverhogingen gestaffeld zouden plaatsvinden en dat tussentijds de verhoging zou worden geanalyseerd.<sup>42</sup>

### 8.2.3 Test e-mails premieverhoging

Op 18 juli 2018 heeft Medewerker6 aan verschillende medewerkers en beleidsbepalers van CAK Dordrecht 24 test e-mails gestuurd over de premieverhoging van de Promovendum autoverzekering.<sup>43</sup> De eerste twaalf test e-mails (hierna: de lange variant) correspondeerden met versie 2 van de hierboven genoemde verhogingsmail; de volgende twaalf test e-mails (hierna: de korte variant) correspondeerden met versie 1 van de verhogingsmail. Bij zowel de korte als de lange variant bestond er een versie met het onderwerp ‘Nieuws over uw autoverzekering’ en een met het onderwerp ‘Update autoverzekering’.<sup>44</sup>

De lange variant en de korte variant worden hieronder volledig weergegeven:

#### Lange variant<sup>45</sup>

*Subject: Update autoverzekering / Subject: Nieuws over uw autoverzekering*

*Beste [Klant4],*

---

<sup>40</sup> Zie e-mail van 5 juli 2018, ‘FW: Conceptteksten Promovendum auto verhogingsmail’, AFM\_0000040712.

<sup>41</sup> Toen nog als medewerker.

<sup>42</sup> E-mail van 9 juli 2018, ‘Gesprek met [Beleidsbepaler4], AFM\_000013290. “We willen verhoging analyseren voordat we volgende bups verhogen.” En: “Maandbetaling alleen augustus en februari. Overige betaaltermijnen wel iedere maand.”

<sup>43</sup> E-mail van 18 juli 2018, ‘Testmails Promovendum verhoging’, AFM\_0000040256

<sup>44</sup> Het betrof dus vier varianten van e-mails die ieder op zes verschillende situaties (maandbetalers, kwartaalbetalers, halfjaarbetalers etc.) waren toegespitst.

<sup>45</sup> De test e-mails 1 t/m 12 bevatten de lange variant. Hier wordt geciteerd uit AFM\_0000040256.001 en AFM\_0000040256.007.

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 31 van 76

*Promovendum is de specialist in verzekeringen voor hoger opgeleiden. Met meer dan 35 jaar ervaring streven wij er nog elke dag naar om de beste verzekeraar te zijn voor onze klanten. Ons doel? Kwalitatief zeer goede verzekeringen en een persoonlijke, uitstekende dienstverlening. Regelmatig houden wij onze verzekeringen tegen het licht zodat zij blijven voldoen aan de hoogste eisen. Daar profiteert u van, onder andere door excellente voorwaarden en een lage premie. Dat dit gewaardeerd wordt, blijkt uit de ruim 250.000 klanten die voor Promovendum hebben gekozen! In deze e-mail vertellen we u meer over uw autoverzekering bij Promovendum.*

### **Uw autoverzekering**

*Het wordt steeds drukker op de weg en weersomstandigheden worden extremer. Hierdoor is het aantal autoschades fors toegenomen. Ook auto-onderdelen worden steeds geavanceerder en daardoor duurder. Autoverzekeraars hebben hierdoor de afgelopen jaren, soms meerdere malen, hun verzekeringspremies aangepast. Door een efficiënte bedrijfsvoering en de keuze voor onze doelgroep hebben wij een dergelijke aanpassing lang kunnen tegenhouden. Toch ontkomen ook wij uiteindelijk niet aan een premie-aanpassing voor uw autoverzekering.*

*Voor de autoverzekering van uw [automeerk] met kenteken [...] bedraagt de halfjaarpremie per 12 augustus 2018: 99,99 euro. Dit is het volledige bedrag dat bij u in rekening wordt gebracht, inclusief eventuele aanvullende dekkingen en assurantiebelaasting.*

### **Alle voordelen blijven**

*Ondanks deze wijziging blijft uw autopremie nog steeds zeer voordelig. Ook uw andere voordelen blijven bestaan. U bent verzekerd bij een verzekeraar met 35 jaar ervaring waarbij kwaliteit op 1 staat. En krijgt u onverhoopt schade: onze schadeafdeling krijgt van onze klanten een 9,4 voor haar dienstverlening en onze alarmservice is 24 uur per dag voor u bereikbaar!*

*Heeft u vragen over uw autoverzekering? Stel ze gerust via 078 648 13 65 of [advies@promovendum.nl](mailto:advies@promovendum.nl). We helpen u graag en wensen u veel veilige kilometers toe!*

*Vriendelijke groet,*

[Beleidsbepaler4] - Manager Klantcontact

Korte variant<sup>46</sup>

*Subject: Update autoverzekering / Subject: Nieuws over uw autoverzekering*

---

<sup>46</sup> De test e-mails 13 t/m 24 bevatten de korte variant. Hier wordt geciteerd uit AFM\_0000040256.0013 en AFM\_0000040256.0021.

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 32 van 76

Beste [Klant4],

*Bedankt dat u uw auto bij ons verzekerd heeft. Onze belofte aan u is dat u altijd op ons kunt rekenen met een scherpe premie en uitstekende voorwaarden, maar ook wanneer u ons echt nodig heeft als u schade aan uw auto heeft.*

*We willen zeker weten dat u nog steeds tevreden bent met uw autoverzekering. Daarom geven we een overzicht van uw verzekering met daarin de aangepaste premie per 12 augustus 2018:*

Auto	[kenteken]
Dekking	All-Risk (WA + Volledig Casco)
Ongevallenverzekering inzittenden	Standaard inbegrepen
Nieuwe premie	99,99 per halfjaar

*Bent u tevreden met uw autoverzekering? Dan hoeft u niets te doen en loopt uw verzekering gewoon door.*

**Wilt u uw autoverzekering aanpassen..**

*.. of heeft u vragen over dit bericht? Stel ze gerust via [advies@promovendum.nl](mailto:advies@promovendum.nl) of 078 648 13 65. We helpen u graag!*

*Vriendelijke groet,*

[Beleidsbepaler4] – Manager Klantcontact

#### 8.2.4 Verzending e-mails en reacties

Vanaf 23 juli 2018 heeft CAK Dordrecht vanuit het e-mailadres [service@post.promovendum.nl](mailto:service@post.promovendum.nl) e-mails met de vier varianten (lange variant, korte variant en de onderwerpen 'Update autoverzekering' en 'Nieuws over uw autoverzekering') verzonden aan klanten. Uit onderzoek van de door CAK Dordrecht op verzoek van de AFM verstrekte klantdossiers blijkt over (de communicatie inzake) de premieverhogingen het volgende:<sup>47</sup>

- Klant1 ontving op 23 juli 2018 de korte variant van de verhogingsmail, met onderwerp 'update autoverzekering'. In deze e-mail stond dat de premie per 26 augustus 2018 € 19,54 per maand bedroeg. Het betrof een verhoging van de premie van 18%.<sup>48</sup>

<sup>47</sup> Zie ook e-mail van 31 juli 2018, 'RE: klacht', AFM\_0000097457 en e-mail van 6 augustus 2018, 'RE: Update autoverzekering', AFM\_0000039801.

<sup>48</sup> De premie van Klant1 bedroeg hiervóór € 16,53.



Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 33 van 76

- Klant8 ontving op 23 juli 2018 de korte variant van de verhogingsmail, eveneens met onderwerp 'update autoverzekering'. In deze e-mail stond dat de premie per 1 augustus 2018 € 28,28 per maand bedroeg. Het betrof een verhoging van de premie van 26%.<sup>49</sup>
- Klant9 ontving op 23 juli 2018 de lange variant van de verhogingsmail met onderwerp 'update autoverzekering'. In deze e-mail stond dat de premie per 10 augustus 2018 € 16,36 per maand bedroeg. Het betrof een verhoging van de premie van 51%.<sup>50</sup>
- Klant3 ontving op 22 oktober 2018 de lange variant van de verhogingsmail met onderwerp 'update autoverzekering'. In deze e-mail stond dat de nieuwe premie per 7 november 2018 € 169,53 per jaar bedroeg. Het betrof een verhoging van de premie van 61%.<sup>51</sup>

Over de verzonden verhogingsmails heeft CAK Dordrecht (in ieder geval) de volgende klachten ontvangen:

- *"Wat verbaast mij uw schrijven waarin u vraagt of ik nog tevreden ben voor mijn auto [kenteken]. U verhoogt zonder enige toelichting de premie van ruim €36,00 naar ruim €50,00 per maand. Natuurlijk ben ik dan niet meer tevreden."*<sup>52</sup>
- En: *"Onderstaande e-mail ontving ik deze week van uw verzekeringsbedrijf. U verhoogt zomaar de premie voor mijn autoverzekering, 10 dagen voor de vervaldatum, met ruim 53% (!)."*<sup>53</sup>

Op 7 augustus 2018 heeft de Consumentenbond aan Promovendum vragen gesteld naar aanleiding van verschillende meldingen van Promovendum-verzekerden over *"forse premieverhogingen m.b.t. de autoverzekering, uiteenlopend van 30% tot percentages als 60%, 70% en 78%."*<sup>54</sup> De Consumentenbond vroeg ook om opheldering over klachten dat de premieverhoging slechts een of twee weken vooraf was aangekondigd. In reactie hierop heeft de afdeling communicatie van CAK Dordrecht onder meer aangegeven: *"De premieverhoging is aangekondigd vóór de premievaliddatum. Onze verzekerden kunnen bij een premieverhoging altijd hun verzekering binnen 30 dagen opzeggen. Dit hebben wij vermeld in onze polisvoorwaarden."*

Op 13 augustus 2018 heeft Beleidsbepaler3 (toen nog als medewerker) Beleidsbepaler1 bericht over het aantal royementen naar aanleiding van de premieverhogingen. Hierbij gaf hij aan dat het aantal royementen en opschortingen ('nog geen 2%') hem 'tot nu toe erg meeviel'.<sup>55</sup>

---

<sup>49</sup> De premie van Klant8 bedroeg hiervóór € 22,47.

<sup>50</sup> De premie van Klant9 bedroeg hiervóór € 11,37.

<sup>51</sup> De premie van Klant3 bedroeg hiervóór € 105,12.

<sup>52</sup> E-mail van 6 augustus 2018, 'RE: Update autoverzekering', AFM\_0000039801.

<sup>53</sup> E-mail van 31 juli 2018, 'RE: klacht', AFM\_0000097457.

<sup>54</sup> Zie e-mail van 10 augustus 2018, 'RE: Premieverhogingen Promovendum', AFM\_000131030.

<sup>55</sup> Zie e-mail van 14 augustus 2018, 'Fwd: Stand van zaken premieverhoging', AFM\_000107968.

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 34 van 76

In september 2018 is besloten om voor de volgende premieverhogingen nog maar één variant te gebruiken, namelijk de lange variant met het onderwerp 'Update autoverzekering'.<sup>56</sup> In een chatgesprek tussen Beleidsbepaler4 en Medewerker1 heeft Medewerker1 gevraagd of nog wel beide onderwerpen zouden worden gebruikt. Beleidsbepaler4 gaf hierop aan: *"Volgens mij was er geen verschil in royement bij die varianten. Is er wel verschil dan uiteraard de versie met de minste royementen"*.

Op 23 april 2019 heeft Medewerker1 Medewerker7 verzocht om in totaal 384 verhogingsmails te sturen voor de maand mei.<sup>57</sup> Uit een e-mail van 17 mei 2019 (van Medewerker1 aan de afdeling Communicatie van CAK Dordrecht en Beleidsbepalers 1 tot en met 5) blijkt dat op dat moment nog de lange variant van de verhogingsmail wordt gebruikt bij de aankondiging van een nieuwe premie.<sup>58</sup>

### 8.3 Zienswijze CAK Dordrecht over premieverhoging

CAK Dordrecht stelt zich primair op het standpunt dat zij als tussenpersoon niet kan worden aangesproken op de vermeende normschending. Subsidiair betwist CAK Dordrecht dat sprake is geweest van enige misleiding. Klanten zijn expliciet gewezen op de aanpassing van de premie en op het concrete nieuwe bedrag. De enkele omstandigheid dat daarbij niet uitdrukkelijk is vermeld dat het gaat om een verhoging, is niet misleidend. Uit de context van de e-mail blijkt daarnaast voldoende duidelijk dat de premie werd verhoogd. Verwezen wordt immers naar het duurder worden van auto-onderdelen met als gevolg dat verzekeraars hun premies hebben moeten aanpassen, en de conclusie dat aan een premie-aanpassing niet meer te ontkomen valt. Daar komt bij dat de klanten in kwestie juist kiezen voor deze verzekering vanwege de scherpe prijs en dus mag worden verwacht dat zij weten wat zij betalen (en dus wat de nieuwe premie voor hen betekent). Dat verzekeringspremies kunnen worden verhoogd, is ook gebruikelijk en staat duidelijk in de algemene voorwaarden. De e-mails als zodanig zijn ook toegankelijk opgesteld: alle berichten passen op één A4 en zijn op taalniveau B1 geschreven. Ook is het zonder meer gebruikelijk om verschillende varianten van een tekst te onderwerpen aan A/B testen. En ook het streven naar minder royement betekent niet dat de verzekeraar daarmee onvolledige informatie deelt, maar dat zij onder meer streeft naar tevreden klanten. Het verwijt van de AFM steekt, omdat daarmee de suggestie wordt gewekt dat CAK Dordrecht enkel streeft naar eigen gewin, terwijl juist de klanttevredenheid voorop staat.

---

<sup>56</sup> Zie e-mail van 24 september 2018, 'RE: E-mail premieverhoging auto', AFM\_000038407 (*"Zoals al afgestemd hebben we voor Promovendum nu maar 1 variant (lang met onderwerp update)"*), en e-mail van 18 september 2018, 'Gesprek met [Beleidsbepaler4], AFM\_0000012533.

<sup>57</sup> Zie e-mail van 23 april 2019, 'RE: Premieverhoging auto', AFM\_0000030526.

<sup>58</sup> Zie e-mail van 22 mei 2019, 'RE: Aangepaste tekst premieverhoging auto Promovendum en [verzekeraar]', AFM\_0000068847. *"Op dit moment gebruiken voor Promovendum de volgende tekst bij de aankondiging van de nieuwe premie"*.

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 35 van 76

## 8.4 Beoordeling premieverhoging

De AFM is van oordeel dat CAK Dordrecht onduidelijke en/of misleidende informatie heeft verstrekt over de verhoging van de Promovendum autoverzekering door, kort gezegd, een (forse) premiewijziging op indirecte en verhullende wijze te communiceren, en door klanten hierbij niet te wijzen op het recht om de verzekering tussentijds op te zeggen. Dit licht de AFM als volgt toe.

### 8.4.1 Onduidelijke en misleidende informatie over premieverhoging

De AFM stelt vast dat de premie van de Promovendum autoverzekering vanaf juli 2018 aanzienlijk is verhoogd. In de onderzochte klantdossiers werd de premie verhoogd met tussen 18% en 61%; de Consumentenbond kreeg zelfs signalen binnen van verhogingen tot 78%. Klanten van Promovendum werden over deze stijging per e-mail geïnformeerd door één van vier berichten:

- de 'lange variant' met onderwerp 'Update autoverzekering';
- de 'lange variant' met onderwerp 'Nieuws over uw autoverzekering';
- de 'korte variant' met onderwerp 'Update autoverzekering'; en
- de 'korte variant' met onderwerp 'Nieuws over uw autoverzekering'.

Voor alle varianten van het bericht geldt dat het onderwerp van het bericht algemeen was verwoord en dat daarvan geen signaalfunctie uitging over de daadwerkelijke inhoud van het bericht (een verhoging van de premie). Op basis van een dermate algemeen onderwerp hoefden de ontvangers er niet alert op te zijn dat zij belangrijke informatie zouden ontvangen over een kernelement van de verzekering, te weten de premie, laat staan dat het een onder omstandigheden zeer forse wijziging betrof.

Ook de berichten zelf waren zodanig opgesteld dat (de omvang van) de premiewijziging werd verbloemd. Dit licht de AFM voor de lange en de korte variant als volgt toe.

#### Korte variant

- de e-mail begon met een algemene inleiding, waarin waardering voor de klant werd uitgesproken en de voordelen van Promovendum werden benoemd. Hierdoor werd de aandacht van de ontvanger niet gericht op het daadwerkelijke onderwerp van de e-mail;
- het doel van de e-mail werd als volgt verwoord: "*We willen zeker weten dat u nog steeds tevreden bent met uw autoverzekering.*" De vraag 'bent u nog steeds tevreden' is een wezenlijk andere dan de aankondiging 'we gaan uw premie verhogen';
- het woord 'verhoging' kwam in de e-mail nergens voor: er werd verwezen naar een 'overzicht' met de neutrale term 'aangepaste premie', en later naar de 'nieuwe premie'. De oppervlakkige lezer werd daardoor niet alert gemaakt op de aard van de wijziging;

Datum	18 november 2022
Ons kenmerk	[...]
Pagina	36 van 76

- op basis van het dikgedrukte kopje *“Wilt u w autoverzekering aanpassen..”* valt niet af te leiden dat de premie werd verhoogd.

#### Lange variant

- de e-mail gaf eerst uitgebreide informatie over de kwaliteit van de dienstverlening van Promovendum, waardoor de aandacht van de ontvanger werd afgeleid van de belangrijke informatie over de premieverhoging;
- de in de e-mail aangekondigde hoofdboodschap was in algemene woorden vervat (*“In deze e-mail vertellen we u meer over uw autoverzekering bij Promovendum”*). Hiermee werd de daadwerkelijke boodschap van de premieverhoging verbloemd;
- de informatie over de premieverhoging werd pas ruim over de helft van de e-mail gegeven;
- op basis van de dikgedrukte kopjes (*“Uw autoverzekering”* en *“Alle voordelen blijven”*) werd niet duidelijk dat een verhoging van de premie werd aangekondigd;
- de e-mail bevatte slechts enkele passages die (zij het dan indirect) duiden op een premieverhoging: namelijk *“Toch ontkomen ook wij uiteindelijk niet aan een premie-aanpassing voor uw autoverzekering. Voor de autoverzekering van uw [kenteken] bedraagt de [premie] [bedrag]”* en *“Ondanks deze wijziging blijft uw autopremie nog steeds zeer voordelig”*. De overige – uitgebreide – passages bevatten algemene informatie over de dienstverlening van Promovendum en ontwikkelingen in de verzekeringsbranche. Hiermee werd de aandacht van de nieuwe premie afgeleid;
- voor de premieverhoging werden de neutrale termen ‘premie-aanpassing’ en ‘premiwijziging’ gebruikt, waardoor de oppervlakkige lezer niet alert werd gemaakt op de aard van de wijziging (een verhoging).

Gelet op het voorgaande is de AFM van oordeel dat de klanten van CAK Dordrecht niet op duidelijke wijze zijn geïnformeerd en/of op het verkeerde been werden gezet over (de omvang van) de premiestijging. CAK Dordrecht heeft in haar zienswijze aangevoerd dat uit de context van de e-mail voldoende duidelijk blijkt dat een verhoging wordt aangekondigd. Daarmee gaat CAK Dordrecht echter voorbij aan het punt. Over een wezenlijk element als de verhoging van de premie voor een verzekering dient ondubbelzinnig te worden gecommuniceerd. Dat geldt des te meer wanneer het om substantiële verhogingen gaat zoals hier aan de orde. Het zal zo zijn dat een aandachtige lezer uit de verwijzingen naar ontwikkelingen op de weg en in de verzekeringsbranche kon afleiden dat hij meer moest gaan betalen. De e-mail geeft echter geen enkele indicatie dat deze met aandacht zou moeten worden gelezen. Integendeel: de indruk wordt gewekt dat de ontvanger over algemene onderwerpen wordt geïnformeerd, waarbij de kernboodschap is ingebed in algemene, niet direct ter zake doende teksten. Dat, zoals CAK Dordrecht betoogt, klanten in de e-mail het te betalen bedrag konden teruglezen en dat zij dit op eigen houtje konden vergelijken met de premie die zij tot die tijd betaalden, maakt niet dat zij daardoor wel op ondubbelzinnige wijze zijn geïnformeerd over de premiestijging.

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 37 van 76

Over de formulering van de beide e-mailvarianten heeft CAK Dordrecht zorgvuldig nagedacht. Uit de interne e-mailwisseling blijkt dat de aandacht hierbij uitging naar het zo subtiel mogelijk brengen van de boodschap, met het doel om zo min mogelijk royementen te ontvangen. Zo werd een eerdere versie van de lange variant omschreven als ‘iets minder direct, maar meer in de lijn van de gevraagde stijl’<sup>59</sup> en werd in een eerdere versie van de korte variant de ‘focus’ gelegd op ‘actualiteit, commerciële geruststelling en gratis beroep kunnen doen op verzekeringsexperts’.<sup>60</sup> Er werd bewust gekozen om voor de verhoging te volstaan met een ‘subtiële vermelding’.<sup>61</sup> Vervolgens werd onderzocht welke variant van de verhogingsmail het minste aantal royementen opleverde.<sup>62</sup> De AFM concludeert tegen deze achtergrond dat CAK Dordrecht – anders dan zij in haar zienswijze stelt – bewust en vanuit commerciële overwegingen heeft gekozen om klanten weliswaar te informeren over de nieuwe premie, maar dan zo onopvallend mogelijk om zo min mogelijk opzeggingen als gevolg van de premiestijging uit te lokken.

#### 8.4.2 Onduidelijke en misleidende informatie over opzeggingsrecht

Op grond van de algemene voorwaarden van Promovendum konden klanten in geval van een verhoging van de premie de verzekering ook binnen de gebruikelijke opzegtermijn van een maand beëindigen. Deden zij dit niet, dan werden zij geacht met de wijziging in te stemmen. Deze informatie was opgenomen in de algemene voorwaarden van Promovendum, maar bleek op geen enkele wijze uit de aan klanten gestuurde e-mails. In de lange variant van de e-mail werd over de mogelijkheid om de verzekering te beëindigen in het geheel niet gerept; in de korte variant werd slechts kort verwezen naar de – niet nader geduide – mogelijkheid om de verzekering ‘aan te passen’ (*“Wilt u uw autoverzekering aanpassen ... of heeft u vragen over dit bericht? Stel ze gerust via [advies@promovendum.nl](mailto:advies@promovendum.nl) of 078 648 13 65”*). Aan consumenten verstrekte informatie over financiële producten en/of diensten moet hen in staat stellen een weloverwogen keuze te maken. In dit geval was de informatie over het opzeggingsrecht in het licht van de voorgenomen premiestijging onmiskenbaar van belang voor klanten, zodat zij tijdig konden kiezen om al dan niet gebruik te maken van dat recht. Dit belang heeft CAK Dordrecht in haar reactie op de zorgen van de Consumentenbond ook met zoveel woorden bevestigd, door te benadrukken dat klanten bij een premieverhoging altijd hun verzekering binnen dertig dagen kunnen opzeggen.<sup>63</sup> Door de informatie over het opzeggingsrecht louter in de algemene voorwaarden op te nemen en niet in de berichtgeving over de premieverhoging zelf, stelde de wijze van informatieverstrekking klanten onvoldoende in staat om een

<sup>59</sup> E-mail van 17 februari 2017, ‘FW: Nieuwe concepttekst verhoging autopremie [verzekeraar]’, AFM\_0000104177.

<sup>60</sup> E-mail van 30 juni 2018, ‘Re: Conceptteksten verhogingsmail Promovendum autoverzekering’, AFM\_0000097689.

<sup>61</sup> Zie e-mail van 5 juli 2018, ‘FW: Conceptteksten Promovendum auto verhogingsmail’, AFM\_0000040712.

<sup>62</sup> E-mail van 18 september 2018, ‘Gesprek met [Beleidsbepaler4], AFM\_0000012533.

<sup>63</sup> E-mail van 10 augustus 2018, ‘RE: Premieverhogingen Promovendum’, AFM\_000131030.

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 38 van 76

weloverwogen keuze te maken en was de informatie onvoldoende vindbaar.<sup>64</sup> Tegen deze achtergrond is de AFM van oordeel dat ook de informatie over het opzeggingsrecht onduidelijk en/of misleidend was.

#### 8.4.3 Overtreding door CAK Dordrecht

Zoals blijkt uit paragraaf 8.2.4 zijn de e-mails met daarin de onduidelijke en/of misleidende informatie verzonden vanaf het e-mailadres [service@post.promovendum.nl](mailto:service@post.promovendum.nl), en dus door Promovendum. Reeds op grond daarvan komt de hierboven vastgestelde overtreding voor rekening van CAK Dordrecht (zie ook paragraaf 3.3 en paragraaf 5.4.2). Uit de in de paragrafen 8.2.2 en 8.2.4 blijkt ook dat over het doel, de inhoud en de uitwerking van de betreffende e-mails uitvoerig is gecorrespondeerd binnen CAK Dordrecht, door medewerkers en beleidsbepalers. Ook om deze reden leidt het voor de AFM geen twijfel dat CAK Dordrecht voor de overtreding verantwoordelijkheid draagt.

#### 8.4.4 Periode van overtreding

De hierboven bedoelde e-mails zijn gestaffeld verzonden, waarbij de AFM op basis van de bij haar beschikbare informatie vaststelt dat de eerste e-mails zijn verzonden op 23 juli 2018 en dat op 22 oktober 2018 nog een verhogingsmail is gestuurd (aan Klant3). Ook is gebleken dat de lange variant van de verhogingsmail op 19 mei 2019 nog werd gebruikt om een premieverhoging aan te kondigen.<sup>65</sup> Gelet hierop stelt de AFM de periode van de hierboven vastgestelde overtreding van artikel 4:19, tweede lid, Wft vast op 23 juli 2018 tot en met in ieder geval 19 mei 2019.

## 9 Informatie over wijzigingen ‘schadeverzekering voor inzittende’ (SVI)

### 9.1 Wettelijk kader

Voor het hier relevante wettelijk kader (artikel 4:19, tweede lid, Wft) verwijst de AFM naar paragraaf 5.1.

### 9.2 Feiten wijziging SVI

#### 9.2.1 Voorbereiding wijzigingen polisvoorwaarden SVI

In maart 2018 heeft over de SVI-polisvoorwaarden een e-mailwisseling plaatsgevonden tussen Beleidsbepaler4 (toen nog in de hoedanigheid als medewerker) en Medewerker3, met Beleidsbepaler5 in de cc.<sup>66</sup> Beleidsbepaler4 gaf aan dat binnenkort een wijziging in de polisvoorwaarden SVI zou worden doorgevoerd bij de Promovendum en [verzekeraar] verzekeringen. De nieuwe versie werd nog door een

<sup>64</sup> Zie over het belang van vindbaarheid AFM Beleidsregel informatieverstrekking, p. 9 e.v. In deze beleidsregel wordt als een voorbeeld van niet-duidelijke en/of wel misleidende informatie als voorbeeld genoemd dat “*relevante kenmerken van een financieel product alleen in de voorwaarden zijn opgenomen, terwijl er ook andere informatiedragers zijn, waarin hieraan geen aandacht wordt besteed en ook niet naar die voorwaarden wordt verwezen.*”

<sup>65</sup> Zie paragraaf 8.2.4.

<sup>66</sup> E-mailwisseling ‘Aanpassing polisvoorwaarden SVI’, AFM\_0000150809.

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 39 van 76

advocaat beoordeeld. Medewerker3 vroeg hierop of met de aanpassing van de polisvoorwaarden ook inhoudelijk iets aan het product wijzigde. Beleidsbepaler4 antwoordde bevestigend: *“Ja er verandert ook iets aan de inhoud van de voorwaarden aangezien we niet-objectiveerbaar letsel beperken tot een maximum bedrag en we ook de kosten van een belangenbehartiger uitsluiten van dekking.”*

Naar aanleiding van bovenstaande e-mailwisseling heeft Medewerker3 Beleidsbepaler5 gewezen op het volgende: *“Als ik naar de procesbeschrijving van het productgoedkeuringsproces kijk, moeten we bij een wijziging van een bestaand product van te voren overleggen voeren, controleren of het aan wet- en regelgeving voldoet of het in het risicoprofiel past etc.”* Beleidsbepaler5 reageerde als volgt: *“Ik zou het er even langs leggen en kort vastleggen dat het gedaan is.”*<sup>67</sup>

Uit een e-mailwisseling begin 2019 blijkt dat het hierboven genoemde productgoedkeuringsproces op enig moment is ingezet.<sup>68</sup> Op 1 maart 2019 schreef Compliance officer hierover aan Beleidsbepaler5 het volgende: *“De procedure is nog niet volledig doorlopen, maar wacht op dit moment nog op input van [Beleidsbepaler2]. Ik ben dus nog niet tevreden over de inhoud.”* In de bijlage bij zijn e-mail stuurde Compliance officer een bestand (‘Wijziging product SVI’), waarin de belangrijkste wijzigingen aan het product werden beschreven. Het bestand was ingevuld door verschillende afdelingen binnen CAK Dordrecht en bevatte onder meer de volgende informatie:

*1. Vastlegging van wat er precies wordt gewijzigd aan het product*

*2. Is de wijziging van het product in het belang van de klant?*

[...]

*6. Betreft het een wijziging met een beperkte impact, waardoor een deel van onderstaande stappen niet doorlopen hoeven te worden?*<sup>69</sup>

*Verduidelijking van de uitsluiting kosten externe partijen zoals belangenbehartigers, advocaten, werkgevers en zorgverzekeraar. Verder zijn niet-objectiveerbare klachten uitgesloten van dekking. Ja, verduidelijking en aanpassing zijn beiden in belang van klant. Door aanpassing kan [verzekeraar] de svi met een concurrerende premie blijven aanbieden. Concurrerende verzekeraars hebben o.a. het component smartengeld uit de svi gehaald, dat hebben wij niet gedaan. Wij hebben gekozen voor uitsluiting niet-objectiveerbaar letsel.*

*Nvt*

<sup>67</sup> Idem.

<sup>68</sup> E-mail van 1 maart 2019, ‘PGP Wijziging product SVI.xlsx, AFM\_000125380, met bijlage AFM\_000125380.001.

<sup>69</sup> Deze vraag moest worden beantwoord door de ‘Risk & Compliance specialist’.

Datum 18 november 2022  
 Ons kenmerk [...]  
 Pagina 40 van 76

### 9.2.2 Nieuwe polisvoorwaarden SVI

Op 7 juni 2018 heeft Beleidsbepaler<sup>4</sup> (toen nog in de hoedanigheid als medewerker) opdracht gegeven aan de afdeling communicatie om de nieuwe SVI-voorwaarden op de website te plaatsen bij downloads.<sup>70</sup> Hieronder worden de meest relevante wijzigingen van de Promovendum polisvoorwaarden ten opzichte van de eerdere versie weergegeven.

Polisvoorwaarden SVI P2018.1	Polisvoorwaarden SVI P2010.1
<p><b>Artikel 1. Begripsomschrijvingen</b>            [...]            g. Schade</p> <p>a. <i>Aantasting of beschadiging van de gezondheid van een verzekerde persoon, door een van buiten af op het lichaam inwerkend geweld (niet zijnde geestelijk letsel), dat door een arts moet kunnen worden vastgesteld en al dan niet de dood tot gevolg hebbend. Het letsel moet medisch objectief door een arts kunnen worden vastgesteld. Hiervan is sprake indien door een arts kan worden vastgesteld dat er een directe relatie bestaat tussen de klachten en een klinisch vastgestelde lichamelijke afwijking, stoornis of aandoening.</i></p>	<p><b>Artikel 1. Begripsomschrijvingen</b>            [...]            g. Schade</p> <p>a. <i>Lichamelijk letsel of beschadiging van de gezondheid van een verzekerde persoon, beide medisch vast te stellen en al dan niet de dood tot gevolg hebbend.</i></p>
<p><b>Artikel 5. Uitsluitingen en beperkingen</b>            Naast [...] zijn voor de schadeverzekering inzittenden de volgende specifieke uitsluitingen van toepassing:            [...]</p> <p>e. <i>de kosten van een door of ten behoeve van verzekerde ingeschakelde belangenbehartiger (bijvoorbeeld: rechtsbijstandverzekering, advocaat, letselschadekantoor etc.);</i></p> <p>f. <i>een claim van de werkgever en/of zorgverzekeraar van verzekerde. Alsmede een claim van iedere andere instantie die regres wil plegen;</i></p> <p>g. <i>schade aan de auto zelf;</i></p> <p>h. <i>schade aan geld, cheques, creditcard e.d.;</i></p> <p>i. <i>schade in verband met klachten zonder lichamelijke afwijkingen (waaronder RSI, whiplash en post-whiplash, post-commotioneel syndroom, chronisch pijnsyndroom) en</i></p>	<p>* De onderdelen e. tot en met i. zijn niet aanwezig *</p>

<sup>70</sup> E-mail van 7 juni 2018, 'Nieuwe polisvoorwaarden SVI', AFM\_0000041726.



Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 41 van 76

<i>psychische aandoeningen (waaronder depressie, angst- en paniekstoornissen, persoonlijkheidsstoornissen, overspannenheid, overbelasting, burn-out, psychosomatische klachten)</i>	
---	--

### 9.2.3 Interne communicatie over nieuwe polisvoorwaarden

Op 8 juni 2018 heeft Beleidsbepaler<sup>4</sup> (toen nog als medewerker) diverse collega's geïnformeerd dat de nieuwe polisvoorwaarden SVI op de website waren geplaatst.<sup>71</sup> De nieuwe voorwaarden zouden vanaf deze dag gaan gelden voor nieuwe aanvragen. In zijn e-mail gaf Beleidsbepaler<sup>3</sup> aan dat de nieuwe SVI-voorwaarden voor bestaande klanten samen met de (in hoofdstuk 8 behandelde) premieverhoging zouden worden gecommuniceerd. Klanten van wie de premies niet waren verhoogd, zouden te zijner tijd apart worden geïnformeerd (en vielen tot die tijd onder de oude SVI-voorwaarden). Onder het kopje 'Belangrijkste wijzigingen' schreef Beleidsbepaler<sup>3</sup> in zijn e-mail het volgende:

*Er zijn meerdere wijzigingen doorgevoerd. De belangrijkste zijn:*

- *Op basis van de SVI zullen de kosten van een door de klant ingeschakelde belangenbehartiger niet meer worden vergoed;*
- *Alleen aantoonbaar letsel valt nog onder de dekking van de SVI. Niet objectief vast te stellen letsel, zoals whiplash, is niet meer gedekt onder de SVI.*

### 9.2.4 Externe communicatie over nieuwe polisvoorwaarden: test e-mails

Op 18 juli 2018 werd binnen CAK Dordrecht een e-mail verstuurd met in de bijlage diverse test e-mails die naar cliënten zouden worden gestuurd naar aanleiding van de premieverhoging bij Promovendum.<sup>72</sup> Het betrof de hierboven in paragraaf 8.2.3 geciteerde lange en korte e-mailvarianten met onderwerp 'Update autoverzekering' en 'Nieuws over uw autoverzekering'. In een deel van deze test e-mails werd verwezen naar de nieuwe SVI-voorwaarden. Deze verwijzing werd opgenomen in de gevallen waarin de ontvanger een SVI-dekking had.<sup>73</sup> De test e-mails waarin werd verwezen naar de voorwaarden van de SVI worden hieronder opnieuw volledig geciteerd, waarbij de tekst die relevant is voor de wijziging van de SVI ten behoeve van dit besluit door de AFM grijs is gearceerd.

#### Lange variant<sup>74</sup>

Beste [klant],

<sup>71</sup> E-mail van 8 juni 2018, 'Nieuwe polisvoorwaarden SVI', AFM\_0000041685.

<sup>72</sup> 20180718-MAIL-Testmails Promovendum verhoging.

<sup>73</sup> "En die worden alleen aangepast als er een SVI dekking is :). Vandaar die vele varianten."

<sup>74</sup> AFM\_0000040256.0004 (met onderwerp 'Nieuws over uw autoverzekering'). Vergelijkbaar: AFM\_0000040256.0002; AFM\_000040256.0008 (met onderwerp 'Update autoverzekering').

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 42 van 76

*Promovendum is de specialist in verzekeringen voor hoger opgeleiden. Met meer dan 35 jaar ervaring streven wij er nog elke dag naar om de beste verzekeraar te zijn voor onze klanten. Ons doel? Kwalitatief zeer goede verzekeringen en een persoonlijke, uitstekende dienstverlening. Regelmatig houden wij onze verzekeringen tegen het licht zodat zij blijven voldoen aan de hoogste eisen. Daar profiteert u van, onder andere door excellente voorwaarden en een lage premie. Dat dit gewaardeerd wordt, blijkt uit de ruim 250.000 klanten die voor Promovendum hebben gekozen! In deze e-mail vertellen we u meer over uw autoverzekering bij Promovendum.*

### **Uw autoverzekering**

*Het wordt steeds drukker op de weg en weersomstandigheden worden extremer. Hierdoor is het aantal autoschades fors toegenomen. Ook auto-onderdelen worden steeds geavanceerder en daardoor duurder. Autoverzekeraars hebben hierdoor de afgelopen jaren, soms meerdere malen, hun verzekeringspremies aangepast. Door een efficiënte bedrijfsvoering en de keuze voor onze doelgroep hebben wij een dergelijke aanpassing lang kunnen tegenhouden. Toch ontkomen ook wij uiteindelijk niet aan een premie-aanpassing voor uw autoverzekering.*

*Voor de autoverzekering van uw Citroen met kenteken [...] bedraagt de maandpremie per 6 augustus 2018: 111,11 euro. Dit is het volledige bedrag dat bij u in rekening wordt gebracht, inclusief eventuele aanvullende dekkingen en assurantiebelasting.*

*Vanaf 6 augustus 2018 zullen de polisvoorwaarden van uw Schadeverzekering inzittenden wijzigen naar versie P2018.1. De nieuwe voorwaardenversie vindt u terug op onze website.*

### **Alle voordelen blijven**

*Ondanks deze wijziging blijft uw autopremie nog steeds zeer voordelig. Ook uw andere voordelen blijven bestaan. U bent verzekerd bij een verzekeraar met 35 jaar ervaring waarbij kwaliteit op 1 staat. En krijgt u onverhoopt schade: onze schadeafdeling krijgt van onze klanten een 9,4 voor haar dienstverlening en onze alarmservice is 24 uur per dag voor u bereikbaar!*

*Heeft u vragen over uw autoverzekering? Stel ze gerust via 078 648 13 65 of [advies@promovendum.nl](mailto:advies@promovendum.nl). We helpen u graag en wensen u veel veilige kilometers toe!*

*Vriendelijke groet,  
[Beleidsbepaler4] – Manager Klantcontact*

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 43 van 76

Korte variant<sup>75</sup>

Beste [klant],

*Bedankt dat u uw auto bij ons verzekerd heeft. Onze belofte aan u is dat u altijd op ons kunt rekenen. Met een scherpe premie en uitstekende voorwaarden, maar ook wanneer u ons echt nodig heeft als u schade aan uw auto heeft.*

*We willen zeker weten dat u nog steeds tevreden bent met uw autoverzekering. Daarom geven we een overzicht van uw verzekering met daarin de aangepaste premie per 6 augustus 2018:*

Auto	[kenteken]
Dekking	All-Risk (WA + Volledig Casco)
Ongevallenverzekering inzittenden	Standaard inbegrepen
Aanvullende dekkingen	Schadeverzekering inzittenden (nieuwe versie <u>P2018.1</u> )
Nieuwe premie	111,11 per maand

*Bent u tevreden met uw autoverzekering? Dan hoeft u niets te doen en loopt uw verzekering gewoon door.*

**Wilt u uw autoverzekering aanpassen...**

*of heeft u vragen over dit bericht? Stel ze gerust via [advies@promovendum.nl](mailto:advies@promovendum.nl) of 078 648 65. We helpen u graag!*

Vriendelijke groet,

[Beleidsbepaler4] – Manager Klantcontact

Na de ontvangst van het Voornemen aanwijzing op 4 mei 2021 heeft CAK Dordrecht aan haar klanten een e-mail gestuurd waarin zij onder meer het volgende aangeeft: “U heeft een schadeverzekering inzittenden die hoort bij uw autoverzekering met polisnummer(s) [...]. We hebben u eerder over de nieuwe voorwaarden geïnformeerd, maar nog niet uitgelegd wat er precies is gewijzigd. U vindt de informatie op deze pagina”.<sup>76</sup>

<sup>75</sup> AFM\_0000040256.0024 (met onderwerp ‘Update autoverzekering’). Vergelijkbaar: AFM\_0000040256.0016 (met onderwerp ‘Nieuws over uw autoverzekering’).

<sup>76</sup> Bijlage 15 bij de zienswijze van CAK Dordrecht (van 6 juli 2021) op het Voornemen aanwijzing: e-mail van 2 juli 2021 ‘Informatie over uw verzekeringsvoorwaarden’. Aan de woorden ‘deze pagina’ is een hyperlink gekoppeld.

Datum	18 november 2022
Ons kenmerk	[...]
Pagina	44 van 76

### 9.3 Zienswijze CAK Dordrecht over wijziging SVI

CAK Dordrecht stelt zich primair op het standpunt dat zij als tussenpersoon niet verantwoordelijk is voor de vermeende normschending. Een financiële dienstverlener hoeft geen tekst en uitleg te geven over de rechtsverhouding tussen cliënt en verzekeraar. Hoe dan ook is van een overtreding geen sprake geweest. De verzekeraar heeft aan klanten namelijk de gewijzigde polisvoorwaarden verstrekt, die zelf niet onduidelijk of misleidend zijn. Artikel 4:19, tweede lid, Wft vereist niet dat de wijzigingen van de polisvoorwaarden worden toegelicht. Daar komt bij, zoals CAK Dordrecht per wijziging toelicht, dat de wijzigingen voornamelijk dienden ter verduidelijking, en niet primair om de strekking van de verleende dekking te veranderen of om de klanten in een nadeligere positie te brengen.

### 9.4 Beoordeling wijziging SVI

De AFM is van oordeel dat CAK Dordrecht haar cliënten in de e-mails (lange en korte variant) onduidelijke en/of misleidende informatie heeft verstrekt over de wijziging van de SVI-voorwaarden. Dit licht de AFM als volgt toe.

#### 9.4.1 Onduidelijke en/of misleidende informatie

Zoals blijkt uit de binnen CAK Dordrecht afgestemde test e-mails, heeft CAK Dordrecht cliënten met een SVI-dekking geïnformeerd dat sprake was van een wijziging van de SVI-voorwaarden. Deze informatie was echter zo vormgegeven dat, voor zover cliënten al opmerkten dát van een wijziging sprake was, niet duidelijk was wat de wijziging inhield en geen enkele indicatie bestond dat deze wijzigingen voor de cliënten mogelijk impactvol en nadelig waren.

Ter onderbouwing wijst de AFM op de volgende omstandigheden:

- Het onderwerp van de e-mails ('Nieuws over uw autoverzekering' dan wel 'Update autoverzekering') was neutraal van aard en gaf er geen blijk van dat het bericht informatie bevatte over een wijziging in de SVI-voorwaarden.
- In beide varianten bevatte het e-mailbericht diverse boodschappen die losstonden van de wijziging van de polisvoorwaarden. Zo kregen de ontvangers ook informatie over de verschillende voordelen van (de dienstverlening van) Promovendum en over de hoogte van de door hen verschuldigde premie. In een bericht met meerdere boodschappen moet ermee rekening worden gehouden dat een deel van deze boodschappen aan de aandacht van de ontvanger ontsnapt, hetgeen kan worden voorkomen door bijvoorbeeld (het belang van) de verschillende boodschappen duidelijk als zodanig aan te duiden. Echter:
- De wijziging van de voorwaarden werd in de e-mails slechts kort en terloops genoemd:
  - In e-mailvariant 2 werd volstaan met de toevoeging '(nieuwe versie P2018.1)', zonder duiding.

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 45 van 76

- In e-mailvariant 1 werd weliswaar aangegeven dat de voorwaarden zouden wijzigen, maar ontbrak enige duiding over de aard of inhoud van deze wijzigingen. Ook werd de aandacht van de ontvanger op geen enkele manier (zoals door de toevoeging ‘let op’ of door een apart kopje) op de wijziging gericht. De mededeling werd onder het neutrale kopje ‘uw autoverzekering’ samengenomen met een toelichting op de veranderde weersomstandigheden, drukte op de weg, kosten van auto-onderdelen en de premie.
- Om te weten wat de nieuwe voorwaarden inhielden moest de ontvanger van de e-mail klikken op een hyperlink. De informatie, die – naar de AFM wil benadrukken – rechtstreekse relevantie had voor de rechten en plichten van de verzekeringnemer en daarmee voor hem van wezenlijk belang was, werd daarmee in wezen achter de hyperlink verstopt.<sup>77</sup>

De informatie over de wijziging van de SVI-voorwaarden was zodoende niet van dien aard dat voor ontvangers zonder meer duidelijk was dát een relevante wijziging had plaatsgevonden of wat deze wijziging inhield (onduidelijk), en kan door de terloopse wijze van communiceren ten onrechte de indruk hebben gewekt dat de betreffende wijziging onbeduidend zou zijn (misleitend). Dit is een overtreding van artikel 4:19, tweede lid, Wft.

In haar zienswijze heeft CAK Dordrecht onder meer betoogd dat met de wijziging van de SVI-voorwaarden in 2018 geen wezenlijke veranderingen zouden zijn beoogd, maar enkel een verheldering van de bestaande situatie. Uit de in de paragrafen 9.2.1 en 9.2.3 weergegeven interne e-mailcorrespondentie blijkt echter dat CAK Dordrecht met de wijziging van de voorwaarden zonder meer heeft beoogd om de aanspraken van cliënten op de SVI-dekking in te perken. Deze aanpassingen waren blijkens het productgoedkeuringsproces (zie paragraaf 9.2.1) ook nodig om de verzekering tegen een concurrerend tarief te kunnen blijven aanbieden. Dat de aanpassingen enkel (tekstuele) verhelderingen zouden betreffen, voor zover al juridisch juist, strookt dus niet met de bedoeling die CAK Dordrecht destijds zelf met de wijzigingen had. Tegen deze achtergrond moet worden geoordeeld dat de summiere en verdeckte informatie die CAK Dordrecht hierover per e-mail heeft gegeven, minst genomen onduidelijk en mogelijk ook misleitend was.

#### 9.4.2 Overtreding door CAK Dordrecht

De AFM verwijst naar paragraaf 8.4.3.

#### 9.4.3 Periode van overtreding

Zoals in paragraaf 9.2.3 is weergegeven, is ervoor gekozen om de wijziging van de voorwaarden SVI gelijktijdig met de premieverhoging te communiceren. Voor de periode van overtreding sluit de AFM daarom aan bij de in paragraaf 8.4.4 vastgestelde periode van 23 juli 2018 tot en met 19 mei 2019.

---

<sup>77</sup> Vgl. ACM Leidraad ‘Bescherming van de online consument, Grenzen aan online beïnvloeding’, p. 44: “belangrijke informatie over een product moet op tijd op begrijpelijke, ondubbelzinnige manier worden gegeven en mag niet worden ‘verstopt’.”

## 10 Informatie over klantreviews

### 10.1 Wettelijk kader

Voor het hier relevante wettelijk kader (artikel 4:19, tweede lid, Wft) verwijst de AFM naar paragraaf 5.1.

Specifiek ten aanzien van reviews heeft de Autoriteit Consument en Markt (**ACM**) in 2017 richtlijnen gepubliceerd waarin is weergegeven hoe reviews op transparante wijze moeten worden verzameld, gepubliceerd en beheerd. Volgens de ACM moeten ondernemingen in ieder geval het volgende doen:

- *Informeer consumenten duidelijk over de wijze waarop u reviews verzamelt en weergeeft*
- [...]
- *Behandel negatieve en positieve reviews zo veel mogelijk gelijk. Informeer consumenten vooraf duidelijk als u negatieve en positieve reviews anders behandelt. [...]*
- *Wees transparant over het verhaal achter de review, zoals: is de review onderdeel van een marketingstrategie, mochten reviewers het product gratis testen, is de reviewer een beloning aangeboden voor het schrijven van de review, is de review aangepast na contact met het bedrijf?*

In ieder geval de volgende gedragingen moeten bij het plaatsen van reviews worden voorkomen:

- *Vraagt u consumenten om een review te schrijven? Stuur dan nooit op de toon, strekking of inhoud van de review. [...]*
- *Wees niet selectief als u consumenten vraagt om een review te schrijven. Vraag bijvoorbeeld niet alleen consumenten waarvan de kans groot is dat zij tevreden waren met het product of de diensten om een review te schrijven. [...]*
- *Sjoemel niet met cijfers. Bijvoorbeeld door een beoordeling van een reviewer op een schaal van vijf (bijvoorbeeld sterren) te vertalen naar een beoordeling op een schaal van tien (rapportcijfer), zonder dat de reviewer dit weet.<sup>78</sup>*

---

<sup>78</sup> In de Rapportage ACM verkenning online reviews (2017) schrijft de ACM hierover het volgende: "Niet zelden geven zij zelf een 'vertaling' van de beoordeling die de consument in zijn review heeft gegeven, bijvoorbeeld door het aantal sterren dat een consument geeft te 'vertalen' in een cijfer van 1 tot 10. Daarmee vullen zij in feite de review van een consument aan. ACM keurt dat af, omdat dat niet past bij het geven van een eerlijk beeld van de ervaring van de consument."

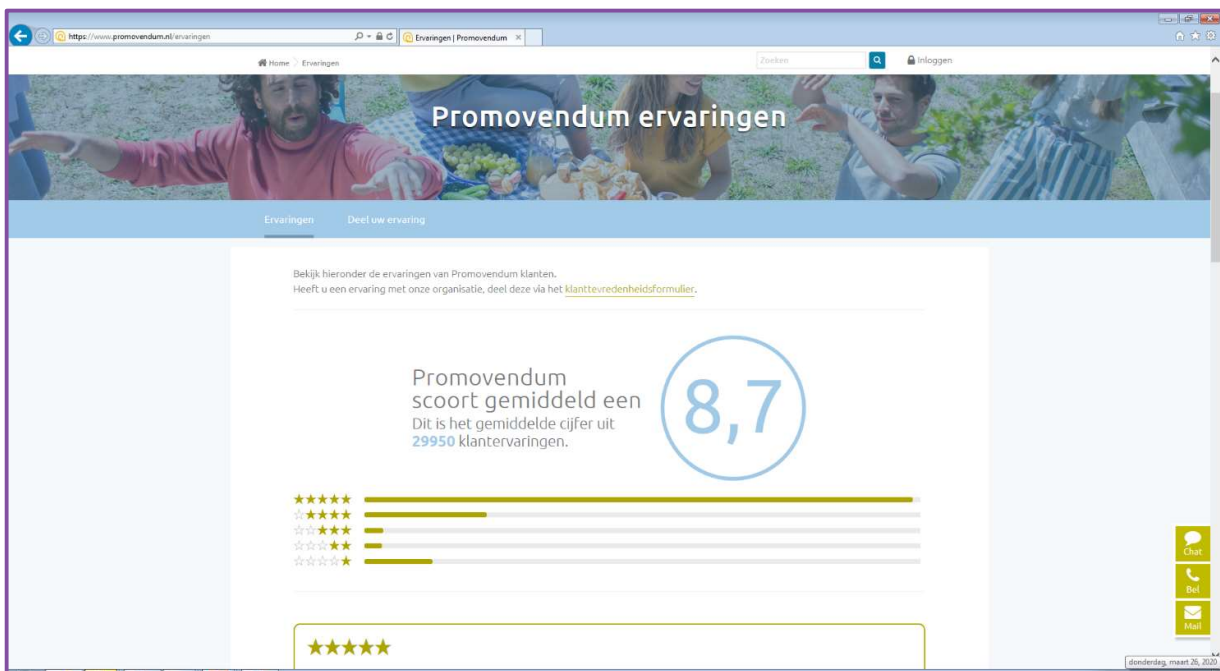
Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 47 van 76

## 10.2 Feiten klantreviews

### 10.2.1 Website Promovendum

Op de website <https://www.promovendum.nl/ervaringen> was op 26 maart 2020 te lezen dat Promovendum op basis van 29.950 klantervaringen gemiddeld een 8,7 scoorde. Dit zag er als volgt uit:

Schermafdruck [www.promovendum.nl/ervaringen](https://www.promovendum.nl/ervaringen), gedateerd 26 maart 2020



Onder het kopje 'algemene vragen' vermeldde de website van Promovendum op 29 januari 2021 daarnaast het volgende:<sup>79</sup>

#### **Worden alleen positieve ervaringen geplaatst?**

*Wij streven ernaar om onze dienstverlening zo optimaal mogelijk te houden. Toch kan het soms zijn dat je hierover niet tevreden bent. Wij zijn echter niet bang voor een slechte review maar zien dit als een kans om het de volgende keer nog beter te doen. Ook een minder goede ervaring zullen wij daarom plaatsen en zetten daarbij alles op alles om een oplossing te vinden.*

<sup>79</sup> De AFM heeft op 29 januari 2021 een schermafdruck gemaakt van de website <https://www.promovendum.nl/algemene-vragen/alleen-positieve-ervaringen-geplaatst>. Deze is vindbaar in het onderzoeksrapport van 1 februari 2020, p. 58.

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 48 van 76

### 10.2.2 E-mailwisseling met [onderneming]

Op 11 oktober 2017 heeft Medewerker9 de volgende e-mail gestuurd aan een medewerker van [onderneming] over het reviewcijfer van de aangesloten onderneming Besured:<sup>80</sup>

*Als een lead/prospect in Google zoekt op 'Besured' ziet deze een heel laag Google reviewcijfer staan van Besured (2/5). Dat kan best aanvragen gaan kosten in de zorgperiode. Kun jij wat [onderneming] medewerkers 4 en 5 sterren reviews laten plaatsen met hun Google account? Als ze dat vanuit huis doen zal Google dit minder snel als 'fake' reviews zien. Zou super zijn! Ze kunnen de review delen via deze link: [link].*

Na een bevestigende reactie van de medewerker van [onderneming] schreef Medewerker9 op 24 oktober 2017 het volgende: "Zo dat is wel gelukt zo te zien. 112 reviews staat een stuk beter." De volgende dag heeft Medewerker9 de e-mailwisseling ter informatie doorgestuurd naar Beleidsbepaler1.

### 10.2.3 E-mailwisseling tussen Beleidsbepaler1 en Medewerker10

Op 18 oktober 2018 heeft Beleidsbepaler1, na op Google de zoekterm 'Promovendum ervaringen' te hebben ingevuld, per e-mail de volgende vraag voorgelegd aan Medewerker10: "Hoe pakken we deze ervaringen aan? Hoe reageren we op klanten en hoe zorgen we voor meer positieve reviews op diverse sites?"<sup>81</sup>

Medewerker10 reageerde hierop als volgt:

*De ervaringen komen binnen bij Webcare op het service team. Zij stellen ons op de hoogte van de klacht en plaatsen uiteindelijk de reactie op de betreffende website. We zien dat klanten die een afwijzing hebben ontvangen vaak dit soort websites als uitlaatklep gebruiken.*

*Ik zie dat [vergelijkingswebsite A] (cijfer 2,8) momenteel aanzienlijk is gestegen in de zoekresultaten. Ik heb hen eerder al een keer benaderd om te bekijken of we net als met [vergelijkingswebsite B]<sup>82</sup> kunnen samenwerken. Ze testen op dit moment extra functionaliteiten die nog niet voor ons beschikbaar zijn. Wel kunnen ze nu ervaringen uitlezen vanuit een API<sup>83</sup>. We doen hetzelfde met [vergelijkingswebsite B]*

---

<sup>80</sup> E-mail van 11 oktober 2017 'Re: Google Reviewcijfer Besured 2/5', AFM\_0000100600.

<sup>81</sup> E-mail van 18 oktober 2018, 'Ervaringen Promovendum', AFM\_000096840.

<sup>82</sup> De website [vergelijkingswebsite B] omschrijft zichzelf als de grootste website van Nederland met verzekeringservaringen, die als doel heeft om bezoekers zekerheid te geven over verzekeringen en financiële beslissingen.

<sup>83</sup> API staat voor 'Application programming interface'. Dit is een software-interface die het mogelijk maakt dat twee applicaties met elkaar communiceren.



Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 49 van 76

*en zijn nu aan het bekijken of ze gebruik kunnen maken van dezelfde API. Zo bepalen wij welke reviews er wekelijks worden doorgestuurd.*

*Daarnaast heb ik marketing al eens gevraagd of we iets met de ranking kunnen doen van oude artikelen. Bij [verzekeraar] staan er zelfs resultaten uit 2009 (!) tussen. Het blijft lastig maar we gaan dit wel in MarCom bespreken om te bepalen of we door middel van het versterken van onze eigen ranking nog invloed kunnen uitoefenen op de rest.*

#### 10.2.4 Werkinstructie plaatsen reviews

De AFM heeft tijdens het OTP op 12 februari 2020 een 'Werkinstructie plaatsen reviews' gekopieerd die laatstelijk was gewijzigd op 6 december 2019. De werkinstructie zag op het plaatsen van reviews voor de websites van Promovendum, [verzekeraar], Besured en [aangesloten onderneming B], en vermeldde onder meer het volgende:

##### ***Beleid plaatsing reviews***

*Eerst 2 positieve reviews, dan een negatieve plaatsen. Geen positieve? Wachten totdat er minimaal 2 erboven komen te staan.*

*Alle reviews plaatsen, behalve:*

- *Niet-klanten*
- *Klant kiest er zelf voor*
- *Privacy gevoelige info*
- *Klant die opzegt*
- *Grof taalgebruik / Taal die we niet beheersen. (Alleen Engelse en Nederlandse reviews)*
- *Inhoudelijke reactie klant*
- *Ander label*

De werkinstructie vermeldde ook in welke gevallen reviews werden geplaatst op de 'voorpagina' van de betreffende website. Dit was het geval wanneer minimaal vier sterren waren gegeven, de review geen spelfouten bevatte, uit de review een positief sentiment bleek en sprake was van een korte tekst. Overige te publiceren reviews werden geplaatst via de 'detailpagina'. Hierbij werd voor negatieve reviews<sup>84</sup> de volgende instructie gegeven:

1. *reageer in balk 'Antwoord'= onze reactie. Kort en krachtig en afwisselend en persoonlijk. [...]*
2. *Gebruik als aanhef Beste (...voornaam...) [...]*  
[...]

---

<sup>84</sup> Uit de werkinstructie valt af te leiden dat het hierbij gaat om reviews met 1, 2 of 3 sterren.

5. Voorpagina NEE.
6. Gepubliceerd JA
7. [vergelijkingswebsite B] NEE
8. + Opslaan is direct plaatsen.

### 10.2.5 Reviews januari 2020

De AFM heeft tijdens het OTP het document 'Reviews januari 2020.xlsx' aangetroffen.<sup>85</sup> Uit dit document blijkt per label hoeveel reviews zijn achtergelaten, welke scores zijn gegeven en of de review is geplaatst. Deze informatie laat zich als volgt weergeven:

	Aantal reviews			Gemiddelde score <sup>86</sup>		
	Totaal	Geplaatst	Niet geplaatst	Totaal	Geplaatst	Niet geplaatst
<b>Promovendum</b>	759	506	253	8,1	8,6	7,1
<b>Besured</b>	203	64	139	8,3	9,2	7,9
<b>Academica</b>	19	12	7	9,6	9,5	9,7
<b>Onbekend</b>	242	166	76	8,4	9,0	7,1
<b>Totaal</b>	1223	748	475	8,2	8,8	7,4

In totaal is 61,2% van de in januari 2020 binnengekomen reviews geplaatst. Ten aanzien van Promovendum is 66,7% van de in januari 2020 binnengekomen reviews geplaatst.

Uitgesplitst naar de wijze waarop de reviews binnenkwamen, specifiek ten aanzien van Promovendum, laat de verdeling tussen geplaatste en niet geplaatste reviews zich als volgt weergeven:

	Aantal reviews		
	Totaal	Geplaatst	Niet geplaatst
<b>Review via website</b>	233	10 (4%)	223 (96%)
<b>Review via e-mail</b>	162	157 (97%)	5 (3%)
<b>Review via sjabloon</b>	262	238 (91%)	24 (9%)
<b>Review via telefoon</b>	102	101 (99%)	1 (1%)

Over de plaatsing vermeldde de toelichting bij de tabel onder meer: "Sommige reviews gaan na 1 week naar andere review website".

### 10.2.6 Rekenmodule sterren naar cijfer

<sup>85</sup> Document X. 20200131-IN-Reviews januari 2020.

<sup>86</sup> De score wordt hier weergegeven als een cijfer tussen 1 en 10; in de tabel wordt de score aangegeven als punten op een schaal van 100.

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 51 van 76

CAK Dordrecht beschikte over een ‘rekenmodule sterren naar cijfer’,<sup>87</sup> waaruit volgt dat:

- 1 ster gelijk stond aan 20 punten (cijfer 2)
- 2 sterren gelijk stonden aan 40 punten (cijfer 4)
- 3 sterren gelijk stonden aan 60 punten (cijfer 6)
- 4 sterren gelijk stonden aan 80 punten (cijfer 8)
- 5 sterren gelijk stonden aan 100 punten (cijfer 10).

### 10.3 Zienswijze CAK Dordrecht over klantreviews

CAK Dordrecht stelt zich primair op het standpunt dat zij geen onjuist beeld aan klanten heeft verstrekt over de waardering van haar dienstverlening. Alle klanten (dus niet: willekeurige derden of personen die geen klant meer zijn) mogen een review achterlaten. Daarbij wordt niets weggemoffeld. Bovenaan elke review pagina geeft CAK Dordrecht nota bene met een staafdiagram aan hoeveel positieve én negatieve reviews er zijn gegeven. De scores worden ook echt gebruikt om de dienstverlening te verbeteren. Dat de getoonde reviews niet kunstmatig tot stand zijn gekomen, wordt bevestigd doordat op andere websites min of meer dezelfde scores zijn terug te zien, terwijl die websites hun eigen beleid hanteren. CAK Dordrecht benadrukt verder dat de analyse van de AFM op basis van de in januari 2020 geplaatste reviews een vertekend beeld geeft. In januari zijn namelijk bovengemiddeld veel reviews afkomstig van oud-klanten omdat er in die maand veel opzeggingen zijn van zorgverzekeringen. Op jaarbasis valt het aantal reviews van oud-klanten in het niet bij het totaal aantal reviews.

CAK Dordrecht betwist daarnaast stellig dat zij ooit om ‘fake reviews’ heeft gevraagd. Dit zou volgens de AFM blijken uit een e-mail, maar die heeft de AFM verkeerd gelezen. Wel heeft CAK Dordrecht medewerkers van [onderneming] verzocht om reviews achter te laten om het onevenwichtige beeld over CAK Dordrecht in de Google reviews weer in balans te brengen. Juist om te voorkomen dat Google de – waarheidsgetrouwe – reviews van deze medewerkers als ‘fake review’ zou zien, kregen zij het verzoek om hun review niet vanaf het kantoor van [onderneming] (en het daarbij horende IP-adres) te doen.

Tot slot betwist CAK Dordrecht dat zij door de wijze waarop sterren naar cijfers werden omgerekend, zou hebben aangestuurd op een opwaarts effect van het cijfer. CAK Dordrecht heeft haar cijfers inmiddels aangepast conform de door de AFM gewenste wijze. De waardering is hierdoor niet materieel gewijzigd (het cijfer op Promovendum is bijvoorbeeld gedaald van een 9,1 naar een 9,0). Van misleiding kan geen sprake zijn.

---

<sup>87</sup> Dit document heeft de AFM tijdens het OTP gekopieerd. Vgl. zienswijze van CAK Dordrecht van 25 april 2022, p. 30.

## 10.4 Beoordeling klantreviews

### 10.4.1 Onduidelijke en misleidende informatie over klantbeoordelingen

De AFM is van oordeel dat CAK Dordrecht onduidelijke en/of misleidende informatie heeft verstrekt over de beoordelingen die klanten gaven voor de kwaliteit van haar dienstverlening en/of producten. De AFM onderbouwt dit oordeel aan de hand van de volgende drie punten:

#### (i) Plaatsingsbeleid reviews

De AFM constateert dat CAK Dordrecht, zonder dat dit voor consumenten kenbaar was, een selectiebeleid voerde waarmee zij bepaalde (i) welke reviews werden geplaatst, (ii) hoe zij werden gepresenteerd en (iii) welke reviews werden doorgezet naar derde partijen. Deze conclusie baseert de AFM op de volgende omstandigheden:

- i. Op de voorpagina van de productwebsite toonde CAK Dordrecht uitsluitend positieve reviews, van minimaal vier sterren. Negatieve reviews werden niet op de voorpagina weergegeven, maar werden op de detailpagina geplaatst.<sup>88</sup> CAK Dordrecht zorgde er verder voor dat negatieve reviews op deze detailpagina steeds volgden op minimaal twee positieve reviews. Zo nodig werd gewacht met het plaatsen van een negatieve review, totdat er minimaal twee positieve konden worden geplaatst.<sup>89</sup>
- ii. CAK Dordrecht maakte gebruik van technologie waarmee reviews konden worden gedeeld met vergelijkingswebsites zoals in ieder geval [vergelijkingswebsite B], en gebruikte deze om te bepalen “welke reviews er wekelijks worden doorgestuurd”.<sup>90</sup> Daarbij was de instructie dat reviews van minder dan vier sterren niet werden doorgestuurd naar [vergelijkingswebsite B].<sup>91</sup>
- iii. CAK Dordrecht plaatste geen reviews van klanten die hadden opgezegd.<sup>92</sup> In periodes volgend op een hoog aantal opzeggingen, zoals januari 2020, kon dit tot gevolg hebben dat ongeveer een derde van de binnengekomen reviews niet werd geplaatst. Ten aanzien van reviews die binnenkwamen via de website gold dit zelfs voor 96% van de reviews. Hierbij geldt dat de gemiddelde score van geplaatste en van niet geplaatste reviews fors uiteen kon lopen (bijvoorbeeld voor Promovendum: 8,6 respectievelijk 7,1).<sup>93</sup> Voor cliënten was dit niet inzichtelijk.

CAK Dordrecht is zodoende niet transparant geweest over het feit dat er bij de klantreviews geen sprake was van een volledige en ongefilterde (‘authentieke’) weergave. Door op ondoorzichtige wijze invloed uit te

---

<sup>88</sup> Werkinstructie plaatsen reviews, paragraaf 10.2.4.

<sup>89</sup> Idem.

<sup>90</sup> Zie e-mail van 18 oktober 2018, ‘Ervaringen Promovendum’, AFM\_000096840, paragraaf 10.2.3. CAK Dordrecht onderzocht of een vergelijkbare constructie mogelijk was met [vergelijkingswebsite A]

<sup>91</sup> Werkinstructie plaatsen reviews, paragraaf 10.2.4.

<sup>92</sup> Idem.

<sup>93</sup> Document X. 20200131-IN-Reviews januari 2020, paragraaf 10.2.5.

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 53 van 76

oefenen op de (wijze van) plaatsing van reviews heeft CAK Dordrecht informatie over de klanttevredenheid verstrekt die niet duidelijk en/of misleidend was.

#### (ii) Fake reviews

Uit de in paragraaf 10.2.2 geciteerde e-mailwisseling van oktober 2017 leidt de AFM ten tweede af dat in opdracht van een medewerker van CAK Dordrecht – zoals bekend bij in ieder geval een beleidsbepaler van CAK Dordrecht – op Google reviews van vier en vijf sterren zijn geplaatst voor het aan CAK Dordrecht gelieerde label Besured. Voor zover niet al sprake was van *fake reviews*, stelt de AFM in ieder geval vast dat hiermee sprake is geweest van het op oneigenlijke wijze aansturen op het plaatsen van specifieke – hoge – reviews. Door op kunstmatige wijze het reviewcijfer op Google te beïnvloeden, heeft CAK Dordrecht (via Google) misleidende informatie verstrekt over de waardering van Besured.

CAK Dordrecht heeft zich op het standpunt gesteld dat de AFM de bedoelde e-mailwisseling verkeerd heeft gelezen; daaruit zou geen oneigenlijke beïnvloeding blijken. De AFM volgt dit niet en wijst daartoe op de volgende elementen die uit de e-mails blijken:

- Medewerker9 constateerde dat Besured op Google een laag reviewcijfer had (2/5) en vreesde ‘dat dit aanvragen kon gaan kosten’;
- Medewerker9 vroeg een medewerker van [onderneming] tegen deze achtergrond specifiek om andere [onderneming] medewerkers reviews te laten plaatsen van 4 en 5 sterren;
- Medewerker9 trof maatregelen om te voorkomen dat Google de reviews als ‘fake reviews’ zou zien.

Volledigheidshalve merkt de AFM op dat de ACM in 2017 heeft gewaarschuwd voor het sturen op inhoud van reviews en het selectief benaderen van reviewers.<sup>94</sup>

#### (iii) Omrekening sterren naar cijfer

De website van Promovendum vermeldde tot slot een score uit 10, die werd gepresenteerd als het gemiddelde van de ervaringen van Promovendum klanten: bijvoorbeeld een 8,7. Klanten beoordeelden Promovendum echter niet op een schaal van 10, maar konden een tot vijf sterren geven. CAK Dordrecht rekende deze sterren vervolgens om naar een cijfer, waarbij zij een rekenwijze hanteerde die een opwaarts effect op het cijfer had: vijf sterren werden vertaald naar een 10; vier sterren naar een 8; drie sterren naar een 6; twee sterren naar een 4; en één ster (de laagst mogelijke score) naar een 2. Voor consumenten die het klanttevredenheidscijfer van Promovendum zagen, was niet inzichtelijk hoe dat cijfer tot stand was gekomen. De ACM heeft in 2017 duidelijk gemaakt dat een dergelijke werkwijze (‘gesjoemel’) wordt afgekeurd, omdat dit niet past bij het geven van een eerlijk beeld van de ervaring van de consument. Hoewel de website van Promovendum ook een staafdiagram toonde waarin schematisch bij benadering

---

<sup>94</sup> Zie paragraaf 10.1.

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 54 van 76

werd weergegeven hoeveel beoordelingen van een, twee, drie, vier en vijf sterren waren gegeven, konden consumenten op basis van deze weergave niet opmaken hoe de scores in sterren waren omgerekend – namelijk op de voor Promovendum meest gunstige wijze.

De AFM stelt gelet op het bovenstaande vast dat het op de website van Promovendum getoonde klanttevredenheidscijfer op niet-transparante wijze tot stand is gekomen en een te rooskleurig beeld gaf van de daadwerkelijke klanttevredenheid, zodat sprake is geweest van onduidelijke en/of misleidende informatie.

#### Tussenconclusie

Bovengenoemde drie punten tezamen maken dat CAK Dordrecht artikel 4:19, tweede lid, Wft heeft overtreden, door welbewust een onjuist beeld over de klantwaarderingen te geven.

#### 10.4.2 Periode van overtreding

De AFM stelt vast dat de hierboven beschreven onduidelijke en/of misleidende wijze van informatieverstrekking voor het eerst blijkt uit het verzoek om 4 en 5 sterren reviews te plaatsen, waaraan uiterlijk op 24 oktober 2017 daadwerkelijk gevolg is gegeven. Nu de reviews in kwestie nog steeds op Google beschikbaar zijn en daarmee het daar getoonde reviewcijfer van Besured blijven beïnvloeden, stelt de AFM vast dat de overtreding tot heden voortduurt.

## 11 Precontractuele informatie

### 11.1 Wettelijk kader

Artikel 49a BGfo bepaalt, voor zover relevant, het volgende:

- 1 *Een verzekeraar, adviseur, bemiddelaar in verzekeringen, gevolmachtigde agent of ondergevolmachtigde agent verstrekt de ingevolge deze afdeling en de artikelen 4:20, eerste en derde lid, 4:22, eerste lid, en 4:25b, eerste en tweede lid, van de wet aan de cliënt te verstrekken informatie schriftelijk en kosteloos, tenzij in deze afdeling of die artikelen anders wordt bepaald.*
- 2 *De financiëledienstverlener kan na uitdrukkelijke toestemming van de cliënt en indien dit past in de context waarin hij met de cliënt zaken doet, de informatie op een andere duurzame drager verstrekken.*  
[...]
- 4 *De financiëledienstverlener kan, na toestemming van de cliënt, de ingevolge deze afdeling en de artikelen 4:20, eerste en derde lid, 4:22, eerste lid, en 4:25b, eerste en tweede lid, van de wet te verschaffen informatie die niet persoonlijk tot de cliënt is gericht via haar website verstrekken indien:*

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 55 van 76

- a. *het gebruik van de website past in de context waarin hij met de cliënt zaken doet;*
- b. *de cliënt elektronisch op de hoogte wordt gesteld van het adres van de website en de plaats op de website waar de informatie kan worden verkregen;*
- c. *de informatie actueel is en, zolang dat voor de cliënt van belang is, op de website toegankelijk blijft.*

Artikel 49a BGfo implementeert artikel 23 van Richtlijn (EU) 2016/97 van het Europees Parlement en de Raad van 20 januari 2016 betreffende verzekeringsdistributie (Richtlijn verzekeringsdistributie).

De AFM heeft, toegespitst op het IPID<sup>95</sup> maar ook in bredere zin relevant, op haar website toegelicht wat zij onder toestemming dan wel uitdrukkelijke toestemming verstaat.<sup>96</sup> Over het vereiste van toestemming schrijft de AFM:

*Toestemming betekent dat hier uitdrukkelijk naar moet worden gevraagd bij de klant. Hieronder wordt niet verstaan dat de klant indirect toestemming verleent, bijvoorbeeld via akkoord op de algemene voorwaarden.*

Over het vereiste van uitdrukkelijke toestemming schrijft de AFM:

*Dit betekent dat de klant de keuze moet krijgen tussen het ontvangen van het IPID op papier en een andere duurzame drager. De klant moet hierbij uitdrukkelijk hebben gekozen voor de andere duurzame drager; dit betekent dat hier uitdrukkelijk naar moet worden gevraagd bij de klant. Hieronder wordt niet verstaan dat de klant indirect toestemming verleent, bijvoorbeeld via akkoord op de algemene voorwaarden.*

Overtreding van artikel 49a, eerste tot en met vierde en zesde lid, BGfo kan op grond van artikel 10 Bbbfs worden beboet met een boete van categorie 2.

---

<sup>95</sup> IPID staat voor: Insurance Product Information Document.

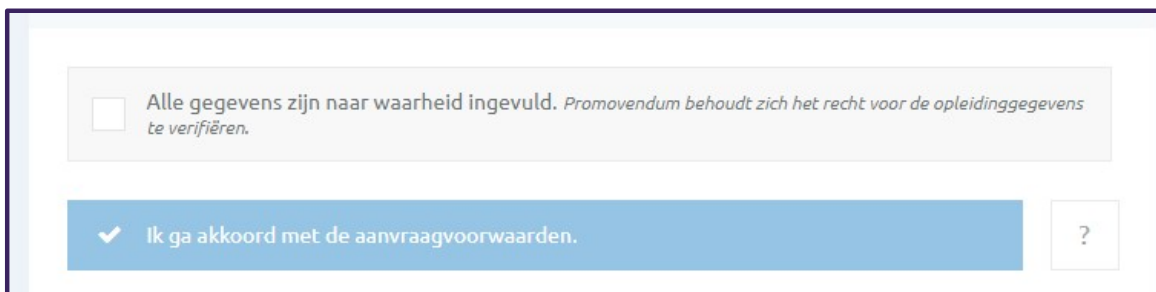
<sup>96</sup> <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/veelgestelde-vragen/idd-standaarddocument>.

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 56 van 76

## 11.2 Feiten precontractuele informatie

Consumenten kunnen online een schadeverzekering van het label Promovendum afsluiten op [www.promovendum.nl](http://www.promovendum.nl), via de zogenoemde afsluitstraat. De AFM heeft op 12 maart 2020 de afsluitstraat voor de autoverzekering geraadpleegd. Aan het eind van deze afsluitstraat waren op dat moment twee balken zichtbaar. De eerste balk bevatte de tekst “*Alle gegevens zijn naar waarheid ingevuld*” en een leeg hokje dat moest worden aangevinkt (**vinkje 1**). De tweede balk bevatte de tekst “*Ik ga akkoord met de aanvraagvoorwaarden*” en een reeds ingevuld vinkje (**vinkje 2**). Dit zag er als volgt uit:

Schermafdruck 12 maart 2020 [www.promovendum.nl/autoverzekering/premie](http://www.promovendum.nl/autoverzekering/premie)



Alle gegevens zijn naar waarheid ingevuld. Promovendum behoudt zich het recht voor de opleidinggegevens te verifiëren.

Ik ga akkoord met de aanvraagvoorwaarden. ?

Naast de balk met vinkje 2 stond een blok-icoon met een vraagteken. Wanneer op dit vraagteken werd geklikt, verscheen een pop-up<sup>97</sup> met een toelichting op de aanvraagvoorwaarden. Uit deze pop-up bleek dat de consument, door akkoord te gaan met de voorwaarden:

- verklaarde dat het ingevulde aanvraagformulier naar waarheid was ingevuld;
- Promovendum toestemming gaf om de premie van de verzekering automatisch te incasseren;
- akkoord ging met het raadplegen van de verzekeringskaarten<sup>98</sup> via de website onder de rubriek downloads. Deze verzekeringskaarten waren blijkens de tekst in de pop-up voor het sluiten van de overeenkomst aan de consument ter beschikking gesteld;
- akkoord ging met de polisvoorwaarden van de gewenste verzekering;
- toestemming gaf dat de polis en polisvoorwaarden via elektronische weg aan het door de consument opgegeven e-mailadres werden toegezonden; en
- ermee instemde dat Promovendum de consument via elektronische weg mededelingen deed die samenhangen met de te sluiten verzekeringsovereenkomst.

<sup>97</sup> Zie schermafdruck van 12 maart 2020 ‘pop up bij vraagteken in de afsluitstraat [www.promovendum.nl/autoverzekering/premie](http://www.promovendum.nl/autoverzekering/premie)’, figuur 2 in het onderzoeksrapport van 1 februari 2022.

<sup>98</sup> Hiermee wordt bedoeld op de IPID’s.



Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 57 van 76

De pop-up bevatte tevens informatie over de opzegbaarheid van de verzekering, de mogelijkheid voor Promovendum om een verzekering te wijzigen, de communicatie van Promovendum over het moment van incasseren en het af te schrijven bedrag, en de wijze waarop en het doel waarvoor persoonsgegevens werden verwerkt.

Op 21 en 22 februari 2019 heeft over het al dan niet invullen van de vinkjes binnen CAK Dordrecht de volgende correspondentie plaatsgevonden:<sup>99</sup>

- Medewerker4 vroeg aan Beleidsbepaler3 (toen nog in de hoedanigheid als medewerker) in de afsluitstraat voor SOS-pechhulp zowel vinkje 1 als vinkje 2 kon worden uitgezet. Het alternatief was om alleen vinkje 1 standaard aan te zetten. Volgens Medewerker4 was het ook standaard aanzetten van vinkje 2 *“geen optie omdat we begrepen dat het verplicht is om mensen bewust akkoord te laten gaan met de voorwaarden.”*
- Beleidsbepaler3 gaf in eerste instantie aan daarmee geen problemen mee te hebben, maar uitte vervolgens toch twijfel en vroeg om hierover contact op te nemen met de Compliance officer.
- Medewerker1 zette de vraag door naar de Compliance officer en gaf daarbij aan dat in de op dat moment gebruikte formulieren vinkje 1 standaard uit stond en vinkje 2 standaard aan. Hij verzocht de Compliance officer om aan te geven of de klant altijd beide opties zelf moet aanvinken of dat een van de vragen standaard aangevinkt mocht zijn. De Compliance officer reageerde hierop als volgt:  
*Dit lijkt mij een vraag voor een jurist.  
Ik weet dat binnen de AVG het vooraf aanzetten van keuzeopties niet is toegestaan. Maar deze vraag heeft geen betrekking op de AVG.  
Wat in dit geval belangrijk is, is dat er feitelijk geen keuze is voor de klant; hij MOET immers akkoord gaan. Vanuit dat oogpunt verwacht ik dat het advies van een jurist zal zijn dat het aanvinken van de optie met akkoord van de aanvraagvoorwaarden de voorkeur heeft. Of wellicht zelfs geheel zonder optie presenteren (“met het indienen van deze aanvraag gaat u akkoord met de aanvraagvoorwaarden”).  
Kunnen jullie mij op de hoogte houden van de verdere discussie?*
- Beleidsbepaler3 reageerde, ditmaal met onder meer Beleidsbepaler2 in de cc, als volgt: *“We moeten dit dus verder uitzoeken. Om de livegang niet in de weg te zitten stel ik voor om dit gelijk te trekken met de andere formulieren en het vinkje standaard te plaatsen.”* Mocht blijken dat dit niet was toegestaan, aldus Beleidsbepaler3, dan zou dit punt in alle formulieren alsnog moeten worden aangepast.
- De Compliance officer gaf hierop aan akkoord te zijn, en hiervoor een actiepoint aan te maken in het R&C JIRA project om de voortgang te bewaken.

---

<sup>99</sup> Zie e-mailwisseling ‘Akkoord verklaring voorwaarden aanvraag’, AFM\_0000032559

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 58 van 76

Medewerker19 (front-end developer) stuurde vervolgens een e-mail<sup>100</sup> aan Beleidsbepaler3 en Medewerker1, met de volgende inhoud:

*Vanmorgen heb ik even met [Medewerker1] gebeld. We hebben besloten live te gaan zonder dat de vinkjes aan staan. Op deze manier doen we het (volgens de wet) altijd goed. Het is een klein klusje om de vinkjes wel aan te zetten nadat verder onderzoek is gedaan naar de rechtsgeldigheid.*

Uit de hierboven weergegeven schermafdruck blijkt dat op 12 maart 2020 in de afsluitstraat voor de autoverzekering vinkje 1 uit stond, en vinkje 2 aan.

CAK Dordrecht heeft op verzoek van de AFM op 21 februari 2020 inzage gegeven vier klantdossiers, met polisnummers [...], [...], [...] en [...].<sup>101</sup> Het betreft diverse verzekeringen die zijn aangevraagd tussen 24 februari 2015 en 11 november 2019. In deze dossiers ontbreken in alle gevallen de polisvoorwaarden. In twee dossiers (met polisnummer [...] en met polisnummer [...]) blijkt dat CAK Dordrecht de betrokken cliënt het (gewijzigde) polisblad heeft doen toekomen. In beide polisbladen wordt ten behoeve van de polisvoorwaarden verwezen naar de website <https://www.promovendum.nl/downloads>.

### 11.3 Zienswijze CAK Dordrecht over precontractuele informatie

CAK Dordrecht betwist primair de overtreding. Volgens CAK Dordrecht staat het vereiste om (uitdrukkelijke) toestemming te verlenen niet zonder meer in de weg aan een vooraf ingevuld vinkje dat door de cliënt naar eigen inzicht kan worden uitgezet. CAK Dordrecht heeft op zorgvuldige wijze, en pas na een positief advies van de Compliance officer besloten om het vinkje aan te zetten. CAK Dordrecht zou het betreuren als aan de toestemming op basis van een vooraf ingevuld vinkje toch geen waarde kan worden gehecht, maar benadrukt dat zonder toestemming ook geen verzekering kon worden afgesloten.

In essentie verwijt de AFM CAK Dordrecht dat aan de cliënt niet de mogelijkheid werd geboden om per individueel onderdeel toestemming te verlenen dan wel te onthouden. Een dergelijke werkwijze is echter niet in strijd met het bepaalde in artikel 49a BGfo. Een klant die geen toestemming wil verlenen voor een van de verschillende onderdelen, zal namelijk in alle gevallen worden geweigerd. Zodoende wordt aan de consument geen enkel recht onthouden dat deze wel zou hebben als de mogelijkheid bestond om per individueel onderdeel toestemming te verlenen. In die laatste situatie zou juist ten onrechte de suggestie bestaan dat de consument kon 'kiezen', terwijl deze keuzemogelijkheid er niet was. Desondanks heeft CAK Dordrecht, nu de AFM hierop aandringt en in afwijking van wat op veel plekken gebruikelijk is, de afsluitstraat aangepast. Dit blijkt uit aan de AFM verstrekte schermafdrucken van 9 juni 2021, waaruit blijkt dat inmiddels geen sprake meer is van een vooraf ingevuld vinkje. CAK Dordrecht vraagt zich af waarom de

<sup>100</sup> E-mail van 22 februari 2019, 'Akkoord verklaring voorwaarden aanvraag', AFM\_0000032549.

<sup>101</sup> Dossierstukken 113 t/m 137.

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 59 van 76

AFM heeft nagelaten hiernaar in het onderzoeksrapport onderzoek te doen, aangezien dit in de zienswijze van CAK Dordrecht op het Voornemen aanwijzing al naar voren is gebracht.

## 11.4 Beoordeling precontractuele informatie

### 11.4.1 Overtreding van artikel 49a, tweede en vierde lid, BGfo

Op basis van artikel 49a, eerste lid, BGfo geldt het uitgangspunt dat wettelijk verplichte informatie op papier wordt verstrekt. In afwijking van deze hoofdregel kan de informatie onder voorwaarden en na (uitdrukkelijke) toestemming van de cliënt op een andere duurzame drager (zoals e-mail) of via een website worden verstrekt. De keuze, of informatie dus op een andere wijze dan op papier wordt gedeeld, is nadrukkelijk aan de cliënt.<sup>102</sup> Het belang van deze hoofdregel wordt onderstreept doordat in het zesde lid van artikel 49a BGfo nog eens wordt bepaald dat – kort gezegd – digitale informatie op verzoek van de cliënt alsnog kosteloos op papier wordt verstrekt. De AFM heeft op haar website ook duidelijk gemaakt dat cliënten uitdrukkelijk moet worden gevraagd of zij de verplichte informatie op andere wijze dan op papier wensen te ontvangen.

#### Geen (uitdrukkelijke) toestemming door reeds ingevuld vakje

De AFM is van oordeel dat de wijze waarop de afsluitstraat van de Promovendum autoverzekering was vormgegeven, afbreuk deed aan de hierboven geschetste systematiek. Aan cliënten werd namelijk niet de keuze voorgelegd of zij de informatie of een deel daarvan op andere wijze dan op papier wilden ontvangen. In plaats daarvan werd hun toestemming geacht te zijn gegeven door middel van een reeds aangevinkt vakje dat bovendien – na doorklikken – betrekking bleek te hebben op een bundeling van akkoordverklaringen, overige verklaringen en mededelingen. Als gevolg daarvan werd aan cliënten niet op een reële (laat staan: uitdrukkelijke) manier de keuze voorgelegd of zij informatie in afwijking van de hoofdregel digitaal wensten te ontvangen. Zij gaven ineens ‘toestemming’ om, onder meer, de polis(voorwaarden) per e-mail te sturen en de IPID uitsluitend op de website te kunnen raadplegen. Deze toestemming vond daarnaast niet plaats door een actieve handeling, maar werd automatisch gegeven tenzij de cliënt het vinkje weer uitzette. Een dergelijk opt-out systeem staat haaks op het uitgangspunt dat informatie uitsluitend digitaal wordt verstrekt wanneer (en: voor zover) de cliënt daarvoor toestemming heeft gegeven. De AFM heeft op haar website ook duidelijk gecommuniceerd dat niet kan worden volstaan met ‘indirecte’ toestemming maar dat de cliënt daar uitdrukkelijk om moet worden gevraagd.<sup>103</sup>

---

<sup>102</sup> Vgl. ov. 50 van de preambule bij de Richtlijn verzekeringsdistributie: “Er moeten uniforme regels worden vastgesteld om de klant de keuze te geven van de drager waarop informatie wordt verstrekt, waarbij ook het gebruik van elektronische communicatie moet worden toegestaan wanneer dat gezien de omstandigheden van de transactie aangewezen is. De klant moet er echter voor kunnen kiezen de informatie op papier te ontvangen.”

<sup>103</sup> Zie hierboven paragraaf 11.1.

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 60 van 76

Tegen deze achtergrond stelt de AFM vast dat een deel van de in artikel 49a, eerste lid, BGfo bedoelde informatie voor de Promovendum autoverzekering zonder uitdrukkelijke toestemming van de cliënt werd verstrekt via een andere duurzame drager dan papier. Daarnaast werd een deel van de bedoelde informatie beschikbaar gesteld op de website van Promovendum, zonder dat cliënten hiervoor toestemming hadden gegeven. Hiermee heeft CAK Dordrecht artikel 49a, tweede en vierde lid, BGfo overtreden.

Voor zover CAK Dordrecht meent dat aan het vereiste van (uitdrukkelijke) toestemming voorbij kan worden gegaan wanneer het uitblijven van toestemming ertoe zou leiden dat de verzekering niet tot stand komt, volgt de AFM haar hierin niet. Waar het om gaat, is dat de inrichting van de afsluitstraat van de Promovendum autoverzekering eraan in de weg stond dat cliënten een bewuste keuze maakten om al dan niet in te stemmen met de wijze van informatieverstrekking. Dat het onthouden van toestemming vervolgens gevolgen kon hebben voor het succesvol afsluiten van de verzekering, maakt niet dat de toestemming voor de wijze van informatieverstrekking daarmee minder of niet relevant werd. Eerder integendeel, nu het in afwijking van de hoofdregel digitaal communiceren klaarblijkelijk een voorwaarde was voor het aangaan van de verzekeringsovereenkomst, en een bewuste keuze juist in dat kader van belang is.

CAK Dordrecht heeft ook aangevoerd dat het vragen van toestemming voor de verschillende informatieonderdelen de illusie van keuzeruimte zou geven die er in werkelijkheid niet was. Gelet op de door CAK Dordrecht in haar zienswijze toegelichte specifieke wijze waarop zij haar dienstverlening inricht zal de AFM hier in het midden laten in welke mate en op welke manier een keuzemogelijkheid voor de informatieonderdelen had moeten worden gegeven. In het kader van de onderhavige boete is vooral van belang (en naar het oordeel van de AFM ook voldoende) dat de wijze waarop de afsluitstraat was ingericht, zoals hierboven gemotiveerd niet voldeed aan de eisen van artikel 49a, tweede en vierde lid, BGfo.

De AFM vindt de overtreding in het bijzonder verwijtbaar, omdat in interne e-mails van begin 2019 al werd geconstateerd dat een voorgevuld vinkje mogelijkwerijs niet voldoet aan geldende wet- en regelgeving. Dat het vinkje enkel zou zijn aangezet nadat hiervoor een positief advies van de Compliance officer was gegeven, zoals CAK Dordrecht in haar zienswijze betoogt, blijkt niet uit het dossier en is ook overigens niet aannemelijk gemaakt.

#### Polisvoorwaarden op website geplaatst zonder toestemming

Op basis van het vooraf ingevulde vinkje werden cliënten onder meer geacht toestemming te hebben gegeven met het toezenden van de polisvoorwaarden naar het door de cliënt opgegeven e-mailadres. Hierboven is toegelicht dat hiermee geen rechtsgeldige toestemming is gegeven. De AFM heeft echter op basis van de door CAK Dordrecht beschikbaar gestelde klantdossiers ook vastgesteld dat de polisvoorwaarden niet op deze wijze aan de cliënten zijn verstrekt. In alle vier dossiers ontbreken de

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 61 van 76

polisvoorwaarden. Zoals blijkt uit twee van deze dossiers (op 11 maart en 11 november 2019) stuurde CAK Dordrecht wel het polisblad, maar werd ten behoeve van de polisvoorwaarden verwezen naar de website <http://www.promovendum.nl/downloads>. Nu het in beide gevallen ging om een standaard polisblad, bestaat geen reden om aan te nemen dat sprake was van uitzonderingen. De AFM concludeert daarom dat de werkwijze van CAK Dordrecht was dat de polisvoorwaarden slechts via de website te raadplegen waren, zonder dat cliënten hiervoor toestemming hadden gegeven – ook niet via het vooraf ingevulde vinkje. Dit is een overtreding van artikel 49a, eerste en vierde lid, BGfo.

#### 11.4.2 Periode van overtreding

De werkwijze van CAK Dordrecht waarbij niet of op ontoereikende wijze (uitdrukkelijke) toestemming werd verkregen voor het verstrekken van informatie via een duurzame drager of een website, heeft gedurende een langere periode voortgeduurd. Zoals hierboven is vastgesteld, verzuimde CAK Dordrecht in ieder geval op 11 maart 2019 om de nodige toestemming te vragen. In reactie op het Voornemen aanwijzing van 4 mei 2021 heeft CAK Dordrecht aangegeven dat zij de website heeft aangepast. Op basis daarvan stelt de AFM vast dat de overtreding heeft voortgeduurd van in ieder geval 11 maart 2019 tot en met in ieder geval 4 mei 2021.

## 12 Transparantie over beloningsbeleid

### 12.1 Wettelijk kader

In artikel 1:120 Wft is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

1. *Een financiële onderneming waarop artikel 117 van toepassing is, neemt, indien zij verplicht is een bestuursverslag op te stellen, in haar bestuursverslag een beschrijving op van haar beloningsbeleid. Indien zij over een website beschikt, maakt zij deze beschrijving ook op haar website openbaar.*
2. *In de beschrijving neemt de onderneming eveneens op:*
  - a. *hoeveel onder haar verantwoordelijkheid werkzame natuurlijke personen een totale jaarlijkse beloning van 1 miljoen euro of meer ontvangen, alsmede het bedrijfsonderdeel waar zij in hoofdzaak werkzaamheden voor verrichten;*
  - b. *het jaarlijks aan natuurlijke personen werkzaam onder haar verantwoordelijkheid uitgekeerde bedrag aan variabele beloningen.*

In de wetsgeschiedenis is over het belang van deze bepaling onder meer het volgende opgenomen: “Het kabinet hecht er sterk aan dat de financiële sector naar de samenleving toe open is over haar beloningsbeleid.” En: “Transparantie houdt de sector scherp. Immers, door open te moeten zijn over

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 62 van 76

*bepaalde onderdelen van het beloningsbeleid wordt het mogelijk voor stakeholders om de onderneming aan te spreken op de wijze waarop het beloningsbeleid is vormgegeven en wordt uitgevoerd.”<sup>104</sup>*

Overtreding van artikel 1:120, eerste en tweede lid, Wft kan op grond van artikel 1:80 Wft en artikel 1:81, eerste en tweede lid, Wft juncto artikel 10, eerste lid, Bbbfs worden bestraft met een bestuurlijke boete van de hoogste categorie (categorie 3).

## 12.2 Feiten transparantie beloningsbeleid

Op 18 september 2018 heeft de Compliance officer aan Beleidsbepaler<sup>2</sup>, Beleidsbepaler<sup>3</sup> (toen nog in de hoedanigheid als medewerker) en twee medewerkers van CAK Dordrecht een aantal actiepunten gestuurd naar aanleiding van een ‘Risk & Compliance overleg’.<sup>105</sup> Een van deze actiepunten luidt als volgt:

### *Transparantie:*

- *Voor Academica een tekst opnemen in het DVD<sup>106</sup> over de beloning en (het ontbreken van) eigendomsverhoudingen.*
- *Voor de overige labels onder ‘veel gestelde vragen’ op de websites een tekst opnemen over beloning van de medewerkers.*

De AFM heeft op 15 april 2021 vastgesteld dat op de website <https://www.cak.nl> (website van CAK Dordrecht) en de website <https://www.promovendum.nl> geen informatie is weergegeven over het beloningsbeleid van CAK Dordrecht.

In de volgende jaarverslagen van CAK Dordrecht is in het bestuursverslag geen informatie opgenomen over het beloningsbeleid:

- het op 17 april 2018 vastgestelde jaarverslag over boekjaar 2017;
- het op 18 april 2019 vastgestelde jaarverslag over boekjaar 2018;
- het op 5 november 2020 vastgestelde jaarverslag over boekjaar 2019.

## 12.3 Zienswijze CAK Dordrecht over transparantie beloningsbeleid

CAK Dordrecht erkent de overtreding. Van een bewuste overtreding was geen sprake, en CAK Dordrecht heeft inmiddels haar beloningsbeleid op haar website geplaatst en opgenomen in het bestuursverslag van

<sup>104</sup> Kamerstukken II, 2013-2014, 33 964, nr. 3, p. 33.

<sup>105</sup> E-mail van 18 september 2018, ‘Actiepunten naar aanleiding van Risk & Compliance overleg 18 september’, AFM\_0000038578.

<sup>106</sup> Bedoeld wordt het dienstverleningsdocument. In dit standaard document wordt informatie gegeven over de dienstverlening, onafhankelijkheid en de kosten van de adviseur.

Datum	18 november 2022
Ons kenmerk	[...]
Pagina	63 van 76

haar jaarverslag. Voor de goede orde merkt CAK Dordrecht op dat geen van de betrokken medewerkers een jaarlijkse beloning heeft ontvangen van meer dan € 1 miljoen.

#### 12.4 Beoordeling transparantie beloningsbeleid

CAK Dordrecht kwalificeert als een financiële onderneming waarop artikel 1:117 Wft van toepassing is,<sup>107</sup> en is op grond van artikel 2:360, eerste lid, juncto 2:391 BW verplicht een bestuursverslag op te stellen.<sup>108</sup> Gelet hierop dient CAK Dordrecht op grond van artikel 1:120, eerste lid, Wft in haar bestuursverslag een beschrijving op te nemen van haar beloningsbeleid, en deze informatie ook op haar website openbaar te maken.

De AFM stelt in de eerste plaats vast dat de bestuursverslagen horend bij de jaarverslagen over de boekjaren 2017 tot en met 2019 deze beschrijving niet bevatten. Zodoende heeft CAK Dordrecht op 17 april 2018, 18 april 2019 en 5 november 2020 (de data waarop de verslagen zijn vastgesteld) artikel 1:120, eerste lid, Wft overtreden.

Daarnaast stelt de AFM vast dat CAK Dordrecht heeft nagelaten om enig beloningsbeleid op haar website te plaatsen. Dat het beloningsbeleid nog op de website moest worden gepubliceerd, is binnen CAK Dordrecht in ieder geval op 18 september 2018 besproken, zonder dat hieraan enig gevolg lijkt te zijn gegeven. Een controle van de AFM op 15 april 2021 heeft uitgewezen dat de websites <https://www.cak.nl> en <https://www.promovendum.nl> op die datum nog geen informatie over het beloningsbeleid bevatten. De AFM heeft naar aanleiding van de door CAK Dordrecht gegeven reactie op het Voornemen aanwijzing vastgesteld dat CAK Dordrecht na ontvangst van dat voornemen een beschrijving van haar beloningsbeleid op de website heeft geplaatst.<sup>109</sup> Ook hiermee heeft CAK Dordrecht – in de periode van (in ieder geval) 18 september 2018 tot en met 4 mei 2021 (de datum van het Voornemen aanwijzing) artikel 1:120, eerste lid, Wft overtreden.

Door in haar bestuursverslag én op de website(s) geen informatie over haar beloningsbeleid te publiceren, heeft CAK Dordrecht evenmin transparantie gegeven over het aantal onder haar verantwoordelijkheid werkzame natuurlijke personen die een totale jaarlijkse beloning ontvingen van € 1 miljoen of meer, en over de hoogte van de uitgekeerde variabele beloningen (artikel 1:120, tweede lid, Wft). Anders dan CAK Dordrecht kennelijk veronderstelt, maakte de door haar gestelde omstandigheid dat geen van de betrokken

---

<sup>107</sup> Artikel 1:117 Wft verwijst onder andere naar artikel 4:15 Wft, welke bepaling van toepassing is op financiële dienstverleners, en daarmee op CAK Dordrecht.

<sup>108</sup> Er gold voor CAK Dordrecht geen vrijstelling op grond van haar omvang, overeenkomstig artikel 2:395a, eerste juncto zesde lid, BW.

<sup>109</sup> Brief van de AFM van 14 december 2021, Afzien aanwijzing CAK Dordrecht.

Datum	18 november 2022
Ons kenmerk	[...]
Pagina	64 van 76

medewerkers een beloning heeft ontvangen vanaf € 1 miljoen, niet minder noodzakelijk om de door de wetgever voorgeschreven transparantie te betrachten.

Zodoende concludeert de AFM dat CAK Dordrecht op 17 april 2018, 18 april 2019 en 5 november 2020 én in de periode van (in ieder geval) 18 september 2018 tot en met 4 mei 2021 niet de door de wetgever verlangde openheid heeft betracht over haar beloningsbeleid. Daarbij rekent de AFM het CAK Dordrecht extra aan dat verschillende beleidsbepalers en de Compliance officer al in 2018 op de hoogte waren van de transparantieplichtingen op het gebied van beloning, maar deze desondanks niet hebben nageleefd.

## 13 Overkoepelend: artikel 4:11, tweede lid, Wft

### 13.1 Inleiding

In de hoofdstukken 5 tot en met 12 heeft de AFM uitvoerig onderbouwd dat CAK Dordrecht verschillende wettelijke bepalingen heeft overtreden. In dit hoofdstuk licht de AFM, mede gelet op de door CAK Dordrecht gegeven zienswijze, toe dat deze overtredingen gezamenlijk maken dat CAK Dordrecht artikel 4:11, tweede lid, Wft heeft overtreden en dat het passend is om haar hiervoor een bestuurlijke boete op te leggen.

### 13.2 Zienswijze CAK Dordrecht over integere bedrijfsuitoefening

CAK Dordrecht stelt zich op het standpunt dat zij artikel 4:11, tweede lid, Wft niet heeft overtreden. De AFM baseert haar conclusie op dit punt op het bestaan van diverse onderliggende overtredingen, die zoals eerder aangegeven voor een belangrijk deel ten onrechte zijn vastgesteld dan wel aan CAK Dordrecht zijn toegerekend. Wat overblijft, betreft overtredingen van normen die geen nadere uitwerking betreffen van artikel 4:11 Wft, zodat zij aan een boete op grond van deze bepaling niet ten grondslag kunnen worden gelegd. Daar komt bij dat de AFM bepaalde overtredingen niet in de juiste context plaatst, nu zij geen weging of nuancering van de vermeende overtreding of de consequenties daarvan weergeeft. Aangezien de AFM de vermeende overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft baseert op de diverse vermeende onderliggende overtredingen, is van een zelfstandige overtreding van deze norm (voor zover de AFM dit ook zou willen betogen) geen sprake.

CAK Dordrecht betwist verder uitdrukkelijk dat zij bewust heeft gekozen om geldende regelgeving niet (volledig) na te leven, en deze conclusie kan op basis van het onderzoeksrapport ook niet worden getrokken. De AFM lijkt zich in het onderzoeksrapport (slechts) te baseren op drie e-mails, die echter betrekking hebben op de bedrijfsvoering van de verzekeraar en niet die van CAK Dordrecht en die bovendien niet de conclusie rechtvaardigen dat bewust regelgeving niet wordt nageleefd. Indien en voor



Datum	18 november 2022
Ons kenmerk	[...]
Pagina	65 van 76

zover het niet bewust naleven van regelgeving (mede) gebaseerd is op de gedachte dat CAK Dordrecht geen volledige medewerking zou hebben verleend aan de informatievordering van de AFM, dan betwist CAK Dordrecht dit.

### 13.3 Beoordeling integere bedrijfsuitoefening

De AFM is van oordeel dat CAK Dordrecht in de periode van 17 april 2018 tot en met in ieder geval 4 mei 2021 artikel 4:11, tweede lid, Wft heeft overtreden, en licht dat hieronder toe.

In artikel 4:11, tweede lid, Wft is bepaald dat een financiële dienstverlener een adequaat beleid voert dat een integere uitoefening van haar bedrijf waarborgt. Hieronder wordt verstaan dat wordt tegengegaan dat de financiële dienstverlener of zijn werknemers strafbare feiten of andere wetsovertredingen begaan die het vertrouwen in de financiële dienstverlener of in de financiële markten kunnen schaden. Op grond van artikel 4:5, eerste lid, Wft gelden – kort gezegd – het handelen en nalaten van een aangesloten onderneming als het handelen en nalaten van de rechtspersoon bij wie zij zijn aangesloten. In de hoofdstukken 5 tot en met 12 hierboven heeft de AFM de volgende onderliggende overtredingen vastgesteld:

1. overtreding van artikel 4:19, tweede lid, Wft door CAK Partnership en/of CAK Volmacht in de periode van 13 juni 2018 tot en met in ieder geval 4 mei 2021, door onduidelijke en/of misleidende informatie te verstrekken over de toepasselijke polisvoorwaarden (zie paragraaf 5.4);
2. overtreding van artikel 4:19, tweede lid, Wft door CAK Partnership en/of CAK Volmacht in de periode van 2016 tot en met in ieder geval 4 mei 2021, door onjuiste, onduidelijke en/of misleidende informatie te verstrekken over de indexerings van de premie en het verzekerde bedrag voor de Promovendum inboedelverzekering (zie paragraaf 6.4);
3. overtreding van artikel 4:19, tweede lid, Wft door CAK Partnership en/of CAK Volmacht in de periode van 2015 tot en met in ieder geval 4 mei 2021, door onjuiste en/of misleidende informatie te verstrekken over het 'verval' van het recht op schadevergoeding (zie paragraaf 7.4);
4. overtreding van artikel 4:19, tweede lid, Wft door CAK Partnership en/of CAK Volmacht in de periode van 23 juli 2018 tot en met 19 mei 2019, door onduidelijke en/of misleidende informatie over de verhoging van de premie Promovendum autoverzekering en het bijbehorende opzeggingsrecht (zie paragraaf 8.4);
5. overtreding van artikel 4:19, tweede lid, Wft door CAK Partnership en/of CAK Volmacht in de periode van 23 juli 2018 tot en met 19 mei 2019, door onduidelijke en/of misleidende informatie te verstrekken over de wijziging van de Promovendum SVI voorwaarden (zie paragraaf 9.4);
6. overtreding van artikel 4:19, tweede lid, Wft door CAK Partnership en/of CAK Volmacht in de periode van 24 oktober 2017 tot heden, door onduidelijke en/of misleidende informatie te verstrekken over de

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 66 van 76

- beoordeling die klanten gaven voor de kwaliteit van de dienstverlening en/of producten (zie paragraaf 10.4);
7. overtreding van artikel 49a, tweede en vierde lid, BGfo door CAK Partnership en/of CAK Volmacht in de periode van in ieder geval 11 maart 2019 tot en met in ieder geval 4 mei 2021, door aan klanten geen (uitdrukkelijke) toestemming te vragen voor het verstrekken van verplichte informatie via e-mail of de website van Promovendum (zie paragraaf 11.4);
  8. overtreding van artikel 1:120, eerste lid, Wft door CAK Dordrecht op 17 april 2018, 18 april 2019 en 5 november 2020 én in de periode van (in ieder geval) 18 september 2018 tot en met 4 mei 2021, door in haar bestuursverslag en op de website(s) geen informatie over haar beloningsbeleid te publiceren (zie paragraaf 12.4).

Hoewel niet alle overtredingen tegelijkertijd zijn aangevangen en geëindigd, constateert de AFM dat in ieder geval van 17 april 2018 tot en met 4 mei 2021 sprake is geweest van een aanzienlijke hoeveelheid overlappende wetsovertredingen. Veel van deze overtredingen hebben meerdere jaren voortgeduurd. De overtredingen die zijn begaan door CAK Partnership en/of CAK Volmacht komen op grond van artikel 4:5, eerste lid, Wft voor rekening van CAK Dordrecht. Zodoende heeft CAK Dordrecht stelselmatig de Wft en het BGfo overtreden.

Deze overtredingen hebben het vertrouwen in CAK Dordrecht (dan wel de bij haar aangesloten ondernemingen) en in de financiële markten kunnen schaden. Het behoeft geen betoog dat zulke vertrouwensschade kan ontstaan door het verstrekken van onjuiste, onduidelijke en misleidende informatie (zie onderliggende overtreding 1 t/m 6). Klanten moeten zich immers kunnen verlaten op de informatie die zij ontvangen, zeker waar het gaat om essentiële onderwerpen zoals de voorwaarden waaronder zij verzekerd zijn. Het verhullen of verbloemen van dergelijke belangrijke informatie getuigt naar het oordeel van de AFM inherent niet van een integere bedrijfsuitoefening. Hetzelfde geldt voor een constructie waarbij klanten worden geacht toestemming te hebben gegeven voor het verstrekken van informatie per e-mail of online, zonder dat zij hiervoor een actieve handeling hebben verricht of duidelijk zichtbaar was waarvoor die toestemming gold (zie onderliggende overtreding 7). Specifiek ten aanzien van de overtreding van artikel 1:120, eerste lid, Wft (onderliggende overtreding 8), merkt de AFM op dat deze bepaling, gelet op het maatschappelijk belang van transparantie over het beloningsbeleid, moet worden geacht onderdeel uit te maken van een wettelijk systeem dat de integriteit van de financiële markten in algemene zin beoogt te waarborgen.<sup>110</sup> Ten overvloede merkt de AFM op dat, anders dan CAK Dordrecht lijkt te veronderstellen, voor een schending van artikel 4:11, tweede lid, Wft niet noodzakelijk is dat de overtreden normen een uitwerking betreffen van artikel 4:11 Wft. Deze bepaling stelt ‘slechts’ de eis dat sprake kan zijn van een vertrouwensschending.

---

<sup>110</sup> Vgl. CBB 26 juli 2017, ECLI:NL:CBB:2017:284, r.o. 7.6; CBB 12 oktober 2017, ECLI:NL:CBB:2017:326, r.o. 9.4.

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 67 van 76

Dat het beleid van CAK Dordrecht – minstens – tekortschoot in het voorkomen van wetsovertredingen, wordt bevestigd door de omstandigheid dat CAK Dordrecht (via haar aangesloten ondernemingen) een belangrijk deel van de overtredingen bewust heeft begaan, of in ieder geval besepte dat de gevolgde handelswijze mogelijk in strijd was met wet- en regelgeving. Zo wist CAK Dordrecht al in november 2018 dat de informatie over de indexering niet correspondeerde met de werkelijkheid, en heeft zij deze situatie niet alleen laten voortbestaan maar ook kennelijk aan het oog van de AFM willen onttrekken. Ook bestonden binnen CAK Dordrecht twijfels over de wijze waarop klanten toestemming gaven voor de digitale verstrekking van informatie, maar heeft zij desondanks gekozen voor het ‘opt out’ systeem door middel van een vooraf ingevuld vakje. Ook het verzuim om het beloningsbeleid te publiceren, was binnen CAK Dordrecht welbekend. Kwalijker vindt de AFM het dat CAK Dordrecht actief de weergave van klantreviews zo inrichtte dat hieruit een voor Promovendum en Besured gunstig – maar misleidend – beeld naar voren kwam, en dat zij vanuit commerciële overwegingen de boodschap over een (forse) premieverhoging welbewust vormgaf op een zo onopvallend mogelijke wijze.

Onder deze omstandigheden concludeert de AFM dat CAK Dordrecht in de periode van 17 april 2018 tot en met 4 mei 2021 geen adequaat beleid heeft gevoerd dat een integere uitoefening van haar bedrijf waarborgde. Dit is een overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft.

In reactie op de zienswijze van CAK Dordrecht merkt de AFM ten slotte nog het volgende op. De AFM heeft over de overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft in het onderzoeksrapport onder meer de volgende toelichting opgenomen:

*Vanwege de hoeveelheid aan overtredingen, kan de AFM niet meer spreken van incidenten, maar moet zij concluderen dat sprake is van een patroon dat CAK Dordrecht veelvuldig bepalingen die zien op informatieverstrekking aan cliënten en beloningsbeleid heet overtreden. Hierbij constateert de AFM dat bij sommige overtredingen sprake is geweest van een opzettelijk karakter.*

De AFM heeft hierbij ook verwezen naar enkele e-mails, ten aanzien waarvan CAK Dordrecht heeft aangegeven dat zij de relevantie daarvan niet kan duiden en dus in haar verdedigingsbelang is geschaad. De AFM heeft ervoor gekozen om de bewuste e-mails in dit besluit niet te gebruiken om de overkoepelende overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft te motiveren. Gelet op het bovenstaande is dat ook niet nodig om die overtreding te kunnen vaststellen.

#### 13.4 Opportuniteit boeteoplegging

De AFM is van oordeel dat het opportuun is om CAK Dordrecht voor de overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft te beboeten. Vooropgesteld zij dat de AFM zich richt op het doen naleven van de normen die in de

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 68 van 76

financiële wet- en regelgeving zijn neergelegd, waarbij het uitgangspunt is dat eenieder zich uit eigen beweging normconform gedraagt. Bij de keuze voor de inzet van een handhavinginstrument wordt – conform het Handhavingsbeleid van de AFM<sup>111</sup> – rekening gehouden met alle relevante omstandigheden van het geval en worden de rechtstreeks bij een besluit betrokken belangen afgewogen. Uitgangspunten zijn bijvoorbeeld dat het optreden afhankelijk is van de inhoud en de strekking van de norm en dat optreden overeenkomstig de algemene beginselen van behoorlijk bestuur plaatsvindt.

De hierboven vastgestelde overtreding (niet-integere bedrijfsuitoefening) is naar haar aard ernstig en structureel. In dit geval heeft de AFM acht ‘onderliggende’ overtredingen vastgesteld die overlappend hebben plaatsgevonden van 2015 tot heden, en waarvan het belangrijkste deel zich heeft geconcentreerd in een periode van meer dan drie jaar. Deze overtredingen hebben met elkaar gemeen dat – deels bewust – geen klare wijn is geschonken over belangrijke aspecten van de dienstverlening en bedrijfsvoering van CAK Dordrecht en haar aangesloten ondernemingen. Het ligt daarbij in de rede dat klanten hierdoor zijn benadeeld; zij zijn voor de informatievoorziening over hun rechten en plichten onder de verzekeringen immers afhankelijk van hun wederpartij, en moeten op de inhoud daarvan kunnen vertrouwen. Zonder correcte en betrouwbare informatie worden deze klanten (en voor wat betreft transparantie over het beloningsbeleid: de markt in het algemeen) in hun belangen geschaad. Al met al vindt de AFM het daarom passend om aan CAK Dordrecht voor deze overtreding een boete op te leggen.

Aan de opportuniteit doet niet af dat de AFM eerder aan CAK Dordrecht een voornemen tot aanwijzing heeft gestuurd, maar uiteindelijk niet tot de aanwijzing is overgegaan, omdat CAK Dordrecht na ontvangst van het voornemen de daarin geconstateerde overtredingen in afdoende mate had beëindigd. Het Handhavingsbeleid van de AFM en DNB geeft aan dat het optreden van de AFM zich in ieder geval richt op het beëindigen van de overtreding en herstel van het naleven van de norm, maar dat daarnaast aanleiding kan worden gezien om een bestuurlijke boete op te leggen aan de overtreder. Het Handhavingsbeleid vermeldt dat de keuze hiervoor eerder in de rede ligt naarmate de ernst van de overtreding en de mate van verwijtbaarheid van de overtreder toenemen. Tegen deze achtergrond wijst de AFM op de – hierboven en in paragraaf 13.3 uiteengezette – hoeveelheid, duur en relatieve ernst van de overtredingen, evenals de omstandigheid dat zij deels bewust zijn begaan.

### 13.5 Resterende aspecten zienswijze

CAK Dordrecht heeft vraagtekens gesteld bij de totstandkoming van het onderzoeksrapport dat aan deze boete ten grondslag is gelegd en heeft hiertoe verschillende argumenten aangedragen. De AFM reageert hierop als volgt. De AFM herkent zich in de eerste plaats niet in het beeld dat correspondentie in het onderzoeksrapport sturend is weergegeven. Voor zover CAK Dordrecht hierbij doelt op de in hoofdstuk 5.2

---

<sup>111</sup> Handhavingsbeleid van de Autoriteit Financiële Markten en De Nederlandsche Bank, Oktober 2020.

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 69 van 76

van het onderzoeksrapport ('Oordeel Integere bedrijfsvoering') weergegeven e-mails, merkt de AFM in aanvulling daarop op dat deze e-mails in het onderhavige besluit niet afzonderlijk zijn opgenomen. Ook volgt de AFM CAK Dordrecht niet in het betoog dat het onzorgvuldig was om aan haar niet eerst een concept onderzoeksrapport voor te leggen. Hoewel een dergelijk concept onderzoeksrapport onder omstandigheden kan bijdragen aan de zorgvuldigheid van het onderzoek, bestaat hiertoe geen verplichting en heeft CAK Dordrecht bovendien al in detail kunnen reageren op de bevindingen van de AFM in het kader van het Voornemen aanwijzing. De in dat kader gegeven zienswijze heeft de AFM ook aanleiding gegeven om bepaalde bevindingen en conclusies aan te passen of te nuanceren. Dat de AFM CAK Dordrecht hierbij niet op alle punten is gevolgd, maakt de besluitvorming als zodanig – uiteraard – niet onzorgvuldig.

Over het aanvullen van het onderzoeksrapport en het dossier merkt de AFM het volgende op. Met de voorafgaande toezending van een onderzoeksrapport wordt onder meer gewaarborgd dat de betrokken partij weet waartegen hij zich moet verweren.<sup>112</sup> In dit geval hebben de betrokken toezichtafdelingen na overdracht van het dossier gekozen om het onderzoeksrapport aan te passen op het punt van de periode van overtreding. CAK Dordrecht is vervolgens in de gelegenheid gesteld om hierop een nadere zienswijze te geven. Niet valt in te zien hoe CAK Dordrecht door deze gang van zaken in haar verdedigingsbelang is geschaad. Uit het onderzoeksrapport blijkt, ook na wijziging, immers voldoende duidelijk in welke periode de overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft naar het oordeel van de betrokken toezichtafdelingen heeft plaatsgevonden. Anders dan CAK Dordrecht betoogt, blijkt daaruit ook onmiskenbaar dat deze overtreding volgens de AFM het resultante is van tien onderliggende overtredingen (waarvan acht in dit besluit resteren).<sup>113</sup>

De AFM onderkent dat bij CAK Dordrecht enige onduidelijkheid heeft kunnen bestaan over de periodes waarin de onderliggende overtredingen zijn begaan, nu deze in het onderzoeksrapport niet expliciet zijn gedefinieerd. Hiermee is CAK Dordrecht echter niet in haar verdedigingsbelang geschaad. Voorop gesteld zij dat over de periode waarop de onderhavige boete ziet geen enkele twijfel kon bestaan, nu deze zoals gezegd in beide versies van de onderzoeksrapporten is geëxpliciteerd. Uit het onderzoeksrapport blijkt daarnaast voldoende duidelijk welke concrete gedragingen van CAK Dordrecht (dan wel de bij haar aangesloten ondernemingen) aan de onderliggende overtredingen ten grondslag worden gelegd. CAK Dordrecht heeft haar zienswijze ook in belangrijke mate toegespitst op de kwalificatie van de door de AFM vastgestelde gedragingen en de juistheid van de door de AFM getrokken conclusies, wat bevestigt dat het voor haar voldoende kenbaar was op welke gedragingen de verwijten uit het onderzoeksrapport zien. De AFM reageert in vergelijkbare zin op de klacht dat in het onderzoeksrapport niet afzonderlijk is toegelicht waarom de AFM CAK Dordrecht als overtreder kwalificeert. CAK Dordrecht behoefde er op basis van het rapport niet aan te twijfelen dat de AFM haar als overtreder aanspreekt en op basis van welke gedragingen,

---

<sup>112</sup> Kamerstukken II 2003/2004, 29 702, nr. 3, p. 149.

<sup>113</sup> Onderzoeksrapport, p. 5: "Zoals blijkt uit dit Rapport komt de AFM tot voornoemd oordeel op basis van tien wetsovertredingen."

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 70 van 76

en CAK Dordrecht heeft in haar zienswijze ruimschoots kunnen toelichten waarom de AFM volgens haar op dit punt een onjuiste conclusie heeft getrokken.

## 14 Besluit

### 14.1 Besluit tot boeteoplegging

Op grond van het voorgaande heeft de AFM besloten aan CAK Dordrecht een bestuurlijke boete op te leggen wegens overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft in de periode van 17 april 2018 tot en met 4 mei 2021.<sup>114</sup>

### 14.2 Hoogte van de boete

De AFM stelt de hoogte van de boete vast op € 2.500.000 en licht dit hieronder toe.

#### 14.2.1 Basisbedrag € 2.500.000

Het wettelijk systeem voor de berekening van de boetehoogte is gedurende de periode van overtreding gewijzigd. Tot 14 oktober 2020 gold voor overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft, een basisbedrag van € 2.500.000.<sup>115</sup> In afwijking van dit uitgangspunt schreef artikel 1:82, eerste lid, Wft een boete voor van ten hoogste 10% van de netto-omzet van de overtreder in het boekjaar voorafgaande aan het boetebesluit, indien dit meer was dan – kort gezegd – € 100 miljoen.<sup>116</sup> Met ingang van 14 oktober 2020 wordt de hierboven weergegeven ‘omzetgerelateerde boete’ bij overtreding van artikel 4:11, tweede lid, Wft voorgeschreven bij een netto-omzet vanaf € 50 miljoen.<sup>117</sup> Uit het jaarverslag van CAK Dordrecht over het jaar 2021 blijkt dat CAK Dordrecht een netto jaaromzet had boven € 50 miljoen, maar lager dan € 100 miljoen.

Bij de hierboven weergegeven wijziging is geen overgangsregeling vastgesteld.

Bij de introductie van een zwaarder sanctiestelsel gedurende een doorlopende overtreding kan de AFM een ‘knip’ toepassen, waarbij het lichtere regime wordt toegepast over de periode tot de datum van wijziging en het zwaardere regime wordt toegepast over de periode daarna (in dit geval: vanaf 14 oktober 2020). In

---

<sup>114</sup> 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 de boetefunctionaris en een plaatsvervangend boetefunctionaris.

<sup>115</sup> Artikel 1:81, eerste en tweede lid, Wft en artikel 10 van het Besluit bestuurlijke boetes financiële sector (Bbbfs).

<sup>116</sup> Tweemaal het ingevolge artikel 1:81, tweede of derde lid, Wft toepasselijke maximumbedrag.

<sup>117</sup> Het ingevolge artikel 1:81, tweede, derde of vierde lid, toepasselijke maximumbedrag. Zie Herstelwet financiële markten 2020, Staatsblad 2020, 380.

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 71 van 76

de jurisprudentie is bevestigd dat een dergelijke knip zich verdraagt met het *lex mitior*-beginsel, zoals vastgelegd in artikel 7, eerste lid, van het Europees Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden (EVRM) en artikel 15, eerste lid, van het Internationaal Verdrag inzake burgerrechten en politieke rechten (IVBPR).<sup>118</sup>

In dit geval zal de AFM voor de gehele periode van overtreding uitgaan van het basisbedrag van € 2.500.000. Ook voor de periode waarin het zwaardere sanctiestelsel op CAK Dordrecht van toepassing is, geldt namelijk dat de AFM (beleidsmatig) dit basisbedrag tot uitgangspunt neemt. Hiermee geeft de AFM toepassing aan het Boetetoemingsbeleid AFM 2021 (**Boetetoemingsbeleid**), op grond waarvan de omzetterelateerde boete in beginsel wordt berekend vanuit het basisbedrag dat wettelijk geldt voor 'kleinere ondernemingen'.<sup>119</sup> Van dit uitgangspunt wordt ten nadele van de overtreder afgeweken indien toepassing hiervan in het concrete geval geen passende bestraffing zou toelaten, gelet op de ernst en/of duur van de overtreding, de mate van verwijtbaarheid en/of overige omstandigheden van het geval. De AFM ziet hiervoor in dit geval geen aanleiding.

In het navolgende doorloopt de AFM de stappen als neergelegd in artikel 3 van het Boetetoemingsbeleid. Voor toepassing van het voormalige boetetoemingsbeleid bestaat geen aanleiding, nu dat voor CAK Dordrecht niet gunstiger is.<sup>120</sup> Dit wordt, anders dan CAK Dordrecht betoogt, niet anders doordat in het voormalige beleid een basisbedrag wordt genoemd van € 2.000.000. De verwijzing naar het lagere bedrag betreft immers niet een beleidsmatige keuze maar volgt uit de omstandigheid dat voor een categorie 3 boete destijds een basisbedrag van € 2.000.000 gold, dat de wetgever sindsdien heeft verhoogd.

#### 14.2.2 Ernst en/of duur van de overtreding

De AFM kan het basisbedrag verlagen of verhogen met ten hoogste 50% indien de ernst en/of duur van de overtreding een dergelijke verlaging of verhoging rechtvaardigt.<sup>121</sup> Zoals al uiteengezet in paragraaf 13.4 (opportuiniteit boeteoplegging) is een overtreding zoals hier aan de orde naar haar aard in principe structureel en ernstig. Alleen onder bijkomende omstandigheden is er daarom aanleiding om het basisbedrag aan te passen in verband met de ernst en/of duur van de overtreding, en die omstandigheden ziet de AFM hier niet. Het bedrag blijft na deze stap daarom staan op € 2.500.000.

---

<sup>118</sup> CRvB 24 november 2015, ECLI:NL:CRVB:2014:3754; CRvB 11 december 2014, ECLI:NL:CRVB:2014:4214; CRvB 23 juni 2015, ECLI:NL:CRVB:2015:1801; Vzr. Rb Rotterdam 31 maart 2017, ECLI:NL:RBROT:2017:3007.

<sup>119</sup> Zie artikel 5.1 van het Boetetoemingsbeleid.

<sup>120</sup> Zie artikel 6.3 van het Boetetoemingsbeleid.

<sup>121</sup> Artikel 2, tweede lid, Bbbfs.

Datum	18 november 2022
Ons kenmerk	[...]
Pagina	72 van 76

#### 14.2.3 Mate van verwijtbaarheid

De AFM kan het basisbedrag verlagen of verhogen met ten hoogste 50% indien de verwijtbaarheid van de overtreder een dergelijke verlaging of verhoging rechtvaardigt.<sup>122</sup> Er is de AFM niets gebleken wat zou kunnen wijzen op een verminderde mate van verwijtbaarheid, en evenmin ziet de AFM redenen voor een verhoging. Het bedrag blijft ook na deze stap dus € 2.500.000.

#### 14.2.4 Passendheidstoets uit Boetetoemingsbeleid – evenredigheid algemeen

De AFM houdt rekening met de mate van medewerking aan het onderzoek en/of getroffen maatregelen om herhaling van de overtreding te voorkomen.<sup>123</sup> De AFM ziet geen aanleiding om in dit geval het basisbedrag op deze gronden te verlagen. Over specifiek de door CAK Dordrecht getroffen maatregelen om de overtreding te beëindigen en de gevolgen ervan te ondervangen, merkt de AFM op dat deze pas zijn ingezet na de ontvangst van het Voornemen aanwijzing, zodat daaraan geen bijzondere waarde kan worden gehecht. De AFM onderkent dat CAK Dordrecht hierbij deels verder is gegaan dan op grond van de geformuleerde gedragslijnen strikt noodzakelijk was, maar ziet hierin niet zo'n intrinsiek gemotiveerde slag naar het verhogen van haar standaarden voor integriteit, dat dit reden zou moeten zijn voor een verlaging van het bedrag.

#### 14.2.5 Draagkracht

CAK Dordrecht moet worden geacht een boete van € 2.500.000 te kunnen dragen.

### 14.3 Betaling van de boete

De boete moet worden betaald binnen zes weken na bekendmaking van dit besluit<sup>124</sup> op bankrekening [...] ten name van AFM te Amsterdam, onder vermelding van factuurnummer [...]. CAK Dordrecht ontvangt geen afzonderlijke factuur voor dit bedrag.

Als CAK Dordrecht 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 CAK Dordrecht na de bezwaarprocedure in beroep gaat, totdat op het beroep is beslist.<sup>125</sup> Over de periode dat de verplichting om de boete te betalen is geschorst, is wel wettelijke rente verschuldigd.<sup>126</sup>

---

<sup>122</sup> Artikel 2, derde lid, Bbbfs.

<sup>123</sup> Artikel 1b, eerste lid, juncto artikel 4, tweede lid, Bbbfs.

<sup>124</sup> Artikel 4:87, eerste lid, en de artikelen 3:40 en 3:41 van de Algemene wet bestuursrecht (**Awb**).

<sup>125</sup> Artikel 1:85, eerste lid, Wft.

<sup>126</sup> Artikel 1:85, tweede lid, Wft.



Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 73 van 76

#### 14.4 Openbaarmaking van de boete

Omdat de AFM aan CAK Dordrecht een boete oplegt voor overtreding van 4:11, tweede lid, Wft, moet de AFM het boetebesluit zo spoedig mogelijk openbaar maken, maar niet eerder dan vijf werkdagen nadat dit besluit aan CAK Dordrecht is toegestuurd.<sup>127</sup> Ook moet de AFM, indien van toepassing, zo spoedig mogelijk de indiening van een bezwaar tegen de bestuurlijke boete openbaar maken.<sup>128</sup>

Overige publicatiemomenten (die in dit besluit niet aan de orde zijn) worden volledigheidshalve benoemd in paragraaf 8.4.4 hieronder.

De wetgever heeft het openbaar maken van bestuurlijke sancties verplicht, gezien:

- het belang van het publiek om zo ruim mogelijk kennis te kunnen nemen van het optreden van de toezichthouders en de gronden daarvoor;
- het belang van andere instellingen die onder toezicht staan, zodat zij weten welke gedragingen kunnen leiden tot handhaving en meer inzicht krijgen in de invulling die de toezichthouder aan bepaalde normen geeft;
- het belang van personen die door de inbreuk schade hebben geleden, zodat zij eventueel hun rechten jegens de overtreder geldend kunnen maken; en
- het belang van een ontmoedigend effect op andere personen en ondernemingen onder toezicht om overtredingen te begaan.<sup>129</sup>

##### 14.4.1 Uitzonderingsgronden

Onder bepaalde omstandigheden moet de openbaarmaking worden uitgesteld of anoniem plaatsvinden.<sup>130</sup>

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.

<sup>127</sup> Artikel 1:97, derde lid, Wft jo. Artikel 1:100, eerste lid, Wft.

<sup>128</sup> Artikel 1:97, vijfde lid, Wft.

<sup>129</sup> Vergelijk *Kamerstukken II* 2015-2016, 34 455, nr. 3 p. 11-12 en *Kamerstukken II* 2005-2006, 29 708, nr. 19, p. 301-303, p. 420-421, nr. 20, p. 30 en nr. 39, p. 8-10.

<sup>130</sup> Artikel 1:98, eerste lid, Wft.

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 74 van 76

Als ook een uitgestelde of anonieme openbaarmaking de stabiliteit van het financiële stelsel in gevaar zou brengen, blijft openbaarmaking achterwege.<sup>131</sup>

De AFM ziet in dit geval geen reden om de openbaarmaking uit te stellen of in anonieme vorm te laten plaatsvinden. Er is namelijk geen sprake van één van de hiervoor genoemde uitzonderingsgronden. Dit wordt als volgt toegelicht.

Het is de AFM niet gebleken dat CAK Dordrecht of eventuele andere betrokken partijen door directe en niet-anonieme openbaarmaking in onevenredige mate schade zou worden berokkend. Publicatie dient het maatschappelijk belang om de markt te informeren of te waarschuwen. In dit geval is niet gebleken van een individuele, bijzondere situatie, waarbij de door CAK Dordrecht 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.<sup>132</sup> Daarbij komt dat eventuele schade door de openbaarmaking veeleer valt toe te schrijven aan overtreding van de norm door CAK Dordrecht, dan aan de genoemde openbaarmaking. Ook heeft de AFM niet kunnen vaststellen dat andere uitzonderingsgronden zich voordoen.

#### 14.4.2 Wijze van publicatie

De AFM publiceert de boete door een openbare versie van het boetebesluit op haar website te plaatsen. Deze versie bevat de volledige tekst van dit besluit, met uitzondering van vertrouwelijke gegevens. Deze openbare versie is als bijlage 1 bij dit besluit gevoegd. Als CAK Dordrecht van mening is dat de openbare versie toch nog vertrouwelijke gegevens bevat, dan verneemt de AFM dat graag uiterlijk binnen drie werkdagen na bekendmaking van dit besluit.

De openbare versie van het boetebesluit wordt geplaatst onder begeleiding van een 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 geplaatst<sup>133</sup> en wordt gebruik gemaakt van een RSS-feed<sup>134</sup> en een news-alert<sup>135</sup>. Bij het persbericht zal een deeplink worden opgenomen naar een eventuele uitspraak van de voorzieningenrechter van de rechtbank op rechtspraak.nl. De basistekst van het te publiceren persbericht is als **bijlage 2** bij dit besluit gevoegd. De AFM kan, al naargelang de omstandigheden op het moment van publicatie, deze publicatietekst nog wijzigen of aanvullen.

---

<sup>131</sup> Artikel 1:98, tweede lid, Wft.

<sup>132</sup> Zie bijvoorbeeld Rb Rotterdam 24 juli 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:6173; Rb Rotterdam 3 december 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:8759; Rb Rotterdam 24 december 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:9420 en 12 oktober 2017, ECLI:NL:CBB:2017:327.

<sup>133</sup> Het bericht op Twitter zal bestaan uit de kop van het persbericht en een link naar het persbericht op de website van de AFM.

<sup>134</sup> Een RSS-feed is een automatische melding van aanpassingen op de website.

<sup>135</sup> Persbureaus en andere personen die zich hebben geabonneerd, ontvangen persberichten van de AFM via 'news-alerts'.

Datum	18 november 2022
Ons kenmerk	[...]
Pagina	75 van 76

De AFM zal onder de titel van het persbericht de volgende link toevoegen: “*Uit dit persbericht blijkt niet of er bezwaar of beroep tegen de maatregel is ingesteld. Bekijk hier de actuele stand van zaken.*” Via deze link wordt een pdf-bestand geopend met een weergave van de actuele stand van zaken. In **bijlage 3** bij dit besluit kan CAK Dordrecht zien hoe de AFM de actuele stand van zaken zal weergeven. Voor de volledigheid merkt de AFM op dat dit pdf-bestand ook zelfstandig is te vinden via de zoekmachine op de website van de AFM. Als er bezwaar wordt gemaakt tegen de boete, zal de AFM dat bekendmaken door in het pdf-bestand de datum op te nemen waarop het bezwaarschrift is ontvangen.

#### 14.4.3 Publicatiemoment

Publicatie vindt niet eerder plaats dan nadat vijf werkdagen zijn verstreken na de dag waarop dit besluit aan CAK Dordrecht is bekendgemaakt.<sup>136</sup> De publicatie wordt opgeschort als CAK Dordrecht verzoekt om een voorlopige voorziening als bedoeld in artikel 8:81 Awb. Publicatie wordt dan in elk geval opgeschort, totdat de voorzieningenrechter uitspraak heeft gedaan of het verzoek is ingetrokken.

Als CAK Dordrecht om een voorlopige voorziening vraagt, verzoekt de AFM dit per e-mail ([boetefunctionaris@afm.nl](mailto:boetefunctionaris@afm.nl)) door te geven.

#### 14.4.4 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.

## 15 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 e-mail ([bezwarenbox@afm.nl](mailto:bezwarenbox@afm.nl)) worden ingediend. Aan deze elektronische verzending stelt de AFM nadere eisen die op haar website worden toegelicht ([www.afm.nl/bezwaar](http://www.afm.nl/bezwaar)). Een van die eisen is dat een bezwaarschrift niet aan andere 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.

---

<sup>136</sup> Artikel 1:100, eerste lid, Wft. Dit laat onverlet de mogelijkheid van de AFM om onder omstandigheden eerder over te gaan tot openbaarmaking (artikel 1:110a, eerste lid, Wft).

Datum 18 november 2022  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 76 van 76

Hoogachtend,  
Autoriteit Financiële Markten

[was getekend]

[was getekend]