

Openbare versie

Tinka B.V.
Assendorperdijk 1
8012 EG ZWOLLE

Datum	25 januari 2024
Ons kenmerk	[...]
Pagina	1 van 45
Telefoon	[...]
E-mail	[...]
Betreft	Besluit tot het opleggen van een bestuurlijke boete

Geacht bestuur,

De Autoriteit Financiële Markten (**AFM**) heeft besloten aan Tinka B.V. (**Tinka**) een bestuurlijke boete van € 1.750.000 op te leggen wegens overtreding van artikel 4:34, eerste en tweede lid, van de Wet op het financieel toezicht (**Wft**) in de periode van 26 juli 2021 tot en met 21 december 2021.

Samenvatting

Tinka beschikt over een vergunning op grond waarvan het haar is toegestaan om consumptief krediet aan te bieden. Kredietaanbieders moeten zich houden aan een aantal normen die erop zijn gericht om consumenten te beschermen tegen overkreditering. De AFM houdt toezicht op deze normen en heeft in dat kader tien klantdossiers geselecteerd waarin Tinka aan een klant krediet heeft verstrekt. In zeven van die dossiers heeft de AFM tekortkomingen geconstateerd:

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

De AFM heeft besloten om Tinka voor deze overtredingen een bestuurlijke boete op te leggen, van € 1.750.000.

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
Bijlagen	4
1 Betrokken rechtspersoon	4
2 Verloop van het onderzoek en boeteproses	4
3 Toezichthistorie	6
4 Wettelijk kader	6
4.1 Wet op het financieel toezicht	6
4.2 Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo)	8
4.3 Leennormenmethodiek	8
4.3.1 Vaststelling financiële positie klant	9
4.3.2 Leennorm	12
4.3.3 Maximale kredietruimte	12
5 Zienswijze Tinka	13
6 Feiten	15
6.1 Acceptatie- en verificatiebeleid Tinka	15
6.1.1 Inkomsten- en lastentoets	15
6.1.2 Verificatie netto maandinkomen	16
6.1.3 Verificatie maandelijkse woonlasten	17
6.2 Vragenlijst	17
6.3 Klantdossiers	18
7 Beoordeling	18
7.1 Inleiding en beoordelingskader	19
7.1.1 Dossier 1 – [...]	20
7.1.2 Dossier 2 – [...]	21

Datum 25 januari 2024
Ons kenmerk [...]
Pagina 3 van 45

7.1.3	Dossier 3 – [...]	24
7.1.4	Dossier 4 – [...]	28
7.1.5	Dossier 6 – [...]	31
7.1.6	Dossier 7 – [...]	32
7.1.7	Dossier 8 – [...]	34
7.1.8	Conclusie	35
7.2	Opportunititeit boete	35
7.3	Resterende aspecten zienswijze	38
8	Besluit	39
8.1	Besluit tot boeteoplegging	39
8.2	Hoogte van de boete	40
8.2.1	Wettelijk systeem: basisbedrag van € 2.500.000	40
8.2.2	Ernst en/of duur van de overtreding	40
8.2.3	Mate van verwijtbaarheid	40
8.2.4	Omvang van de onderneming	40
8.2.5	Opstelling van de overtreder en evenredigheid algemeen	41
8.2.6	Draagkracht	41
8.3	Betaling van de boete	41
8.4	Openbaarmaking van de boete	41
8.4.1	Uitzonderingsgronden	42
8.4.2	Wijze van publicatie	43
8.4.3	Publicatiemoment	44
8.4.4	Overige publicatiemomenten	44
9	Hoe kunt u bezwaar maken?	44

Datum 25 januari 2024
Ons kenmerk [...]
Pagina 4 van 45

Bijlagen

Bijlage 1: Openbare versie van het besluit

Bijlage 2: Persbericht bij publicatie van het besluit

Bijlage 3: Weergave actuele stand van zaken

1 Betrokken rechtspersoon

Tinka is een vennootschap die consumenten onder andere de mogelijkheid biedt om aankopen bij diverse (web)winkels achteraf te betalen. De onderneming is gevestigd op het adres Assendorperdijk 1 te 8012 EG Zwolle en geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 05025359. Tinka heeft een vergunning van de AFM, op grond waarvan het haar onder meer is toegestaan om in Nederland consumptief krediet aan te bieden. Tinka maakt onderdeel uit van een groep, waarvan Tinka Holding B.V. de moedervernootschap is.

2 Verloop van het onderzoek en boeteprocés

Op 14 maart 2022 heeft de AFM aan Tinka een informatieverzoek verstuurd in het kader van een thematisch onderzoek naar verantwoorde verstrekking van consumptief krediet. De AFM heeft daarin – kort weergegeven – verzocht om:

- antwoorden te formuleren op vragen over het acceptatiebeleid en over risk & control-maatregelen;
- stukken te verstrekken ter onderbouwing van de antwoorden, waaronder het acceptatiebeleid en risk & control-beleid;
- een overzicht te verstrekken van alle verstrekte consumptieve kredieten tussen 1 juli 2021 en 31 december 2021 (**Productieoverzicht**).

Op 7 april 2022 heeft Tinka een aantal vragen over het informatieverzoek gesteld. Op 8 april 2022 heeft de AFM deze vragen beantwoord.

Op 22 april 2022 heeft Tinka op het informatieverzoek gereageerd, nadat zij van de AFM uitstel had gekregen. Daarbij heeft Tinka onder meer het Productieoverzicht verstrekt. Op basis van dit Productieoverzicht heeft de AFM tien dossiers risicogestuurd geselecteerd voor dossieronderzoek en op 29

Datum	25 januari 2024
Ons kenmerk	[...]
Pagina	5 van 45

april 2022 heeft de AFM Tinka verzocht om ten aanzien van die tien dossiers een Self-Assessment (SA) in te vullen en daarbij alle relevante stukken en informatie aan de AFM te verstrekken.

Op 28 mei 2022 heeft Tinka het ingevulde SA en de relevante stukken per dossier aan de AFM verstrekt. Naar aanleiding daarvan heeft de AFM op 7 juni 2022 een aantal vragen aan Tinka gesteld. Op 8 juni 2022 heeft Tinka deze vragen beantwoord.

Op 4 november 2022 heeft de AFM aan Tinka medegedeeld dat zij de door Tinka aangeleverde dossiers heeft beoordeeld. Omdat de AFM hierbij in meerdere dossiers tekortkomingen had geconstateerd, heeft de AFM daarbij eveneens aangegeven dat zij zich beraadde op vervolgstappen waarbij ook formele maatregelen werden overwogen. Verder heeft de AFM aangegeven dat er op dat moment een feitenrapportage werd opgesteld die na afronding samen met eventuele openstaande vragen aan Tinka zou worden voorgelegd. Diezelfde dag heeft Tinka per e-mail gereageerd dat zij de mogelijke oorzaken van de bevindingen van de AFM direct zou onderzoeken en zou corrigeren, nog voordat de AFM haar uitkomsten met Tinka zou delen.

Op 7 november 2022 heeft op verzoek van Tinka een digitaal overleg plaatsgevonden tussen Tinka en de AFM over de bevindingen van de AFM. Daarbij heeft de AFM aangegeven dat zij tijdens het gesprek wel duidelijkheid kan geven over het proces en de vervolgstappen, maar – in afwachting van het conceptrapport – niet zal ingaan op de inhoud van de bevindingen. Verder heeft de AFM daarbij aangegeven dat Tinka niet verplicht was om de vragen van de AFM te beantwoorden, aangezien er sprake was van een situatie waarin de AFM de serieuze mogelijkheid tot boeteoplegging openhield gelet op (een) eventueel vast te stellen overtreding(en). Tijdens het gesprek heeft Tinka onder andere laten weten dat de interpretatie inzake de berekening van de leennorm is veranderd (vanaf 2022 inkomen plus alle toeslagen).

Op 11 november 2022 heeft Tinka een incident gemeld bij de AFM waaruit bleek dat Tinka in de periode van 10 april 2018 tot 10 november 2022 heeft nagelaten de woonlasten te verifiëren ten aanzien van klanten die in het acceptatieproces hadden aangegeven geen woonlasten te hebben. Tinka heeft dit incident op 15 november 2022 mondeling toegelicht en op 10 januari 2023 een update inzake dit incident gegeven.

Op 16 maart 2023 heeft de AFM een aanvullend informatieverzoek aan Tinka verstuurd, omdat in de door Tinka naar aanleiding van het eerste informatieverzoek aangeleverde dossierstukken onderliggende informatie ontbrak, zoals klantvragen en -antwoorden ten behoeve van de kredietwaardigheidstoets. De AFM heeft ten aanzien van elk van de tien geselecteerde dossiers verzocht om een afschrift (bijvoorbeeld in de vorm van screenshots uit de systemen) van alle vragen en antwoorden die bij de aanvrager(s) waren ingewonnen ten behoeve van het vaststellen van de financiële positie.

Datum	25 januari 2024
Ons kenmerk	[...]
Pagina	6 van 45

Op 29 maart 2023 heeft Tinka gereageerd op het aanvullende informatieverzoek. De reactie bevatte een screenshot van de vragen zoals die werden voorgelegd aan de klant en een Excelbestand met de vragen en antwoorden die door de klanten in de tien door de AFM geselecteerde dossiers zijn gegeven (**Excelbestand ILT antwoorden**). Ook heeft Tinka verbetermaatregelen toegelicht die zij ten aanzien van haar acceptatieproces had genomen.

Op 19 juni 2023 heeft de AFM haar voornemen kenbaar gemaakt om aan Tinka een bestuurlijke boete op te leggen wegens overtreding van artikel 4:34, eerste en tweede lid, Wft.

Op 29 augustus 2023 heeft Tinka, bijgestaan door haar gemachtigden, mondeling en schriftelijk haar zienswijze op dit voornemen gegeven.

Op 11 januari 2024 heeft Tinka de boetefunctionaris van de AFM een herstelplan gestuurd, waarin zij onder andere aangeeft consumenten te gaan compenseren naar aanleiding van de bevindingen van de AFM.

3 Toezichthistorie

Op 18 februari 2022 heeft de AFM Tinka een waarschuwingsbrief gestuurd wegens overtreding van artikel 4:34, tweede lid, Wft in de periode van 22 februari 2019 tot 5 november 2021. Naar aanleiding van een incidentmelding van Tinka bleek dat in deze periode de bij de BKR uitgevraagde doorlopende kredieten ten onrechte niet werden meegenomen in de kredietwaardigheidstoets voor het aanbieden van consumptief krediet, omdat per abuis bij die toets 0% in plaats van 2% van de kredietlimiet werd meegenomen als maandelijkse financieringslast. Hierdoor had Tinka aan consumenten krediet verstrekt dat met het oog op overkreditering onverantwoord was.¹

4 Wettelijk kader

4.1 Wet op het financieel toezicht

In artikel 4:34, eerste en tweede lid, Wft is het volgende bepaald:

1. *Voor de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet, of een belangrijke verhoging van de kredietlimiet, dan wel de som van de bedragen die op grond van een bestaande overeenkomst*

¹ De feiten die aan de waarschuwingsbrief ten grondslag lagen worden niet aan de in dit besluit vastgestelde overtredingen ten grondslag gelegd.

Datum 25 januari 2024
Ons kenmerk [...]
Pagina 7 van 45

inzake krediet aan de consument ter beschikking zijn gesteld, wint een aanbieder van krediet in het belang van de consument informatie in over diens financiële positie en beoordeelt hij, ter voorkoming van overkreditering van de consument, of het aangaan van de overeenkomst onderscheidenlijk de belangrijke verhoging verantwoord is.

- 2. De aanbieder gaat geen overeenkomst inzake krediet aan met een consument en gaat niet over tot een belangrijke verhoging van de kredietlimiet of de som van de bedragen die op grond van een bestaande kredietovereenkomst aan de consument ter beschikking zijn gesteld indien dit, met het oog op overkreditering van de consument, onverantwoord is.*

In de Memorie van Toelichting bij artikel 4:34 Wft is het volgende bepaald²:

In de toelichting op [de voorloper van artikel 4:34 Wft] is aangegeven dat de aanbieder van krediet om tot een goede beoordeling van de financiële positie van de consument te komen, inzicht moet hebben in zowel de inkomsten, bijvoorbeeld de bron en hoogte van de inkomsten van de consument of relevante derden, als bepaalde vaste uitgaven van de consument, zoals de huur dan wel de hypotheeklasten, alimentatie en ziektekostenverzekering. Een zwakke of onzekere positie, bijvoorbeeld van jongeren met een laag inkomen, zal er eerder toe leiden dat het aangaan van een overeenkomst inzake krediet onverantwoord is in het kader van het voorkomen van overkreditering van de betrokken consument.

In het tweede lid van artikel 4:34 is uitdrukkelijk vastgelegd dat er geen krediet mag worden verleend indien dit met het oog op voorkoming van overkreditering van de consument onverantwoord is. De aanbieder van krediet baseert zich daarbij op de informatie die verzameld is op grond van het bij en krachtens het eerste lid bepaalde.

In artikel 4:34, eerste en tweede lid, Wft is artikel 8, eerste lid, van de Richtlijn 2008/48/EG inzake kredietovereenkomsten voor consumenten (**Richtlijn Consumentenkrediet**) verwerkt.³ In een uitspraak van het Europese Hof van Justitie (**HvJEU**) van 18 december 2014 heeft het HvJEU inzake de uitleg van artikel 8, eerste lid, Richtlijn Consumentenkrediet onder meer het volgende overwogen:

Gelet op het voorgaande moet op de derde vraag worden geantwoord dat artikel 8, lid 1, van richtlijn 2008/48 aldus moet worden uitgelegd dat het er zich enerzijds niet tegen verzet dat de kredietwaardigheid van de consument enkel op basis van door deze laatste verstrekte informatie wordt beoordeeld, mits het om toereikende informatie gaat en gewone verklaringen van de

² Zie: Kamerstukken II 2005/06, 29 708, nr. 19, p. 524.

³ Zie Kamerstukken II, 2009/10, 32.339, nr. 3.

Datum 25 januari 2024
Ons kenmerk [...]
Pagina 8 van 45

consument vergezeld gaan van bewijsstukken, en het anderzijds de kredietgever niet de verplichting oplegt om de door de consument verstrekte informatie systematisch te controleren.

Uit de uitspraak van het HvJEU volgt dat gewone, niet-gestaafde verklaringen van de consument niet als toereikend kunnen worden aangemerkt indien zij niet vergezeld gaan van bewijsstukken.⁴ Hieruit valt af te leiden dat de kredietgever een nadere controle moet uitvoeren in het geval van summiere niet onderbouwde informatie.⁵

4.2 Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo)

Op basis van artikel 4:34, derde lid, Wft is artikel 113 Bgfo vastgesteld. Het eerste lid van deze bepaling luidt als volgt:

Een aanbieder van krediet gaat met een consument geen overeenkomst inzake krediet aan waarvan het totale kredietbedrag meer dan € 1000 bedraagt, indien hij niet beschikt over voldoende schriftelijke of op een andere duurzame drager vastgelegde informatie aangaande de financiële positie van de consument om, ter voorkoming van overkreditering, te kunnen beoordelen of het aangaan van de overeenkomst verantwoord is.

4.3 Leennormenmethodiek

De in artikel 4:34 Wft neergelegde regels voor verantwoorde kredietverlening bevatten een open norm. Voor consumptief krediet is deze norm nader ingevuld in de Leennormenmethodiek die (inhoudelijk identiek) is gevoegd bij de gedragscodes van de Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland (VFN) en de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) (tezamen de **Gedragscodes**). De AFM beschouwt deze Leennormenmethodiek als een minimale invulling van de open normen uit artikel 4:34 Wft.⁶ Als een kredietaanbieder niet bij de VFN of de NVB is aangesloten, is zij niet gebonden aan de Gedragscodes. De aanbieder kan dan op eigen wijze invulling geven aan de open normen ter voorkoming van overkreditering. De AFM ziet er dan wel op toe dat de afwijkende invulling van de open norm minimaal dezelfde zichtbare bescherming biedt tegen overkreditering als de Leennormenmethodiek in de Gedragscodes. Het College van Beroep voor het bedrijfsleven (Cbb) heeft in een uitspraak van 28 november 2013 bepaald dat de AFM de (toenmalige) gedragscode van de VFN als minimale invulling van de open normen van artikel 4:34 Wft mocht hanteren.⁷

⁴ Zie het arrest van het HvJEU van 18 december 2014, C-449/13, ECLI:EU:C:2014:2464, NJ 2015/262 m.nt. M.R. Mok (CA Consumer Finance SA/Bakkaus en Bonato).

⁵ Zie ook de conclusie van P-G mr. M.H. Wissink bij het arrest van de Hoge Raad van 14 september 2018, ECLI:NL:PHR:2018:1036.

⁶ Zie <https://www.afm.nl/nl-nl/sector/kredietaanbieders/algemene-informatie/normen-voor-verantwoorde-kredietverlening>.

⁷ Cbb 28 november 2013, ECLI:NL:CBB:2013:260. Zie ook: *Kamerstukken II* 1986-87, 19 785, nr. 3, p. 44.

Datum	25 januari 2024
Ons kenmerk	[...]
Pagina	9 van 45

De Leennormenmethodiek in de Gedragscodes houdt – kort gezegd – in dat de financiële positie van de klant wordt vastgesteld, waarna de leennorm kan worden berekend en daarmee de maximale kredietruimte kan worden vastgesteld. De AFM licht dit hieronder, voor zover voor dit besluit van belang, toe.

4.3.1 Vaststelling financiële positie klant

In de gedragscode van de VFN⁸ en de daarin als bijlage opgenomen Leennormenmethodiek wordt uitgewerkt hoe de financiële positie van de klant wordt vastgesteld. Zo zijn daarin de volgende bepalingen opgenomen:

4.3.1.1 Verificatie inkomen en lasten

In paragraaf 1 van de Leennormenmethodiek is bepaald dat de door de consument verstrekte gegevens moeten worden geverifieerd vanaf een kredietlimiet van € 1.000.

Paragraaf 3.7 van de Leennormenmethodiek bepaalt ten aanzien van de verificatie van het inkomen het volgende:

Het inkomen (vanuit arbeid) wordt aan de hand van een loonstrook vastgesteld of aan de hand van het SV loon⁹ via UWV. Andere inkomstenbronnen kunnen ook op andere wijzen worden vastgesteld. Uitkeringen kunnen worden vastgesteld aan de hand van uitkeringsspecificaties. Overheidstoelagen worden vastgesteld via Nibud formules.

Ten aanzien van de verificatie van lasten is in paragraaf 4.5 van de Leennormenmethodiek het volgende opgenomen:

De lasten die worden uitgevraagd worden geverifieerd vanaf kredietlimieten van € 1.000. Deze verificatie dient te worden gebaseerd op bescheiden en/of informatie die op een voldoende objectieve wijze door de consument kenbaar gemaakte financiële situatie bevestigen.

4.3.1.2 Bestendigheid van het inkomen

Over het vaststellen van de bestendigheid van het inkomen is in paragraaf 3.6 van de Leennormenmethodiek het volgende bepaald:

⁸ Ten tijde van de overtredingsperiode was de gedragscode van de VFN per 1 april 2021 van toepassing. Wanneer wordt verwezen naar de gedragscode dient men de gedragscode per 1 april 2021 te lezen.

⁹ SV loon staat voor sociale verzekeringsloon.

Datum 25 januari 2024
Ons kenmerk [...]
Pagina 10 van 45

De bestendigheid van het inkomen wordt vastgesteld aan de hand van een loonstrook of rekeningoverzichten. Is het contract van meer tijdelijke aard dan worden meer eisen gesteld aan de vaststelling van de bestendigheid. Te denken valt aan: opvragen van meer loonstroken, meer rekeningoverzichten en/of aantonen van een arbeidscontract, of aan opvragen van een zgn. intentieverklaring.

Meer concreet staat in paragraaf 3.6 van de Leennormenmethodiek dat de bestendigheid van het inkomen op basis van een overeenkomst voor bepaalde tijd kan worden aangetoond met het volgende:

Eén loonstrook en vaststellen dat contract nog tenminste 6 maanden loopt. Dit kan worden vastgesteld aan de hand van einddatum contract op loonstrook of vaststellen bijschrijvingen salaris van afgelopen 12 maanden. Loopt het arbeidscontract korter dan 6 maanden, dan kan met een intentieverklaring bestendigheid worden aangetoond. Loopt het arbeidscontract korter dan 6 maanden én kan bestendigheid niet worden aangetoond met een intentieverklaring, dan dient een afslag te worden gehanteerd die recht doet aan de kans op een mogelijke inkomensterugval bij werkloosheid.

4.3.1.3 Componenten relevant voor de vaststelling van het inkomen

In de Leennormenmethodiek zijn verschillende componenten opgenomen op basis waarvan bepaalde bedragen bij het inkomen kunnen worden opgeteld of ervan moeten worden afgetrokken, teneinde de kredietruimte te beoordelen. Voor dit besluit zijn de volgende componenten relevant.

Werknemersbijdrage pensioenpremie

De Leennormenmethodiek gaat ervan uit dat consumenten een deel van hun inkomen (moeten kunnen) aanwenden voor pensioenopbouw. In dat kader schrijft paragraaf 3.2 ten aanzien van de pensioenpremie het volgende voor:

*Aanbieders gaan generiek (voor alle klanten) uit van de werkelijke pensioenpremie o.b.v. de salarisspecificatie. Als de werkelijke pensioenpremie niet aanwezig is, moet de forfaitaire pensioenpremie gebruikt worden om klanten zelf de ruimte te geven om pensioen op te bouwen. De forfaitaire pensioenpremie is $8,55\% * (\text{bruto inkomen per jaar} - \text{franchise (€ 13.533,-)})$ (Nibud berekening). Indien de aanbieder voor alle klanten van een forfaitaire pensioenpremie wil uitgaan, dan zal de hoogst geldende pensioenpremie moeten worden genomen (11,75% - Pensioenfonds voor Zorg en Welzijn).*

Onkostenvergoeding

Datum 25 januari 2024
Ons kenmerk [...]
Pagina 11 van 45

In de FAQ en toelichting Leennormen staat dat onkostenvergoedingen niet mogen worden meegenomen als inkomen.¹⁰

Toeslagen

In paragraaf 3.5 van de Leennormenmethodiek staat dat het netto inkomen mag worden vermeerderd met de volgende toeslagen, aan de hand van de volgende formules:

Het netto inkomen mag worden vermeerderd met diverse toeslagen. Hierin is bepaald dat deze worden berekend aan de hand van een specifieke formule. Het gaat hier dan om de volgende toeslagen.

- *Vakantietoelage*
- *Zorgtoelage*
- *Kindgebonden budget*
- *Kinderbijslag*

*De vakantietoelage formule is generiek voor alle type inkomens en is als volgt: Vakantietoelage = (inkomen / 0,95) * 0,05. Een aanvullende bepaling hierin is dat deze formule alleen mag worden toegepast op inkomenstypes die daadwerkelijk ook een vakantiegeld opbouw kent.*

De overige toeslagenformules zijn inkomenstype afhankelijk en zijn in 3 groepen verdeeld.¹¹

Pensioeninkomen

Ten aanzien van de behandeling van kredietaanvragen bij een naderend pensioen is het volgende in artikel 6, onder e, van de gedragscode van de VFN opgenomen:

Bij de behandeling van aanvragen voor consumptieve kredieten wordt vanaf 58 jarige leeftijd van de consument de inkomenssituatie bij pensionering meegewogen in de kredietbeoordeling als het krediet (mogelijk) een einddatum kent die voorbij de pensioengerechtigde leeftijd van de consument ligt. Aanvullend wordt de inkomenssituatie bij pensionering altijd meegewogen in de kredietbeoordeling als het krediet zeker een einddatum kent die voorbij de pensioengerechtigde leeftijd van de consument ligt.

¹⁰ Zie pagina 32 van de gedragscode van de VFN.

¹¹ Zie paragraaf 3.5 in de Leennormenmethodiek voor de formules voor de overige toeslagen.

Datum 25 januari 2024
Ons kenmerk [...]
Pagina 12 van 45

4.3.2 Leennorm

Voor de kosten van het levensonderhoud, waarvan wordt verondersteld dat ieder huishouden die moet maken, wordt op grond van de Leennormenmethodiek met een forfaitair bedrag gerekend; de leennorm. Dit is het bedrag dat een aanbieder van het inkomen van de consument aftrekt om met die kosten rekening te houden. De leennorm is gebaseerd op de minimumvoorbeeldbegrotingen die het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (**Nibud**) ieder jaar publiceert.¹²

Paragraaf 2.2 van de Leennormenmethodiek bepaalt dat de leennorm als volgt wordt berekend:

$$\text{Leennorm} = \text{basisnorm} + \text{opslagpercentage} * (\text{inkomen} - \text{minimuminkomen})$$

De basisnormen, de opslagpercentages, het minimuminkomen en de maximale leennorm zijn opgenomen in respectievelijk tabel 2.1 en 2.2 van de Leennormenmethodiek. Hierbij is rekening gehouden met de woonsituatie van de aanvrager (huur of koop) en de huishoudsituatie (alleenstaand, alleenstaand met kinderen, paar of paar met kinderen).

4.3.3 Maximale kredietruimte

Volgens de Leennormenmethodiek worden alle lasten, de leennorm en eventueel surplus in verband met eigenwoningbezit of autobezit van het totaal inkomen afgetrokken. Dat leidt tot de beschikbare maandruimte voor krediet, ook wel aangeduid als de aflossingscapaciteit van de consument. Aan de hand daarvan kan de maximale kredietruimte worden vastgesteld.

In paragraaf 5 van de Leennormenmethodiek staat het volgende inzake het vaststellen van de maximale kredietruimte:

Voor nieuw af te sluiten Doorlopende Kredieten geldt dat de maandlast die wordt gehanteerd om de maximale kredietruimte van de consument te bepalen minimaal op 2% wordt gesteld. De kredietaanbieder kan doorlopende kredieten aanbieden die een maandelijkse termijn kennen die lager ligt dan 2%. Bij het bepalen van het maximaal af te sluiten krediet dient de kredietaanbieder voor doorlopende kredieten echter uit te gaan van een maandelijkse termijn van minimaal 2% van de kredietsom. In de bovengenoemde situaties mag de werkelijke last niet hoger zijn dan de berekende aflossingscapaciteit conform de leennormenmethodiek. (...). De maximale kredietruimte voor een Doorlopend Krediet wordt bepaald door de aflossingscapaciteit te vermenigvuldigen met factor 50.

¹² De minimum voorbeeldbegroting gaat uit van het sociaal minimum voor de betreffende gezinssamenstelling.

Datum	25 januari 2024
Ons kenmerk	[...]
Pagina	13 van 45

5 Zienswijze Tinka

Tinka heeft in haar zienswijze – zakelijk weergegeven – het volgende naar voren gebracht.

Tinka geeft aan de bevindingen van de AFM te betreuren en veel waarde te hechten aan de zorgvuldige behandeling van klanten en aan de adequate beoordeling van kredietaanvragen om kredietverstrekking te waarborgen. Bij het aantreden van het nieuwe bestuur in 2020 heeft Tinka besloten verantwoorde kredietverstrekking tot een speerpunt van strategie te maken. Deze keuze en de bijbehorende cultuur en gedrag zijn door het bestuur en management van Tinka uitgedragen en breed verspreid binnen de gehele organisatie. Tinka heeft haar beleid en processen inmiddels onder een vergrootglas gelegd, wat ook tot uitdrukking komt door de omstandigheid dat zij zelf enkele fouten heeft ontdekt en direct stappen heeft genomen om deze fouten te herstellen. Tinka is per 8 september 2022 tijdelijk gestopt met het aanbieden van kredieten boven € 1.000 totdat haar beleid en processen op dit punt op orde zijn, ook al ging dit gepaard met flinke kosten.

Tegelijkertijd meent Tinka dat de AFM aan haar geen boete zou moeten opleggen, en dat minimaal het basisbedrag aanzienlijk zou moeten worden gematigd. Tinka onderbouwt dit standpunt met de volgende twee argumenten.

In de eerste plaats is het boetevoornemen grotendeels gebaseerd op wilsafhankelijke informatie die onder dwang is verkregen. Tinka licht toe dat zij alle door de AFM gevorderde informatie, beschrijvingen en documenten heeft verstrekt, een productieoverzicht heeft gemaakt en het SA heeft uitgevoerd. Op de overgelegde dossierstukken na (zoals loonstroken, betaalgegevens en de door de aanvragers gegeven antwoorden), kwalificeren alle antwoorden, beoordelingen en overzichten – waaronder het SA – die Tinka heeft verstrekt als ‘wilsafhankelijk’ materiaal. Die informatie was ten tijde van de informatievordering van de AFM immers nog niet als zodanig op een gegevensdrager vastgelegd. De AFM mag die wilsafhankelijke informatie niet gebruiken voor boeteoplegging, en evenmin gebruiken als basis voor het opvragen van bewijs dat vervolgens aan de boete ten grondslag wordt gelegd. Nu de AFM het boetevoornemen en het onderzoeksrapport op deze wilsafhankelijke informatie, en in het verlengde daarvan nader opgevraagde informatie heeft gebaseerd, schendt de AFM artikel 6 van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (**EVRM**).

In de tweede plaats heeft de AFM ten onrechte niet aan de wettelijke normen van artikel 4:34 Wft getoetst, maar alleen aan de Leennormenmethodiek in de Gedragscodes. Tinka meent dat de AFM onterecht één-op-één aan de Gedragscodes heeft getoetst voor de vraag of er sprake is van een overtreding van artikel 4:34 Wft. Het CBb heeft bepaald dat de AFM de Gedragscodes als minimumnorm mag hanteren bij haar beoordeling van de mate waarin aan de wettelijke normen van artikel 4:34 Wft wordt voldaan, maar dat betekent volgens Tinka niet dat de AFM de eis mag stellen dat de Gedragscodes letterlijk, volledig en steeds

Datum 25 januari 2024
Ons kenmerk [...]
Pagina 14 van 45

gevolgd moeten worden en de eigen invulling beperkt is tot aanvullende maatregelen. Artikel 4:34 Wft en artikel 113 BGfo bevatten open normen en geven daarmee de kredietaanbieder ruimte en discretie om op een passende wijze invulling te geven aan deze normen, zolang de essentialia van de financiële positie van de klant maar kunnen worden geverifieerd. Zo blijkt uit de wetsgeschiedenis bij artikel 4:34 Wft dat de omvang en de nauwkeurigheid van de verificatie afhankelijk van de kredietomvang kunnen verschillen en de kredietaanbieder enkel verplicht is om opvallende afwijkingen in aangeleverde informatie te controleren. Tinka meent dat met deze proportionele invulling rekening moet worden gehouden. Om te beoordelen of het beschermingsniveau in een concreet geval minimaal hetzelfde is als in de Gedragscodes, had de AFM alle informatie moeten opvragen die bij een beoordeling wordt opgevraagd. De AFM heeft onterecht enkel gecontroleerd of de beoordeling heeft plaatsgevonden op exact dezelfde wijze als in de Gedragscodes is bepaald. Nu de AFM niet heeft beoordeeld in hoeverre Tinka aan de wettelijke norm voldoet, kan de AFM niet tot de conclusie komen dat artikel 4:34 Wft is overtreden. Dat geldt zeker gezien de bewijslast die in het kader van een beoogde bestraffende sanctie op de AFM rust.

Verder verzoekt Tinka de AFM om de volgende aspecten bij de besluitvorming te betrekken:

- De tien door de AFM met een hoog risico geselecteerde en beoordeelde dossiers zijn geen ‘gemiddelde’ dossiers voor Tinka. De uitkomsten van het onderzoeksrapport geven dan ook geen representatief beeld van de kwaliteit van alle kredietdossiers en de conclusies van de AFM kunnen niet worden geëxtrapoleerd naar (alle) andere dossiers van Tinka. Ter illustratie wijst Tinka erop dat zij in de periode van 28 juni 2021 tot en met 2 januari 2022 80,35% van de kredietaanvragen heeft afgewezen.
- Vanaf het moment dat de AFM aan Tinka heeft vermeld dat er tekortkomingen zijn geconstateerd heeft het meer dan zeven maanden geduurd totdat Tinka heeft kunnen zien wat de bevindingen van de AFM zijn. Tinka heeft in die tijd niet adequaat de bevindingen kunnen adresseren, ondanks dat zij hiertoe zeer gemotiveerd was.
- Het is volgens Tinka bezwaarlijk dat de AFM pas in een zeer laat stadium van het onderzoek, op 7 november 2022, de cautie heeft gegeven. Daarmee heeft de AFM in strijd gehandeld met de ethische en professionele normen die men zou mogen verwachten bij een dergelijk onderzoek met verstreckende gevolgen.
- Hoewel de AFM op 7 november 2022 meldde dat er een concept-rapportage zou komen, heeft Tinka pas voor het eerst bij het ontvangen van het voornemen tot boeteoplegging het (toen al definitieve) rapport ontvangen. Zij heeft daardoor niet de kans gehad om te reageren op de concept-rapportage.
- Tinka heeft gedurende het gehele onderzoek van de AFM te allen tijde haar volledige medewerking verleend. Ook had Tinka zo spoedig mogelijk maatregelen willen treffen om herhaling in de toekomst te vermijden, maar heeft dat pas veel later kunnen doen, omdat de AFM pas op 19 juni 2023 haar bevindingen voor wat betreft het niet voldoen aan de eisen van artikel 4:34 Wft kenbaar heeft gemaakt. Tinka verzoekt de AFM om hiermee rekening te houden bij de afweging of er een boete wordt opgelegd dan wel bij de hoogte van de eventuele boete.

Datum	25 januari 2024
Ons kenmerk	[...]
Pagina	15 van 45

6 Feiten

6.1 Acceptatie- en verificatiebeleid Tinka

Tinka maakt sinds de beëindiging van haar lidmaatschap per 11 april 2021 geen deel meer uit van de VFN. Wel stond in het acceptatiebeleid van Tinka¹³, zoals in de voor dit besluit relevante periode van toepassing, dat bij iedere verstrekking van krediet een inkomsten- en lastentoets (**ILT**) werd afgenomen, zoals gedefinieerd door de VFN. Naast een acceptatiebeleid hanteerde Tinka in de voor dit besluit relevante periode ook een verificatiebeleid.

Hieronder geeft de AFM de aspecten van het acceptatie- en verificatiebeleid weer voor zover zij relevant zijn voor de kredietverstrekking in de tien door de AFM onderzochte klantdossiers.

6.1.1 Inkomsten- en lastentoets

Op grond van haar acceptatiebeleid nam Tinka voor iedere kredietverstrekking “een ILT af zoals deze gedefinieerd is door de VFN.” Hierbij werd verwezen naar de website van de VFN.

Het acceptatiebeleid vermeldde het volgende inzake het kredietlimiet en de acceptatie van de klant¹⁴:

Wanneer een klant een kredietaanvraag doet, wordt er gecontroleerd of de ILT limiet en de risicolimiet beide groter of gelijk zijn dan de hoogte van het gevraagde krediet. Als dit het geval is, wordt het krediet geaccepteerd. Als dit niet het geval is, kan de klant kiezen of hij een krediet wil aangaan voor de voor hem geldende maximum limiet. Dat is dus het minimum van de ILT limiet en de risicolimiet. Als de klant hier niet voor kiest, wordt hij afgewezen.

Over de verificatie van de ILT is in het acceptatiebeleid het volgende opgenomen¹⁵:

Als het contract een limiet heeft boven € 1.000 wordt de ILT geverifieerd. Dit houdt in dat een bevestiging wordt gevraagd (gebaseerd op objectieve gegevens) van de opgevoerde inkomensgegevens en woonlasten gegevens. Dit kan bijvoorbeeld met een loonstrook of een bankafschrift. De details van het verificatie beleid staan in het document “Beleid verificatie [...]” verwoord.

¹³ Beleid Acceptatie [...] – laatste versie: 31 oktober 2019.

¹⁴ Zie Beleid Acceptatie [...] – laatste versie: 31 oktober 2019, p.4.

¹⁵ Zie Beleid Acceptatie [...] – laatste versie: 31 oktober 2019, p.4.

Datum 25 januari 2024
Ons kenmerk [...]
Pagina 16 van 45

Onderdeel van de ILT is het bepalen van de overige leningen van de klant. Deze worden aan de klant gevraagd, maar ook berekend op basis van het BKR toetsresultaat. De hoogste van deze twee waarden wordt gebruikt.

Het verificatiebeleid bepaalde het volgende over de verificatie van de ILT¹⁶:

Verificatie houdt in dat specifieke waarden die een klant invult in de inkomen en lasten toets (ILT) worden bevestigd op basis van objectieve informatie. Dat wil zeggen dat dit informatie is die niet enkel door de consument wordt opgevoerd, maar van een andere bron komt. Er zijn twee waarden die geverifieerd worden:

- 1. Netto maandinkomen*
- 2. Maandelijks woonlasten*

6.1.2 Verificatie netto maandinkomen

Over de verificatie van het netto maandinkomen bepaalde het verificatiebeleid, voor zover hier relevant, het volgende¹⁷:

De volgende uitgangspunten bepalen het Netto maandinkomen.

- 1. Maandelijks refereert naar een kalendermaand. Afwijkende periodes worden teruggerekend naar maandinkomen.
 - a. Als er [op basis van] de aangeleverde inkomensdocumenten geen sprake is van consistent inkomen gaan we uit van het laagste bedrag van de aangeleverde inkomens.
(...)**
- 2. Structurele onderdelen van inkomen mogen worden opgenomen in het inkomen.*
- 3. Als het geverifieerde inkomen hoger is dan het door de klant ingevulde inkomen zal het inkomensbedrag nooit worden aangepast.*
- 4. Als het geverifieerde inkomen **minder dan 50 euro lager** is dan het door de klant ingevulde inkomen zal het inkomensbedrag nooit worden aangepast.*
- 5. Als het geverifieerde inkomen **meer dan 50 euro lager** is dan het door de klant ingevulde inkomen dan zal het inkomensbedrag altijd worden aangepast.*

Het verificatiebeleid bepaalde verder welke bestanddelen van het inkomen (zoals bonussen, inkomen van partner en overwerkvergoeding) onder welke omstandigheden in het netto maandinkomen konden worden betrokken, en op welke basis het inkomen kon worden geverifieerd.

¹⁶ Zie Beleid verificatie [...] – laatste versie: 2 juli 2019, p. 4.

¹⁷ Zie Beleid verificatie [...] – laatste versie: 2 juli 2019, p. 5.

Datum 25 januari 2024
Ons kenmerk [...]
Pagina 17 van 45

Tijdens de zienswijze heeft Tinka toegelicht dat het inkomen van klanten in de systemen van Tinka werd afgerond op € 25.

6.1.3 Verificatie maandelijkse woonlasten

Over het bepalen van de woonlasten bepaalde het verificatiebeleid, voor zover relevant, het volgende¹⁸:

De volgende uitgangspunten bepalen de woonlasten:

(...)

- 5. Servicekosten, of andere woongerelateerde kosten, zullen niet worden meegenomen in de berekening van de woonlasten.*
- 6. Heeft de klant geen waarde bij maandelijkse woonlasten ingevuld gaan we er van uit dat er geen sprake is van maandelijkse woonlasten.*
- 7. Als de geverifieerde woonlasten **lager** zijn dan de door de klant ingevulde woonlasten zal het bedrag nooit worden aangepast.*
- 8. Als de geverifieerde woonlasten **minder dan 50 euro hoger** zijn dan de door de klant ingevulde woonlasten zal het bedrag nooit worden aangepast.*
- 9. Als de geverifieerde woonlasten **meer dan 50 euro hoger** zijn dan de door de klant ingevulde woonlasten dan zal het bedrag altijd worden aangepast.*

6.2 Vragenlijst

Als onderdeel van het acceptatieproces vroeg Tinka via een online vragenformulier de financiële situatie van de klant uit (het **Vragenformulier**). De klant moest diens opgave van inkomen, en woonlasten boven € 0 onderbouwen met bewijs, aan de hand waarvan Tinka deze informatie verifieerde. Ten aanzien van de overige door de klant opgegeven antwoorden werd aan de klant blijkens het Vragenformulier geen onderbouwing gevraagd.

Het Vragenformulier bevatte de volgende vragen¹⁹:

Uit hoeveel mensen bestaat jouw huishouden?

Heb je kinderen onder de 18 die bij je thuis wonen? Zo ja, geef aan hoeveel.

Hoeveel dagen gaan jouw kinderen gemiddeld per maand naar de kinderopvang?

Hoeveel dagen gaan jouw kinderen gemiddeld per maand naar de buitenschoolse opvang?

Wat voor soort inkomen heb je?

Wat is je netto inkomen per maand?

¹⁸ Zie Beleid verificatie [...] – laatste versie: 2 juli 2019, p. 9.

¹⁹ Zie Excelbestand ILT antwoorden.

Datum	25 januari 2024
Ons kenmerk	[...]
Pagina	18 van 45

Verwacht je dat jouw inkomen in de komende zes maanden gaat dalen?

Wat verwacht je dat jouw nieuwe netto maandinkomen wordt?

Heb je een pensioenregeling? Zo ja, geef aan op wat voor manier.

Heb je een auto? Zo ja, maak je gebruik van jouw auto?

Wat is jouw woonsituatie?

Hoeveel huur (na evt. aftrek van huurtoeslag) betaal je per maand?

Hoeveel betaal je per maand voor jouw hypotheek?

Heb je een studieschuld bij DUO? Zo ja, wat is jouw totale studieschuld?

Heb je nog andere maandelijkse lasten?

6.3 Klantdossiers

Tinka heeft ten aanzien van de tien door de AFM geselecteerde klantdossiers onder meer de volgende documenten verstrekt:

- Per klantdossier een Excelbestand met daarin onder meer de ingangsdatum en looptijd van de kredietovereenkomst, de maandtermijn van het krediet en de documenten die gebruikt zijn ter verificatie van het inkomen en de woonlasten van de desbetreffende klant (voor elk afzonderlijk dossier: **Excelbestand ILT verificatie**²⁰);
- Een Excelbestand met daarin per klantdossier weergegeven de BKR-registraties en BKR-meldingen van de desbetreffende klant (**Excelbestand BKR toetsen**);
- Het al eerder genoemde Excelbestand ILT antwoorden (met daarin per klantdossier de in het Vragenformulier gestelde vragen en de daarop gegeven antwoorden).
- Het SA;
- Het Productieoverzicht.

De feiten ten aanzien van de klantdossiers, zoals zij blijken uit deze door Tinka verstrekte stukken, zullen hierna voor de leesbaarheid per dossier worden weergegeven in de paragrafen 7.1.1 tot en met 7.1.7. Hierbij geldt dat de AFM de informatie zoals opgenomen in het SA als wilsafhankelijk beschouwt. Daarom wordt in het navolgende uitsluitend naar het SA verwezen voor zover het ontlastend materiaal betreft. Het Productieoverzicht wordt alleen gebruikt ten aanzien van het geboortejaar van de klant in dossier 2. De AFM beschouwt die informatie als niet wilsafhankelijk.

7 Beoordeling

²⁰ In dit besluit zal voor elk klantdossier naar het desbetreffende Excelbestand ILT verificatie in de voetnoot worden verwezen.

Datum	25 januari 2024
Ons kenmerk	[...]
Pagina	19 van 45

7.1 Inleiding en beoordelingskader

De AFM is van oordeel dat Tinka de volgende artikelen van de Wft heeft overtreden en dat het opportuun is om haar hiervoor te beboeten:

- artikel 4:34, eerste lid, Wft op 26 juli 2021, 12 augustus 2021, 16 augustus 2021, 31 oktober 2021, 2 november 2021, 17 december 2021 en 21 december 2021; en
- artikel 4:34, tweede lid, van de Wft op 12 augustus 2021 en 16 augustus 2021.

Dat licht de AFM hieronder toe.

Tinka is op grond van artikel 4:34, eerste lid, Wft verplicht om informatie in te winnen over de financiële positie van de consument en te beoordelen, ter voorkoming van overkreditering, of het aangaan van de kredietovereenkomst verantwoord is. Artikel 4:34, tweede lid, Wft verbiedt Tinka om een overeenkomst inzake krediet met een consument aan te gaan, indien dit met het oog op overkreditering onverantwoord is.

Deze wetsbepalingen bevatten, gelet op de formuleringen ‘ter voorkoming van overkreditering van de consument’, ‘met het oog op overkreditering van de consument’ en ‘onverantwoord’, een open normstelling. De begrippen ‘overkreditering’ en ‘onverantwoord’ zijn in de Wft en het BGfo niet nader ingevuld. Gelet op de open normen van artikel 4:34 Wft is de AFM het met Tinka eens dat zij een bepaalde marge heeft voor een eigen invulling van deze normen. Wel dient Tinka daarbij minimaal dezelfde zichtbare bescherming tegen overkreditering te bieden als de Leennormenmethodiek in de Gedragscodes (zie ook het wettelijk kader in hoofdstuk 4 van dit besluit).

In het kader van haar onderzoek heeft de AFM in tien klantdossiers beoordeeld in hoeverre Tinka de bepalingen van artikel 4:34 Wft heeft nageleefd. De AFM heeft daarbij een tweevoudige toets aangelegd. Zij heeft in eerste instantie beoordeeld in hoeverre Tinka heeft voldaan aan de normen in de gedragscode van de VFN. Waar dit niet het geval bleek, heeft de AFM gekeken of Tinka op een andere wijze invulling heeft gegeven aan de open normen van artikel 4:34 Wft, zodat minimaal dezelfde bescherming wordt geboden als met de Leennormenmethodiek is beoogd.

Uit het onderzoek van de AFM komt naar voren dat Tinka in zeven van de tien onderzochte dossiers voor de totstandkoming van de overeenkomst onvoldoende informatie heeft ingewonnen over de financiële positie van de consument om te kunnen beoordelen of het aangaan van de overeenkomst verantwoord was gelet op het voorkomen van overkreditering. In twee van die zeven dossiers is Tinka bovendien een kredietovereenkomst met de consument aangegaan die met het oog op overkreditering onverantwoord was.

Datum	25 januari 2024
Ons kenmerk	[...]
Pagina	20 van 45

De beoordeling van de AFM hierna is als volgt opgebouwd. In paragraaf 7.1.1 tot en met 7.1.7 zijn per dossier de feiten en de beoordeling opgenomen. In paragraaf 7.1.8 volgt de conclusie. In paragraaf 7.2 wordt de opportuniteit van de boete behandeld en in paragraaf 7.3 de resterende aspecten van de zienswijze van Tinka.

7.1.1 Dossier 1 – [...]

7.1.1.1 Feiten dossier 1

Op 26 juli 2021 heeft Tinka met een klant een kredietovereenkomst afgesloten met een kredietlimiet van € 5.500.²¹ De maandtermijn van het krediet bedroeg € 100.

Het inkomen van de klant is geverifieerd aan de hand van drie loonstroken van de maanden mei, april en juni 2021.²² Uit de loonstroken blijkt dat de klant een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd had, maar niet wat de einddatum van de arbeidsovereenkomst was. De klant heeft in het Vragenformulier aangegeven geen inkomensdaling in de eerstvolgende zes maanden te verwachten.²³ Het Excelbestand ILT verificatie bevat geen andere informatie, behalve een schermafbeelding van een afschrijving ter verificatie van de woonlasten van de klant²⁴.

7.1.1.2 Beoordeling dossier 1

Naar het oordeel van de AFM heeft Tinka in dit dossier onvoldoende informatie ingewonnen over de financiële positie van de consument om te kunnen beoordelen of het aangaan van de kredietovereenkomst, ter voorkoming van overkreditering, verantwoord was. Hiermee heeft Tinka artikel 4:34, eerste lid, Wft overtreden op 26 juli 2021. De AFM licht dit hieronder toe.

Uit de in paragraaf 7.1.1.1 genoemde feiten komt naar voren dat Tinka het inkomen van de consument heeft geverifieerd aan de hand van drie loonstroken. Uit die loonstroken blijkt niet wat de resterende looptijd van de arbeidsovereenkomst van de consument was. Hierdoor kan niet worden vastgesteld tot wanneer de consument over een inkomen beschikte. Uit het dossier blijkt niet dat Tinka nog andere informatie heeft ingewonnen of over andere informatie beschikte ter vaststelling van de bestendigheid van het inkomen, anders dan de verklaring van de consument dat hij in de komende zes maanden geen inkomensdaling verwachtte²⁵. Zoals hierboven in paragraaf 4.1 toegelicht, kan een dergelijke ongestaafde

²¹ Zie het Excelbestand ILT verificatie ten aanzien van dossiernummer: [...].

²² Zie het Excelbestand ILT verificatie ten aanzien van dossiernummer: [...].

²³ Zie Excelbestand ILT antwoorden.

²⁴ Zie Excelbestand ILT verificatie ten aanzien van dossiernummer: [...].

²⁵ Blijkens het Vragenformulier is de consument niet gevraagd om die verklaring met stukken te onderbouwen.

Datum	25 januari 2024
Ons kenmerk	[...]
Pagina	21 van 45

verklaring niet als toereikend worden beschouwd. Uit het dossier blijkt ook niet dat Tinka in verband met de looptijd van de arbeidsovereenkomst overeenkomstig de Leennormenmethodiek een afslag op het inkomen heeft gehanteerd of op een andere wijze rekening heeft gehouden met de kans op een (tijdelijke) inkomensterugval na afloop van de arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd. Gelet op het voorgaande, beschikte Tinka over ontoereikende informatie over de bestendigheid van het inkomen van de consument, om te kunnen beoordelen of het aangaan van de kredietovereenkomst verantwoord was.

7.1.2 Dossier 2 – [...]

7.1.2.1 Feiten dossier 2

Op 2 november 2021 heeft Tinka met een klant van [...] jaar²⁶ een kredietovereenkomst afgesloten met een kredietlimiet van € 3.000.²⁷ Blijkens het SA is er volgens Tinka echter sprake geweest van een typefout en kon er door een klant nooit meer krediet worden opgenomen dan de interne limiet van € 812,85.²⁸ De (theoretische) looptijd²⁹ van de kredietovereenkomst was 65 maanden en de (theoretische) einddatum van het krediet lag daarmee voorbij de pensioengerechtigde leeftijd van de klant. De maandtermijn van het krediet bedroeg € 60.

Het inkomen van de klant is geverifieerd aan de hand van een Exceloverzicht met vier bijschrijvingen in de maanden juli, augustus, september en oktober 2021.³⁰ De bijschrijvingen bedragen respectievelijk € [...], € [...], € [...] en € [...]. Uit het Exceloverzicht blijkt dat in deze periode ook een bijschrijving heeft plaatsgevonden van € [...]. Uit het dossier blijkt niet of de klant als onderdeel van het inkomen een onkostenvergoeding ontving, of er vakantiegeld werd opgebouwd en wat het verwachte pensioeninkomen van de klant was.³¹ Dit is ook niet uitgevraagd in het Vragenformulier. Wel heeft Tinka een afslag van 10% op het inkomen gehanteerd in verband met het naderende pensioen van de klant.³²

De woonlasten zijn geverifieerd aan de hand van een Exceloverzicht van '[uitgaven]' van de consument op 29 oktober 2021 en 1 november 2021 en een schermafdruck van een afschrijving³³. Daaruit blijkt dat er op 1 november 2021 ten aanzien van de bankrekening van de klant een afschrijving "[huur]" heeft plaatsgevonden voor een bedrag van € [...]. Het Excelbestand ILT verificatie bevat geen andere informatie.³⁴

²⁶ Zie het Productieoverzicht.

²⁷ Zie Excelbestand ILT verificatie ten aanzien van dossiernummer: [...].

²⁸ In het onderzoeksrapport stond abusievelijk € 812,50.

²⁹ Bij doorlopende kredieten wordt gesproken van een theoretische looptijd, omdat het krediet heropnames toestaat die de looptijd kunnen verlengen.

³⁰ Zie het Excelbestand ILT verificatie ten aanzien van dossiernummer: [...].

³¹ Zie Excelbestand ILT Verificatie ten aanzien van dossier [...] en Excelbestand ILT antwoorden.

³² Zie het SA ten aanzien van dossiernummer: [...].

³³ Zie Excelbestand ILT verificatie ten aanzien van dossier [...].

³⁴ Zie Excelbestand ILT verificatie ten aanzien van dossier [...].

Datum	25 januari 2024
Ons kenmerk	[...]
Pagina	22 van 45

Uit het Excelbestand ILT antwoorden blijkt dat de klant onder meer de volgende gegevens in het Vragenformulier heeft ingevuld:

- Gezinssituatie: alleenstaand
- Woonsituatie: huur
- Inkomen: uit arbeid
- Kinder- of partneralimentatie: € [...]
- Lasten – overige leningen: € 20.
- Inkomensdaling verwacht in de komende zes maanden: nee.
- Pensioenopbouw: via de werkgever.
- Auto: nee.

7.1.2.2 Beoordeling dossier 2

Overtreding van artikel 4:34, eerste lid, Wft

Naar het oordeel van de AFM heeft Tinka in dit dossier onvoldoende informatie ingewonnen over de financiële positie van de consument om te kunnen beoordelen of het aangaan van de kredietovereenkomst, ter voorkoming van overkreditering, door de consument verantwoord was. Hiermee heeft Tinka artikel 4:34, eerste lid, Wft overtreden op 2 november 2021. De AFM licht dit hieronder toe.

Uit de in paragraaf 7.1.2.1 genoemde feiten komt naar voren dat Tinka het inkomen van de klant slechts heeft geverifieerd aan de hand van vier bijschrijvingen. Uit die bijschrijvingen blijkt echter niet uit welke componenten het inkomen is opgebouwd en welke daarvan een structureel karakter hebben en welke niet. Hierdoor had Tinka een incompleet beeld van het inkomen, een van de essentialia van de financiële positie van de klant. Ter illustratie wijst de AFM op het volgende:

- Op basis van de bijschrijvingen kan niet worden vastgesteld of een consument bij de werkgever pensioen opbouwt. Die vaststelling is van belang, omdat op grond van de Leennormenmethodiek de (werkelijke of anders forfaitaire) pensioenpremie op het bruto inkomen moet worden ingehouden om de klant de ruimte te geven zelf pensioen op te bouwen. Dat de klant in het Vragenformulier heeft verklaard pensioen op te bouwen bij zijn werkgever is voor die vaststelling niet voldoende, nu dit niet door objectieve informatie wordt bevestigd.³⁵ Bovendien blijkt niet uit het dossier dat Tinka pensioenpremie op het inkomen heeft ingehouden of op een andere wijze rekening heeft gehouden met pensioenopbouw door de klant.

³⁵ Blijkens het Vragenformulier is de consument niet gevraagd om die verklaring met stukken te onderbouwen.

Datum 25 januari 2024
Ons kenmerk [...]
Pagina 23 van 45

- Ook kan op basis van de bijschrijvingen niet worden vastgesteld of een consument bij de werkgever vakantiegeld opbouwt. Die vaststelling is nodig omdat bij het bepalen van het inkomen voor de ILT het netto-inkomen op grond van de Leennormenmethodiek alleen mag worden vermeerderd met vakantietoeslag, als het een inkomenstype betreft die daadwerkelijk ook een vakantiegeld opbouw kent. In dit dossier is kennelijk vakantietoeslag bij het inkomen opgeteld.³⁶
- Verder blijkt uit de bijschrijvingen niet of daarin ook onkostenvergoedingen voor de consument zijn opgenomen. Dat is relevant, omdat onkostenvergoedingen op grond van de Leennormenmethodiek niet mogen worden meegenomen bij het bepalen van het inkomen voor de ILT.

Gelet op het voorgaande, had Tinka op basis van de bijschrijvingen aldus geen inzicht in voornoemde (mogelijke) bestanddelen van het inkomen van de consument, terwijl dat inzicht op grond van de Leennormenmethodiek van belang is bij het bepalen van het inkomen voor de ILT. Uit het dossier blijkt ook niet dat Tinka er op een andere wijze voor heeft gezorgd dat zij een voldoende compleet beeld van het inkomen van de consument had (en daarmee te kunnen beoordelen of het krediet verantwoord is). Hiermee heeft Tinka onvoldoende informatie ingewonnen over het inkomen van de klant en niet het minimale beschermingsniveau geboden ter voorkoming van overkreditering.

Op basis van de vier bijschrijvingen had Tinka ook geen inzicht in de bestendigheid van het inkomen van de klant, terwijl dit door de Leennormenmethodiek wordt voorgeschreven. Uit de bijschrijvingen blijkt immers niet wat de resterende looptijd van de arbeidsovereenkomst van de consument is. Hierdoor kan niet worden vastgesteld tot wanneer de consument over een inkomen beschikt. Uit het dossier blijkt ook niet dat Tinka nog andere informatie heeft ingewonnen of over andere informatie beschikte ter vaststelling van de bestendigheid van het inkomen, anders dan de verklaring van de klant dat hij in de komende zes maanden geen inkomensdaling verwachtte. Zoals hierboven in paragraaf 4.1 toegelicht, kan een dergelijke ongestaafde verklaring niet als toereikend worden beschouwd.³⁷ Uit het dossier blijkt ook niet dat Tinka op een andere wijze rekening heeft gehouden met de kans op een (tijdelijke) inkomensterugval na afloop van de arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd, bijvoorbeeld door (overeenkomstig de Leennormenmethodiek) een afslag op het inkomen te hanteren. Gelet op het voorgaande, beschikte Tinka over ontoereikende informatie over de bestendigheid van het inkomen van de consument, om te kunnen beoordelen of het aangaan van de kredietovereenkomst verantwoord was.

³⁶ Dit leidt de AFM af uit de omstandigheid dat Tinka in de onderzochte dossiers uitging van een positieve kredietruimte. Tegen deze achtergrond, en gelet op de informatie als opgenomen in de tabel in paragraaf 7.1.3 neemt de AFM aan dat Tinka bij het netto inkomen een bedrag optelde om deze positieve kredietruimte vast te stellen. Het ligt in de rede dat het hier gaat om vakantietoeslag. Op basis van de VFN gedragscode kan deze als volgt worden berekend: $\text{Vakantietoeslag} = (\text{inkomen} / 0,95) * 0,05$. Zie de VFN gedragscode, p. 21.

³⁷ Blijkens het Vragenformulier is de consument niet gevraagd om die verklaring met stukken te onderbouwen. Dergelijke stukken zijn ook niet in het dossier terug te vinden.

Datum	25 januari 2024
Ons kenmerk	[...]
Pagina	24 van 45

Uit het dossier blijkt voorts dat Tinka geen informatie heeft ingewonnen over het verwachte pensioeninkomen van de klant, terwijl het krediet doorliep tot na zijn pensioengerechtigde leeftijd. Daarom dient op grond van de Leennormenmethodiek de inkomenssituatie bij pensionering altijd te worden meegewogen in de kredietbeoordeling als het krediet, zoals in dit dossier, zeker een einddatum kent die voorbij de pensioengerechtigde leeftijd van de consument ligt.³⁸ Uit het SA blijkt dat Tinka heeft beoogd rekening te houden met het naderend pensioen. Dit deed zij door een afslag van 10% op het inkomen te hanteren. Naar het oordeel van de AFM heeft Tinka hiermee echter niet het ontbreken van informatie over de inkomenssituatie na pensionering opgevangen. Zonder deze informatie kan namelijk niet worden vastgesteld (en overigens is ook niet op voorhand aannemelijk) dat de gehanteerde afslag voor de inkomensterugval bij pensionering voldoende is. Evenmin kon Tinka vaststellen of de maandtermijn van het krediet naar verwachting nog zou aansluiten bij de financiële situatie van de klant na ingang van het pensioen.

Tot slot constateert de AFM dat Tinka de door de klant opgegeven alimentatielasten van € [...] niet heeft geverifieerd,³⁹ terwijl die lasten bij een kredietlimiet van € 1.000 of hoger op grond van de Leennormenmethodiek moeten worden geverifieerd aan de hand van bescheiden en/of informatie die op een voldoende objectieve wijze de door de consument kenbaar gemaakte financiële situatie bevestigen. Het hiermee geboden beschermingsniveau heeft Tinka ook niet op andere wijze bewerkstelligd.

Gelet op het voorgaande, heeft Tinka onvoldoende informatie over het inkomen, het verwachte pensioeninkomen, de bestendigheid daarvan en de alimentatielasten ingewonnen, om te kunnen beoordelen of het aangaan van de kredietovereenkomst verantwoord was.

Afwijking van het onderzoeksrapport

In het onderzoeksrapport was ten aanzien van dossier 2 tevens een overtreding vastgesteld van artikel 4:34, tweede lid, Wft. De AFM constateert dat deze vaststelling deels was gebaseerd op door Tinka verstrekte wilsafhankelijke informatie. Dergelijke informatie mag niet aan een besluit tot boeteoplegging ten grondslag worden gelegd. Gelet hierop is de AFM van oordeel dat een overtreding van artikel 4:34, tweede lid, Wft ten aanzien van dossier 2 niet kan worden bewezen en wijkt zij op dit punt dus af van het onderzoeksrapport.

7.1.3 Dossier 3 – [...]

³⁸ Het dossier bevat geen informatie en blijktens het Vragenformulier is er aan de consument geen vraag gesteld over het verwachte pensioeninkomen. Dergelijke stukken zijn ook niet in het dossier terug te vinden.

³⁹ Dit volgt ook uit het beleid, nu Tinka blijktens haar beleid alleen het netto maandinkomen en de maandelijkse woonlasten boven € 0 verifieerde.

Datum	25 januari 2024
Ons kenmerk	[...]
Pagina	25 van 45

7.1.3.1 Feiten dossier 3

Op 16 augustus 2021 heeft Tinka met een klant een kredietovereenkomst afgesloten met een kredietlimiet van € 5.500.⁴⁰ De maandtermijn van het krediet bedroeg € 100.

Het inkomen van de klant is geverifieerd aan de hand van een Exceloverzicht met drie bijschrijvingen in de maanden april, juni en juli 2021.⁴¹ De bijschrijvingen bedragen respectievelijk € [...], € [...] en € [...]. Uit het dossier blijkt niet of de klant als onderdeel van het inkomen een onkostenvergoeding ontving en of er vakantiegeld werd opgebouwd.⁴² Dit is ook niet uitgevraagd in het Vragenformulier.

De klant heeft in het Vragenformulier opgegeven dat zijn woonlasten € 0 bedragen.⁴³ Uit het Excelbestand ILT verificatie blijkt niet dat die woonlasten door Tinka zijn geverifieerd. Het Excelbestand ILT verificatie bevat verder ook geen andere informatie.

Uit het Excelbestand ILT antwoorden blijkt dat de klant verder onder meer de volgende gegevens in het Vragenformulier heeft ingevuld:

- Gezinssituatie: paar met kinderen
- Woonsituatie: eigen woning
- Inkomen: uit arbeid
- Inkomensdaling verwacht in de komende zes maanden: nee
- Pensioenopbouw: via de werkgever
- Auto: ja, eigenaar

Verder blijkt uit het Excelbestand BKR toetsen dat de klant maandelijks € 30 aan kredietlasten had in verband met een doorlopend krediet van € 1.500. Daarnaast had de klant nog een doorlopend krediet van € 1.800.

7.1.3.2 Beoordeling dossier 3

Overtreding van artikel 4:34, eerste lid, Wft

Naar het oordeel van de AFM heeft Tinka in dit dossier onvoldoende informatie ingewonnen over de financiële positie van de consument om te kunnen beoordelen of het aangaan van de kredietovereenkomst, ter voorkoming van overkreditering, verantwoord was. Hiermee heeft Tinka artikel 4:34, eerste lid, Wft overtreden op 16 augustus 2021. De AFM licht dit hieronder toe.

⁴⁰ Zie het Excelbestand ILT verificatie ten aanzien van dossiernummer: [...].

⁴¹ Zie het Excelbestand ILT verificatie ten aanzien van dossiernummer: [...].

⁴² Zie Excelbestand ILT Verificatie ten aanzien van dossiernummer: [...] en Excelbestand ILT antwoorden.

⁴³ Zie Excelbestand ILT antwoorden.

Datum	25 januari 2024
Ons kenmerk	[...]
Pagina	26 van 45

Uit de in paragraaf 7.1.3.1 genoemde feiten komt naar voren dat Tinka het inkomen van de klant en de bestendigheid daarvan slechts heeft geverifieerd aan de hand van drie bijschrijvingen en een verklaring van de klant dat pensioen werd opgebouwd en dat binnen zes maanden geen inkomensterugval werd verwacht.⁴⁴ Uit het dossier blijkt niet dat Tinka nog andere informatie heeft ingewonnen of er op een andere wijze voor heeft gezorgd dat zij een voldoende compleet beeld van het inkomen en de bestendigheid daarvan had om daarmee te kunnen beoordelen of het krediet verantwoord was. Ook blijkt niet uit het dossier dat Tinka het gebrek aan informatie op een andere manier heeft ondervangen. Zoals ook uiteengezet in de beoordeling van dossier 2, is dit onvoldoende om te kunnen beoordelen of het aangaan van de kredietovereenkomst verantwoord was.

Verder komt uit de in paragraaf 7.1.3.1 genoemde feiten naar voren dat Tinka de door de klant opgegeven woonlasten van € 0 niet heeft geverifieerd,⁴⁵ terwijl die lasten bij een kredietlimiet van € 1.000 of hoger op grond van de Leennormenmethodiek moeten worden geverifieerd aan de hand van bescheiden en/of informatie die op een voldoende objectieve wijze de door de consument kenbaar gemaakte financiële situatie bevestigen. Dat had zeker in de rede gelegen nu in dit dossier opvalt dat de klant had aangegeven over een eigen woning te beschikken en het ontbreken van woonlasten in dat licht extra opvalt. Het hiermee geboden beschermingsniveau heeft Tinka ook niet op andere wijze bewerkstelligd.

Gelet op het voorgaande, heeft Tinka onvoldoende informatie over het inkomen, de bestendigheid daarvan en de woonlasten ingewonnen, om te kunnen beoordelen of het aangaan van de kredietovereenkomst verantwoord was.

Overtreding van artikel 4:34, tweede lid, Wft

Op basis van de wel beschikbare informatie is de AFM van oordeel dat Tinka in dit dossier met de consument een kredietovereenkomst is aangegaan die onverantwoord is met het oog op overkreditering van de consument. Hiermee heeft Tinka eveneens artikel 4:34, tweede lid, Wft overtreden op 16 augustus 2021. De AFM licht dit hieronder toe.

⁴⁴ Blijkens het Vragenformulier is de consument niet gevraagd om die verklaringen met stukken te onderbouwen. Dergelijke stukken zijn ook niet in het dossier terug te vinden.

⁴⁵ Dit volgt ook uit het beleid, nu Tinka blijkens haar beleid alleen het netto maandinkomen en de maandelijkse woonlasten boven € 0 verifieerde.

Datum 25 januari 2024
 Ons kenmerk [...]
 Pagina 27 van 45

Aan de hand van de Leennormenmethodiek en de in paragraaf 7.1.3.1 genoemde feiten heeft de AFM in onderstaande tabel de voor de consument beschikbare maandruimte voor krediet⁴⁶ en het maximaal te verstrekken krediet⁴⁷ berekend.

Financiële positie klant	Bedrag
<i>Inkomen uit arbeid</i>	€ 1.927,89 ⁴⁸
<i>Vakantietoeslag</i>	€ 101,47 ⁴⁹
<i>Zorgtoeslag</i>	€ 108,03
<i>Kindgebonden budget</i>	€ 203
<i>Kinderbijslag</i>	€ 195
Totaal inkomen	€ 2.535,39
<i>Netto woonlasten</i>	€ 0
<i>Lasten bestaande financieringen (BKR)</i>	€ 66
- Totaal lasten	€ 66
- Leennorm	€ 2.241,24
- Surplus eigen woningbezit	€ 60
- Surplus autobezit	€ 99
= Beschikbare maandruimte voor krediet	€ 69,15
* 50 = Maximaal te verstrekken krediet (verantwoord kredietmaximum)	€ 3.457,50

Uit bovenstaande tabel blijkt dat de maximaal beschikbare maandruimte van de consument € 69,15 bedroeg en het maximaal te verstrekken krediet € 3.457,50. Tinka is echter een overeenkomst met de consument aangegaan met een kredietlimiet van € 5.500 en een maandtermijn van € 100. Nu in onderhavig dossier het verstrekte krediet aldus de maximale kredietruimte van de consument overschrijdt, had Tinka – met het oog op overkreditering – deze kredietovereenkomst niet met de consument mogen aangaan. Tinka heeft de consument voor een bedrag ter hoogte van € 2.042,50 overgekrediteerd.

⁴⁶ De beschikbare maandruimte is het totale inkomen min de totale lasten, de leennorm, het surplus eigen woningbezit en het surplus autobezit.

⁴⁷ Het maximaal te verstrekken krediet is de beschikbare maandruimte vermenigvuldigd met factor 50.

⁴⁸ De AFM heeft ervoor gekozen om, conform het acceptiebeleid van Tinka en zoals door Tinka ook daadwerkelijk toegepast blijkt het Excelbestand ILT verificatie, als inkomen het laagste bedrag van de bijschrijvingen in het Excelbestand ILT verificatie te nemen.

⁴⁹ Het bedrag aan vakantiegeld blijkt uit het door Tinka aangeleverde SA. Hoewel dit document wilsafhankelijke informatie bevat, heeft de AFM deze informatie hier gebruikt omdat deze in het voordeel van Tinka werkt.

Datum	25 januari 2024
Ons kenmerk	[...]
Pagina	28 van 45

Voor de volledigheid merkt de AFM op dat, in het geval Tinka wel voldoende informatie over de financiële positie van de klant had ingewonnen, zoals over de woonlasten, en de daadwerkelijke financiële positie van de klant had kunnen worden bepaald, de maximale kredietruimte van de klant alleen maar lager zou kunnen uitvallen.

7.1.4 Dossier 4 – [...]

7.1.4.1 Feiten dossier 4

Op 12 augustus 2021 heeft Tinka een kredietovereenkomst afgesloten met een kredietlimiet van € 3.510.⁵⁰ De maandtermijn van het krediet bedroeg € 71.

Uit het Excelbestand ITL verificatie⁵¹ blijkt dat de gegevens van de klant in [...] 2021 waren geverifieerd bij een voorgaande kredietovereenkomst en dat die verificatie is gebruikt ten aanzien van de kredietovereenkomst van 12 augustus 2021. Het inkomen van de klant was destijds geverifieerd aan de hand van een Exceloverzicht met vijf bijschrijvingen in de maanden december 2020 tot april 2021. Die bijschrijvingen bedroegen respectievelijk € [...], € [...], € [...], € [...] en € [...]. Uit het dossier blijkt niet of de klant als onderdeel van het inkomen een onkostenvergoeding ontving en of er vakantiegeld werd opgebouwd.⁵² Dit is ook niet uitgevraagd in het Vragenformulier.

De woonlasten zijn geverifieerd aan de hand van een Exceloverzicht met één afschrijving van € [250-300] op [...] maart 2021 en een verklaring van de klant. De klant schrijft in een e-mail van [...] april 2021 het volgende: *“Ik ben hier inwonend en maak om deze reden [250-300] over voor vaste lasten.”* In het Vragenformulier had de klant eerder nog € [...] aan woonlasten opgegeven.⁵³ Naast een schermafdruck inzake de contacthistorie met de klant en de afmelding van een interne taak, bevat het Excelbestand ILT verificatie geen andere informatie.

Uit het Excelbestand ILT antwoorden blijkt dat de klant verder onder meer de volgende gegevens in het Vragenformulier heeft ingevuld:

- Gezinssituatie: alleenstaand
- Woonsituatie: huur
- Inkomen: uit arbeid
- Inkomensdaling verwacht in de komende zes maanden: nee
- Pensioenopbouw: via de werkgever

⁵⁰ Zie het Excelbestand ILT verificatie ten aanzien van dossiernummer: [...].

⁵¹ Zie het Excelbestand ILT verificatie ten aanzien van dossiernummer: [...].

⁵² Zie Excelbestand ILT Verificatie ten aanzien van dossiernummer: [...] en Excelbestand ILT antwoorden.

⁵³ Zie Excelbestand ILT antwoorden.

Datum	25 januari 2024
Ons kenmerk	[...]
Pagina	29 van 45

- Auto: nee

Verder blijkt uit het Excelbestand BKR toetsen dat de klant maandelijks in totaal € 216,77 aan kredietlasten had.

7.1.4.2 Beoordeling dossier 4

Overtreding van artikel 4:34, eerste lid, Wft

Naar het oordeel van de AFM heeft Tinka in dit dossier onvoldoende informatie ingewonnen over de financiële positie van de consument om te kunnen beoordelen of het aangaan van de kredietovereenkomst, ter voorkoming van overkreditering verantwoord was. Hiermee heeft Tinka artikel 4:34, eerste lid, Wft overtreden op 12 augustus 2021. De AFM licht dit hieronder toe.

Uit de in paragraaf 7.1.4.1 genoemde feiten komt naar voren dat Tinka het inkomen van de klant slechts heeft geverifieerd aan de hand van vijf bijschrijvingen en een verklaring van de klant, dat pensioen werd opgebouwd en dat binnen zes maanden geen inkomensterugval werd verwacht.⁵⁴ Uit het dossier blijkt niet dat Tinka nog andere informatie heeft ingewonnen of er op een andere wijze voor heeft gezorgd dat zij een voldoende compleet beeld van het inkomen en de bestendigheid daarvan had om daarmee te kunnen beoordelen of het krediet verantwoord was. Ook blijkt niet uit het dossier dat Tinka het gebrek aan informatie op een andere manier heeft ondervangen. Zoals ook uiteengezet in de beoordeling van dossier 2 (zie paragraaf 7.1.2), is dit onvoldoende om te kunnen beoordelen of het aangaan van de kredietovereenkomst verantwoord was.

De AFM concludeert dat Tinka onvoldoende informatie over het inkomen en de bestendigheid daarvan heeft ingewonnen, om te kunnen beoordelen of het aangaan van de kredietovereenkomst verantwoord was.

Overtreding van artikel 4:34, tweede lid, Wft

Op basis van de wel beschikbare informatie is de AFM van oordeel dat Tinka in dit dossier met de consument een kredietovereenkomst is aangegaan die onverantwoord is met het oog op overkreditering van de consument. Hiermee heeft Tinka eveneens artikel 4:34, tweede lid, Wft overtreden op 12 augustus 2021. De AFM licht dit hieronder toe.

⁵⁴ Blijkens het Vragenformulier is de consument niet gevraagd om die verklaringen met stukken te onderbouwen.

Datum 25 januari 2024
 Ons kenmerk [...]
 Pagina 30 van 45

Aan de hand van de Leennormenmethodiek en de in paragraaf 7.1.4.1 genoemde feiten heeft de AFM in onderstaande tabel de voor de consument beschikbare maandruimte voor krediet⁵⁵ en het maximaal te verstrekken krediet⁵⁶ berekend.

Financiële positie klant	Bedrag
<i>Inkomen uit arbeid</i>	€ 1.657,02 ⁵⁷
<i>Vakantietoeslag</i>	€ 87,21 ⁵⁸
<i>Zorgtoeslag</i>	€ 80,72
Totaal inkomen	€ 1.824,95
Netto woonlasten	€ 497,11 ⁵⁹
Lasten bestaande financieringen (BKR)	€ 213,76 ⁶⁰
- Totaal lasten	€ 710,87
- Leennorm	€ 1.116,29
- Surplus eigen woningbezit	€ 0
- Surplus autobezit	€ 0
= Beschikbare maandruimte voor krediet	€ -2,21
* 50 = Maximaal te verstrekken krediet (verantwoord kredietmaximum)	€ -110,50

Uit bovenstaande tabel blijkt dat de maximaal beschikbare maandruimte van de consument € -2,21 bedroeg en het maximaal te verstrekken krediet € -110,50. Tinka is echter een overeenkomst met de consument aangegaan met een kredietlimiet van € 3.510 en een maandtermijn van € 71. Nu in onderhavig dossier het verstrekte krediet aldus de maximale kredietruimte van de consument overschrijdt, had Tinka deze kredietovereenkomst niet met de consument mogen aangaan. Tinka heeft de consument voor een bedrag ter hoogte van het gehele verstrekte krediet, dus € 3.510, overgekrediteerd.

⁵⁵ De beschikbare maandruimte is het totale inkomen min de totale lasten, de leennorm, het surplus eigen woningbezit en het surplus autobezit.

⁵⁶ Het maximaal te verstrekken krediet is de beschikbare maandruimte vermenigvuldigd met factor 50.

⁵⁷ De AFM heeft ervoor gekozen om, conform het acceptatiebeleid van Tinka, als inkomen het laagste bedrag van de bijschrijvingen in het Excelbestand ILT verificatie te nemen.

⁵⁸ Het bedrag aan vakantiegeld blijkt uit het door Tinka aangeleverde SA. Hoewel dit document wilsafhankelijke informatie bevat, heeft de AFM deze informatie hier gebruikt omdat deze in het voordeel van Tinka werkt.

⁵⁹ Nu uit de beschikbare informatie niet blijkt dat de bestendigheid van de inwonende situatie is vastgesteld, dient er volgens de Leennormenmethodiek in dit geval 30% van het inkomen van de klant als woonlasten worden gehanteerd, om rekening te houden met de mogelijkheid dat de klant gedurende de looptijd niet langer inwonend zal (of wil) zijn.

⁶⁰ In tegenstelling tot het Excelbestand BKR toetsen, komt de AFM tot een maandlast van € 213,76 in plaats van 216,77, doordat de AFM het aflopende krediet deelt door een looptijd van 72 in plaats van 71 maanden.

Datum	25 januari 2024
Ons kenmerk	[...]
Pagina	31 van 45

7.1.5 Dossier 6 – [...]

7.1.5.1 Feiten dossier 6

Op 21 december 2021 heeft Tinka met de klant een kredietovereenkomst afgesloten met een kredietlimiet van € 2.000.⁶¹

Het inkomen van de klant is geverifieerd aan de hand van een Exceloverzicht met drie bijschrijvingen in de maanden augustus, oktober en november 2021.⁶² De bijschrijvingen bedroegen respectievelijk € [...], € [...] en € [...]. Uit het dossier blijkt niet of de klant een onkostenvergoeding ontving en of er vakantiegeld werd opgebouwd.⁶³ Dit is ook niet uitgevraagd in het Vragenformulier.

De woonlasten van de klant zijn geverifieerd aan de hand van een Exceloverzicht met een afschrijving “[huur]” op [...] november 2021 van € [...]. De klant had in het Vragenformulier zelf als woonlasten € [...] opgegeven.⁶⁴ Het Excelbestand ILT verificatie bevat geen andere informatie.

Uit het Excelbestand ILT antwoorden blijkt dat de klant verder onder meer de volgende gegevens in het Vragenformulier heeft ingevuld:

- Gezinssituatie: alleenstaand
- Woonsituatie: huur
- Inkomen: uit arbeid
- Inkomensdaling verwacht in de komende zes maanden: nee.
- Pensioenopbouw: via de werkgever
- Kinder- of partneralimentatie: € [...]
- Lasten – overig: € 300

Het dossier bevat naast de informatie in het Vragenformulier geen gegevens ten aanzien van de door de klant opgegeven alimentatie- en overige lasten.

7.1.5.2 Beoordeling dossier 6

Overtreding van artikel 4:34, eerste lid, Wft

⁶¹ Zie het Excelbestand ILT verificatie ten aanzien van dossiernummer: [...].

⁶² Zie het Excelbestand ILT verificatie ten aanzien van dossiernummer: [...].

⁶³ Zie het Excelbestand ILT verificatie ten aanzien van dossiernummer: [...] en het Excelbestand ILT antwoorden.

⁶⁴ Zie Excelbestand ILT antwoorden.

Datum	25 januari 2024
Ons kenmerk	[...]
Pagina	32 van 45

Naar het oordeel van de AFM heeft Tinka in dit dossier onvoldoende informatie ingewonnen over de financiële positie van de consument om te kunnen beoordelen of het aangaan van de kredietovereenkomst, ter voorkoming van overkreditering, verantwoord was. Hiermee heeft Tinka artikel 4:34, eerste lid, Wft overtreden op 21 december 2021. De AFM licht dit hieronder toe.

Uit de in paragraaf 7.1.5.1 genoemde feiten komt naar voren dat Tinka het inkomen van de klant slechts heeft geverifieerd aan de hand van drie bijschrijvingen en een verklaring van de klant dat pensioen werd opgebouwd en dat binnen zes maanden geen inkomensterugval werd verwacht.⁶⁵ Uit het dossier blijkt niet dat Tinka nog andere informatie heeft ingewonnen of er op een andere wijze voor heeft gezorgd dat zij een voldoende compleet beeld van het inkomen en de bestendigheid daarvan had om daarmee te kunnen beoordelen of het krediet verantwoord was. Ook blijkt niet uit het dossier dat Tinka het gebrek aan informatie op een andere manier heeft ondervangen. Zoals ook uiteengezet in de beoordeling van dossier 2, heeft Tinka hiermee ontoereikende informatie ingewonnen over het inkomen van de consument en de bestendigheid daarvan, om te kunnen beoordelen of het aangaan van de kredietovereenkomst verantwoord was.

Verder komt uit de in 7.1.5.1 genoemde feiten naar voren dat Tinka de door de klant opgegeven alimentatielasten van € [...] en overige lasten van € 300 niet heeft geverifieerd,⁶⁶ terwijl die lasten bij een kredietlimiet van € 1.000 of hoger op grond van de Leennormenmethodiek moeten worden geverifieerd aan de hand van bescheiden en/of informatie die op een voldoende objectieve wijze de door de consument kenbaar gemaakte financiële situatie bevestigen. Het hiermee geboden beschermingsniveau heeft Tinka ook niet op andere wijze geboden.

Gelet op het voorgaande, heeft Tinka onvoldoende informatie over het inkomen, de bestendigheid daarvan, alimentatielasten en overige lasten ingewonnen, om te kunnen beoordelen of het aangaan van de kredietovereenkomst verantwoord was.

7.1.6 Dossier 7 – [...]

7.1.6.1 Feiten dossier 7

Op 17 december 2021 heeft Tinka met de klant een kredietovereenkomst afgesloten met een kredietlimiet van € 11.811.⁶⁷

⁶⁵ Blijkens het Vragenformulier is de consument niet gevraagd om die verklaringen met stukken te onderbouwen.

⁶⁶ Dit volgt ook uit het beleid, nu Tinka blijkens haar beleid geen lasten verifieert, buiten het netto maandinkomen en woonlasten boven € 0.

⁶⁷ Zie het Excelbestand ILT verificatie ten aanzien van dossiernummer: [...].

Datum	25 januari 2024
Ons kenmerk	[...]
Pagina	33 van 45

Het inkomen van de klant is geverifieerd aan de hand van een Exceloverzicht met drie bijschrijvingen in de maanden augustus, oktober en november 2021.⁶⁸ De bijschrijvingen bedroegen respectievelijk € [...], € [...] en € [...]. Uit het dossier blijkt niet of de klant een onkostenvergoeding ontving en of er vakantiegeld werd opgebouwd.⁶⁹ Dit is ook niet uitgevraagd in het Vragenformulier.

De woonlasten zijn geverifieerd aan de hand van een Exceloverzicht met onder meer een afschrijving “[huur]” op [...]november 2011 van € [...]. Het Excelbestand ILT verificatie bevat geen andere informatie.

Uit het Excelbestand ILT antwoorden blijkt dat de klant onder meer de volgende gegevens in het Vragenformulier heeft ingevuld:

- Gezinssituatie: paar met kinderen
- Woonsituatie: huur
- Inkomen: uit arbeid
- Inkomensdaling verwacht in de komende zes maanden: nee.
- Pensioenopbouw: via de werkgever
- Studieschuld: € [...]

Het dossier bevat naast de informatie in het Vragenformulier geen gegevens ten aanzien van de door de klant opgegeven studieschuld.

7.1.6.2 Beoordeling dossier 7

Overtreding van artikel 4:34, eerste lid, Wft

Naar het oordeel van de AFM heeft Tinka in dit dossier onvoldoende informatie ingewonnen over de financiële positie van de consument om te kunnen beoordelen of het aangaan van de kredietovereenkomst, ter voorkoming van overkreditering, verantwoord was. Hiermee heeft Tinka artikel 4:34, eerste lid, Wft overtreden op 17 december 2021. De AFM licht dit hieronder toe.

Uit de in paragraaf 7.1.6.1 genoemde feiten komt naar voren dat Tinka het inkomen van de klant slechts heeft geverifieerd aan de hand van drie bijschrijvingen en een verklaring van de klant dat pensioen werd opgebouwd en dat binnen zes maanden geen inkomensterugval werd verwacht.⁷⁰ Uit het dossier blijkt niet dat Tinka nog andere informatie heeft ingewonnen of er op een andere wijze voor heeft gezorgd dat zij een voldoende compleet beeld van het inkomen en de bestendigheid daarvan had om daarmee te kunnen beoordelen of het krediet verantwoord was. Ook blijkt niet uit het dossier dat Tinka het gebrek aan

⁶⁸ Zie het Excelbestand ILT verificatie ten aanzien van dossiernummer: [...].

⁶⁹ Zie het Excelbestand ILT verificatie ten aanzien van dossiernummer: [...] en het Excelbestand ILT antwoorden.

⁷⁰ Blijkens het Vragenformulier is de consument niet gevraagd om die verklaringen met stukken te onderbouwen.

Datum	25 januari 2024
Ons kenmerk	[...]
Pagina	34 van 45

informatie op een andere manier heeft ondervangen. Zoals ook uiteengezet in de beoordeling van dossier 2, heeft Tinka hiermee ontoereikende informatie ingewonnen over het inkomen van de consument en de bestendigheid daarvan, om te kunnen beoordelen of het aangaan van de kredietovereenkomst verantwoord was.

Verder komt uit de in 7.1.6.1 genoemde feiten naar voren dat Tinka de door de klant in het Vragenformulier opgegeven oorspronkelijke studieschuld van in totaal € [...] niet heeft geverifieerd,⁷¹ terwijl die lasten bij een kredietlimiet van € 1.000 of hoger op grond van de Leennormenmethodiek moeten worden geverifieerd aan de hand van bescheiden en/of informatie die op een voldoende objectieve wijze de door de consument kenbaar gemaakte financiële situatie bevestigen. Het hiermee geboden beschermingsniveau heeft Tinka ook niet op andere wijze bewerkstelligd.

Gelet op het voorgaande, heeft Tinka onvoldoende informatie over het inkomen, de bestendigheid daarvan en de studieschuld ingewonnen, om te kunnen beoordelen of het aangaan van de kredietovereenkomst verantwoord was.

7.1.7 Dossier 8 – [...]

7.1.7.1 Feiten dossier 8

Op 31 oktober 2021 heeft Tinka met een klant een kredietovereenkomst afgesloten met een kredietlimiet van € 5.500.⁷² De maandtermijn van het krediet bedroeg € 100.

Het inkomen van de klant is geverifieerd aan de hand van twee loonstroken.⁷³ De loonstrook van de maand augustus 2021 betreft een loonstrook voor een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd. De loonstrook van de maand september 2021 betreft een loonstrook voor een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd. Uit de loonstrook van de maand september 2021 blijkt niet wat de einddatum van de arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd was. De klant heeft in het Vragenformulier aangegeven geen inkomensdaling in de eerstvolgende zes maanden te verwachten. Het Excelbestand ILT verificatie bevat geen andere informatie, behalve een schermafdruck van een afschrijving ter verificatie van de woonlasten van de klant.

7.1.7.2 Beoordeling dossier 8

Overtreding artikel 4:34, eerste lid, Wft

⁷¹ Dit volgt ook uit het beleid, nu Tinka blijkens haar beleid alleen het netto maandinkomen en de maandelijkse woonlasten boven € 0 verifieert.

⁷² Zie het Excelbestand ILT verificatie ten aanzien van dossiernummer: [...].

⁷³ Zie het Excelbestand ILT verificatie ten aanzien van dossiernummer: [...].

Datum	25 januari 2024
Ons kenmerk	[...]
Pagina	35 van 45

Naar het oordeel van de AFM heeft Tinka in dit dossier onvoldoende informatie ingewonnen over de financiële positie van de consument om te kunnen beoordelen of het aangaan van de kredietovereenkomst, ter voorkoming van overkreditering, verantwoord was. Hiermee heeft Tinka artikel 4:34, eerste lid, Wft overtreden op 31 oktober 2021. De AFM licht dit hieronder toe.

Uit de in paragraaf 7.1.7.1 genoemde feiten komt naar voren dat Tinka in dit dossier twee inkomens heeft geverifieerd aan de hand van twee loonstroken; een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd en een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd. Uit de loonstrook van de maand september 2021 blijkt niet wat de resterende looptijd van de arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd was. Hierdoor kan niet worden vastgesteld tot wanneer de consument over dit inkomen beschikte. Uit het dossier blijkt niet dat Tinka nog andere informatie heeft ingewonnen of over andere informatie beschikte ter vaststelling van de bestendigheid van het inkomen, anders dan de verklaring van de consument dat hij in de komende zes maanden geen inkomensdaling verwachtte.⁷⁴ Zoals hierboven in paragraaf 4.1 toegelicht, kan een dergelijke ongestaafde verklaring niet als toereikend worden beschouwd. Uit het dossier blijkt ook niet dat Tinka in verband met de looptijd van de arbeidsovereenkomst overeenkomstig de Leennormenmethodiek een afslag op het inkomen heeft gehanteerd of op een andere wijze rekening heeft gehouden met de kans op een (tijdelijke) inkomenssterugval na afloop van de arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd. Gelet op het voorgaande, beschikte Tinka over ontoereikende informatie over de bestendigheid van één van de twee inkomens van de consument, om te kunnen beoordelen of het aangaan van de kredietovereenkomst verantwoord was.

7.1.8 Conclusie

Gelet op het voorgaande is de AFM van oordeel dat Tinka in de periode van 26 juli 2021 tot en met 21 december 2021 meermaals artikel 4:34, eerste en tweede lid, Wft heeft overtreden. Tinka heeft in zeven van de tien onderzochte dossiers voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst onvoldoende informatie ingewonnen over de financiële positie van de consument om te kunnen beoordelen of het aangaan van de overeenkomst verantwoord was gelet op het voorkomen van overkreditering. In twee van die zeven onderzochte dossiers is Tinka bovendien een kredietovereenkomst aangegaan met een consument terwijl dat met het oog op overkreditering onverantwoord was.

7.2 Opportuniteit boete

De AFM acht het opportuun om Tinka voor de vastgestelde overtredingen, vanwege hun onderlinge samenhang, één gezamenlijke boete op te leggen. Zij licht dit als volgt toe.

⁷⁴ Blijkens het Vragenformulier is de consument niet gevraagd om die verklaring met stukken te onderbouwen.

Datum	25 januari 2024
Ons kenmerk	[...]
Pagina	36 van 45

De door de AFM geconstateerde overtredingen zien op kernbepalingen uit de Wft die zijn bedoeld om de consument te beschermen tegen overkreditering, en zijn dus zonder meer ernstig. Het voorkomen van overkreditering bij het verstrekken van consumptief krediet is van cruciaal belang, omdat een te hoge lening betekent dat de consument na het betalen van rente en aflossing onvoldoende geld overhoudt om de kosten van levensonderhoud en de vaste lasten te betalen. In dat geval moet zo'n consument met een lager budget rond zien te komen dan verantwoord is, met alle nadelige effecten van dien.⁷⁵ Als kredietaanbieder heeft Tinka hier een belangrijke maatschappelijke taak en beschermingsfunctie, die zij heeft verzaakt door niet te waarborgen dat aan klanten geen onverantwoorde kredieten werden verstrekt.

Van de tien klantdossiers die de AFM risicogestuurd heeft geselecteerd, heeft de AFM in zeven dossiers tekortkomingen geconstateerd. In die zeven klantdossiers heeft Tinka onvoldoende informatie ingewonnen om adequaat overkreditering tegen te gaan en in twee klantdossiers heeft Tinka de consument ook overgekrediteerd. Dit maakt dat er sprake is van structurele overtredingen, gedurende een periode van bijna vijf maanden. Die omstandigheid maakt de overtredingen ernstig.

Over de structurele aard van de overtredingen merkt de AFM nog het volgende op. In de basis acht de AFM het voldoende dat in de meerderheid van de onderzochte dossiers tekortkomingen zijn gesignaleerd. Hieraan doet, anders dan Tinka lijkt te betogen, geen afbreuk dat de AFM de onderzochte dossiers risicogestuurd heeft geselecteerd. Specifiek ten aanzien van de verificatie merkt de AFM op dat zij geen risicosturing heeft toegepast op de mate waarin verificatie plaatsvond. Zij beschouwt de dossiers op dit punt dan ook als representatief. Daar komt bij dat de overtredingen grotendeels zijn terug te voeren op het beleid en de processen van Tinka. Zo won Tinka op grond van haar acceptatieproces geen objectieve informatie in ten aanzien van verklaringen van de consument (zie dossiers 1, 2, 3, 4, 6, 7 en 8). Ook verifieerde Tinka blijkens haar verificatiebeleid niet alle lasten die zij in het Vragenformulier bij de consument uitvroeg (zie dossiers 2, 3, 6 en 7).

Ten aanzien van de constatering dat Tinka in twee van de tien dossiers heeft overgekrediteerd, geldt (zoals Tinka terecht opmerkt) dat deze dossiers gezien de risicogestuurde dossierselectie niet zonder meer als representatief voor de gehele kredietportefeuille kunnen worden aangemerkt. Er bestaat echter geen aanleiding om aan te nemen dat sprake zou zijn geweest van uitzonderingsgevallen. Zo waren het acceptatiebeleid en -proces van Tinka zo ingericht dat bepaalde marges konden worden genomen bij het berekenen van de kredietruimte.⁷⁶ Deze marges kunnen ertoe leiden dat het inkomen te hoog wordt vastgesteld, waardoor de klant meer kan lenen dan wanneer er met het niet afgeronde geverifieerde inkomen wordt gerekend. De AFM acht daarnaast van belang dat ook in andere klantdossiers sprake bleek

⁷⁵ Vgl. [Geldproblemen in Nederland - Nibud](#).

⁷⁶ Zo werden het door de klant aangegeven inkomen en de aangegeven woonlasten niet aangepast wanneer zij na verificatie in werkelijkheid € 50 lager respectievelijk hoger bleken te liggen, en werd bovendien het inkomen in de praktijk afgerond op € 25.

Datum	25 januari 2024
Ons kenmerk	[...]
Pagina	37 van 45

te zijn van tekortkomingen op het gebied van de kredietregels. Zo heeft de AFM voor – weliswaar op basis van andere feiten – geconstateerde overtredingen van artikel 4:34, tweede lid, Wft op 18 februari 2022 een waarschuwingsbrief gestuurd.

De door Tinka gestelde omstandigheid dat zij in de periode van 28 juni 2021 tot en met 2 januari 2022 80,45% van de kredietaanvragen heeft afgewezen, doet aan de opportuniteit van boeteoplegging niet af. Hoewel de AFM wil geloven dat Tinka beslist niet iedere kredietaanvraag accepteerde, beoordeelt zij als zonder meer ernstig dat Tinka aan de aanvragers aan wie wél krediet werd verstrekt, niet de vereiste bescherming tegen overkreditering heeft geboden.

In de opportuniteit van de boete weegt de AFM mee of met de overtreding voordeel is behaald en of de marktverhoudingen zijn verstoord. Dat is hier aan de orde. Doordat Tinka bij een deel van de door haar verstrekte kredieten niet handelde conform de normen gericht op het voorkomen van overkreditering, ligt het in de rede dat zij aan meer consumenten een krediet kon aanbieden dan haar concurrenten en daarmee potentieel een grotere markt heeft kunnen bedienen. Ook acht de AFM het aannemelijk dat Tinka door de overtredingen oneigenlijk voordeel heeft genoten in de vorm van de ontvangen rente over het te veel verstrekte krediet. De AFM benadrukt dat alle kredietaanbieders aan de regelgeving zijn gebonden en erop moeten kunnen vertrouwen dat hun concurrenten geen oneigenlijk voordeel behalen uit het niet-naleven daarvan.

De AFM acht het zonder meer verwijtbaar dat Tinka als kredietverstrekker structureel is tekortgeschoten in de naleving van enkele van haar belangrijkste verplichtingen ten opzichte van de klant. Daarbij weegt voor de AFM mee dat de tekortkomingen, zoals hierboven toegelicht, voortkwamen uit het proces en beleid van Tinka ten aanzien van kredietacceptatie en verificatie. Hiermee lijkt Tinka bewust risico's te hebben genomen, nu zij structureel minder informatie inwon over de financiële positie van de consument dan door de Leennormenmethodiek wordt voorgeschreven. Het moge zo zijn dat dat Tinka als kredietaanbieder een beoordelingsmarge heeft bij de toepassing van de normen, maar zoals blijkt uit paragraaf 7.1.1 tot en met 7.1.7 had het voor Tinka steeds voldoende helder moeten zijn geweest dat zij de grenzen van haar beoordelingsmarge overschreed. Tinka verstrekte immers kredieten zonder dat zij adequaat had kunnen toetsen of dit voor de klant verantwoord was.

Tinka heeft er in haar zienswijze op gewezen dat zij stappen heeft gezet om te komen tot een verbetering van haar kredietacceptatieproces, wezenlijke veranderingen in haar organisatie en cultuur heeft doorgevoerd, (later dan zij wilde) maatregelen heeft getroffen om herhaling in de toekomst te voorkomen en het voornemen heeft om klanten te compenseren. De AFM wil geloven dat Tinka bezig is met het optimaliseren van het acceptatieproces en getroffen klanten zal gaan compenseren. Verder heeft de AFM er oog voor dat Tinka zich tijdens het onderzoek van de AFM in alle opzichten coöperatief heeft opgesteld.

Datum	25 januari 2024
Ons kenmerk	[...]
Pagina	38 van 45

Strikt genomen heeft Tinka met dit alles niet meer gedaan dan wat van haar mocht worden verwacht en dit doet aan de opportuniteit van boeteoplegging ook niet af, maar de AFM ziet hierin wel reden voor een verlaging van het boetebedrag, zoals verder zal worden toegelicht in paragraaf 8.2.5 hieronder.

7.3 Resterende aspecten zienswijze

Een aantal aspecten van de zienswijze van Tinka is in het voorgaande nog niet geadresseerd. De AFM reageert daarop als volgt.

Wilsafhankelijk materiaal en cautie

In paragraaf 6.3 heeft de AFM toegelicht welke documenten zij aan de vaststelling van de overtredingen in dit besluit ten grondslag heeft gelegd. Ook heeft zij toegelicht dat een van de in het onderzoeksrapport vastgestelde overtredingen op basis van de beschikbare wilsonafhankelijke informatie niet kan worden bewezen en daarom niet aan dit besluit ten grondslag is gelegd. Tegen deze achtergrond gaat het betoog van Tinka dat door de AFM, in strijd met artikel 6 van het EVRM, aan de boete (grotendeels) wilsafhankelijk materiaal ten grondslag wordt gelegd, naar het oordeel van de AFM niet (meer) op. Voor zover Tinka in haar zienswijze eveneens betoogt dat het op zichzelf wilsonafhankelijke bewijs vanwege een verwevenheid met het SA niet aan de boete ten grondslag kan worden gelegd, miskent zij dat het bewijs inzake de overtredingen voorafgaand of tegelijk met het SA is opgevraagd doordat de AFM om alle relevante informatie inzake de klantdossiers heeft gevraagd. Gelet op het voorgaande, ziet de AFM niet in waarom, zoals Tinka in haar zienswijze stelt, het niet eerder geven van de cautie dan op 7 november 2022 in strijd met enige norm zou zijn.

Onderzoek en beoordelingskader AFM

Tinka stelt in haar zienswijze dat de AFM onterecht niet heeft getoetst of aan de wettelijke normen van artikel 4:34 Wft is voldaan, maar enkel heeft gecontroleerd of de beoordeling exact op dezelfde wijze als in de Gedragscodes heeft plaatsgevonden. Om te beoordelen of het beschermingsniveau in een concreet geval minimaal hetzelfde is als in de Gedragscodes, had de AFM volgens Tinka alle informatie moeten opvragen die bij een beoordeling van een klantdossier wordt opgevraagd. De AFM kan dit standpunt niet volgen, nu zij Tinka op 29 april 2022 heeft verzocht om *alle* relevante stukken ten aanzien van de tien door de AFM geselecteerde klantdossiers bij de AFM aan te leveren. Zoals ook in paragraaf 6.3 beschreven, heeft de AFM aan de hand van de in die paragraaf genoemde stukken vervolgens per klantdossier beoordeeld in hoeverre Tinka heeft voldaan aan de normen in de gedragscode van de VFN, maar óók, waar dit niet het geval bleek, gekeken of Tinka op een andere wijze invulling heeft gegeven aan de open normen van artikel 4:34 Wft, zodat minimaal hetzelfde inzicht werd verkregen in de financiële positie van de consument als met de Leennormenmethodiek is beoogd. De AFM acht deze benadering ook niet onlogisch, nu Tinka in de voor dit besluit relevante periode namelijk weliswaar niet was aangesloten bij de VFN, maar blijkens haar

Datum	25 januari 2024
Ons kenmerk	[...]
Pagina	39 van 45

acceptatiebeleid voor de berekening van de kredietruimte wel aansluit bij de ILT als gedefinieerd in de gedragscode van de VFN. Van het toepassen van een onjuist beoordelingskader is daarom evenmin sprake.

Onderzoeksrapport

Tinka geeft in haar zienwijze aan dat zij gedurende zeven maanden niet adequaat de bevindingen van de AFM heeft kunnen adresseren, doordat de AFM pas op 19 juni 2023 het definitieve onderzoeksrapport heeft ontvangen. Ook heeft zij daardoor geen kans gehad om te reageren op het concept onderzoeksrapport.

De AFM reageert daarop als volgt. De AFM waardeert dat Tinka het van belang acht om de bevindingen van de AFM snel en adequaat te adresseren. Dat Tinka deze bevindingen heeft ontvangen (pas) bij toezending van het definitieve onderzoeksrapport, is echter als zodanig niet een aspect dat meeweegt in de beslissing om aan Tinka wegens de vastgestelde overtredingen een bestuurlijke boete op te leggen. Allereerst is het de verantwoordelijkheid van Tinka zelf om ervoor te zorgen dat zij aan de normen van artikel 4:34 Wft voldoet. Over de naleving van deze normen heeft de AFM gedurende de looptijd van het onderzoek ook meerdere gesprekken met Tinka gevoerd.⁷⁷ Verder ziet de AFM niet in hoe Tinka in haar verdediging zou zijn belemmerd, nu Tinka na het ontvangen van het boetevoornemen in de gelegenheid is gesteld om haar zienwijze op dit voornemen te geven.

8 Besluit

8.1 Besluit tot boeteoplegging

Op grond van het voorgaande heeft de AFM besloten aan Tinka een bestuurlijke boete op te leggen wegens de overtredingen van artikel 4:34, eerste en tweede lid, Wft, zoals beschreven in paragraaf 7.1 hierboven.^{78,}

⁷⁹

⁷⁷ Onder meer op 7 en 15 november 2022.

⁷⁸ 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 een plaatsvervangend boetefunctionaris en een assistent boetefunctionaris.

⁷⁹ Deze boete is opgelegd naar aanleiding van een vastgestelde overtreding en kwalificeert om die reden als toezichtantecedent voor alle personen die ten tijde van de overtreding het beleid van Tinka (mede)bepaalden en de personen die waren belast met het toezicht op dit beleid. Dat deze boete een toezichtantecedent vormt, brengt op dit moment geen rechtsgevolgen met zich voor bedoelde personen. In de toekomst kan de AFM deze boete meewegen in haar besluitvorming over een eventuele toetsing van de betrouwbaarheid en/of geschiktheid van deze personen. Voor meer informatie over personentoetsingen wordt verwezen naar de AFM-website: [Toetsing bestuurders en commissarissen](#) | [Onderwerpinformatie van de AFM](#) | [AFM Professionals](#).

Datum	25 januari 2024
Ons kenmerk	[...]
Pagina	40 van 45

8.2 Hoogte van de boete

De AFM stelt de hoogte van de boete vast op € 1.750.000. De AFM licht de hoogte van dit bedrag hieronder toe.⁸⁰

8.2.1 Wettelijk systeem: basisbedrag van € 2.500.000

Voor elk van de overtredingen van artikel 4:34, eerste lid, Wft en artikel 4:34, tweede lid, Wft geldt op grond van 1:81, tweede lid, Wft juncto artikel 10 van het Besluit bestuurlijke boetes financiële sector (**Bbbfs**) een basisbedrag van € 2.500.000. De AFM legt voor de overtredingen gezamenlijk één bestuurlijke boete op; het gaat dus om één boete met een basisbedrag van € 2.500.000.

8.2.2 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.⁸¹

In dit geval ziet de AFM geen reden voor een aanpassing van het basisbedrag op deze gronden. Zoals al uiteengezet in paragraaf 7.2 (opportuiniteit boeteoplegging) zijn de overtredingen zoals hier aan de orde zonder meer ernstig. Deze ernst is als zodanig al verdisconteerd in het basisbedrag. De AFM ziet geen bijzondere omstandigheden die in dit geval zouden moeten leiden tot een verhoging of verlaging van dat basisbedrag.

8.2.3 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.⁸²

Zoals al uiteengezet in paragraaf 7.2 (opportuiniteit boeteoplegging) zijn de overtredingen Tinka zonder meer te verwijten, nu Tinka op grond van haar proces en beleid bewust het risico lijkt te hebben genomen dat consumenten onverantwoorde kredieten werden verstrekt. Er is dus zeker geen aanleiding voor verlaging op grond van de mate van verwijtbaarheid, maar de AFM zal het bedrag ook niet verhogen. Het bedrag blijft dus ook na deze stap € 2.500.000.

8.2.4 Omvang van de onderneming

Bij het bepalen van de hoogte van de boete houdt de AFM rekening met de omvang van de onderneming die wordt beboet. De AFM doet dat aan de hand van de omvangtabel die is opgenomen in het

⁸⁰ De AFM volgt hierbij het stappenplan zoals opgenomen in het Boetetoemingsbeleid AFM 2021 (het **Boetetoemingsbeleid**).

⁸¹ Artikel 2, tweede lid, Bbbfs.

⁸² Artikel 2, derde lid, Bbbfs.

Datum	25 januari 2024
Ons kenmerk	[...]
Pagina	41 van 45

Boetetoemingsbeleid. De AFM hanteert voor Tinka de 100%-categorie, waarmee het bedrag blijft op € 2.500.000.

8.2.5 Opstelling van de overtreder en evenredigheid algemeen

In paragraaf 7.2 zijn onder meer besproken i) de door Tinka getroffen maatregelen ter voorkoming van overkreditering, ii) het voornemen van Tinka tot compensatie van klanten en iii) de door Tinka verleende medewerking aan het onderzoek van de AFM. Zoals gezegd doen deze aspecten niet af aan de opportuniteit van boeteoplegging, maar de AFM wil er niet geheel aan voorbijgaan en ziet hierin per saldo reden voor een verlaging van het boetebedrag tot € 1.750.000.⁸³ Een boete ter hoogte van dit bedrag acht de AFM passend en geboden.

8.2.6 Draagkracht

Tinka moet worden geacht deze boete te kunnen dragen, dus voor een verdere verlaging is geen aanleiding.

8.3 Betaling van de boete

De boete moet worden betaald binnen zes weken na bekendmaking van dit besluit⁸⁴ op bankrekening [...] ten name van AFM te Amsterdam, onder vermelding van factuurnummer [...]. Tinka ontvangt geen afzonderlijke factuur voor dit bedrag.

Als Tinka 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 Tinka na de bezwaarprocedure in beroep gaat, totdat op het beroep is beslist.⁸⁵ Over de periode dat de verplichting om de boete te betalen is geschorst, is wel wettelijke rente verschuldigd.⁸⁶

8.4 Openbaarmaking van de boete

De AFM moet een besluit tot het opleggen van een bestuurlijke boete zo spoedig mogelijk openbaar maken.⁸⁷ Als de bestuurlijke boete openbaar is gemaakt, moet de AFM ook zo spoedig mogelijk de indiening van een bezwaar tegen de boete openbaar maken.⁸⁸

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

⁸³ Het betreft een verlaging met 30%. In de toelichting op het Boetetoemingsbeleid 2021 is aangegeven dat verlagingen met meer dan 30% uitzonderlijk zijn.

⁸⁴ Artikel 4:87, eerste lid, en de artikelen 3:40 en 3:41 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

⁸⁵ Artikel 1:85, eerste lid, Wft.

⁸⁶ Artikel 1:85, tweede lid, Wft.

⁸⁷ Artikel 1:97, derde lid, Wft.

⁸⁸ Artikel 1:97, vijfde lid, Wft.

Datum 25 januari 2024
Ons kenmerk [...]
Pagina 42 van 45

- 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.

Deze belangen wegen over het algemeen op tegen het belang van de overtreder dat zijn overtreding niet bekend wordt.⁸⁹

8.4.1 Uitzonderingsgronden

Onder bepaalde omstandigheden moet de openbaarmaking worden uitgesteld of anoniem plaatsvinden.⁹⁰ Dit is het geval voor zover:

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

Als ook een uitgestelde of anonieme openbaarmaking de stabiliteit van het financiële stelsel in gevaar zou brengen, blijft openbaarmaking achterwege.⁹¹

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 Tinka 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. Het informeren of waarschuwen is

⁸⁹ *Kamerstukken II 2015/16*, 34 455, nr. 3, pp. 11-12 en *Kamerstukken II 2005/06 29 708*, nr. 19, pp. 301-303 en 420-421, nr. 20, p. 30 en nr. 39, pp. 8-10.

⁹⁰ Zie artikel 1:98, eerste lid, Wft.

⁹¹ Zie artikel 1:98, tweede lid, Wft.

Datum	25 januari 2024
Ons kenmerk	[...]
Pagina	43 van 45

in dit geval van belang om (mogelijk gedupeerde) klanten van Tinka op de hoogte te stellen van het feit dat Tinka normen om overkreditering te voorkomen heeft overtreden. Publicatie is daarnaast van belang voor de generale preventieve werking, omdat marktpartijen daardoor worden ingelicht over het handhavend optreden van de toezichthouder en de mogelijke gevolgen van een overtreding van de Wft. Uit dit oogpunt van preventie is volledige openbaarmaking effectiever dan anonieme publicatie van een boetebesluit.⁹²

In dit geval is niet gebleken van een individuele, bijzondere situatie, waarbij de door Tinka 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.⁹³ Daarbij komt dat eventuele schade door de openbaarmaking veeleer valt toe te schrijven aan overtreding van de norm door Tinka, dan aan de genoemde openbaarmaking. Ook heeft de AFM niet kunnen vaststellen dat andere uitzonderingsgronden zich voordoen.

8.4.2 Wijze van publicatie

De AFM publiceert de boete door een openbare versie van het boetebesluit op haar website te plaatsen. De openbare 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 Tinka 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. De AFM plaatst daarnaast een bericht over de boete in haar periodieke nieuwsbrieven en op LinkedIn en X⁹⁴ en maakt gebruik van een RSS-feed⁹⁵ en een news-alert.⁹⁶ Het te publiceren persbericht is als bijlage 2 bij deze brief opgenomen.

De AFM kan, al naargelang de omstandigheden op het moment van publicatie, deze publicatietekst nog wijzigen of aanvullen.

⁹² Zie bijv. Vvz Rb Rotterdam, 20 maart 2020, ECLI:NL:RBROT:2020:2405; Vvz Rb Rotterdam, 18 april 2019, ECLI:NL:RBROT:2019:4042; Rb Rotterdam 26 januari 2017, ECLI:NL:RBROT:2017:1060; Cbb 1december 2016, ECLI:NL:CBB:2016:352.

⁹³ Zie bijvoorbeeld Rb Rotterdam 12 december 2022, ECLI:NL:RBROT:2022:10860; Rb Rotterdam 15 oktober 2021, ECLI:NL:RBROT:2021:10083; Rb Rotterdam 14 juli 2021, ECLI:NL:RBROT:2021:7987; Rb Rotterdam 9 februari 2021, ECLI:NL:RBROT:2021:2925; Rb Rotterdam 24 juli 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:6173; Cbb 6 april 2021 ECLI:NL:CBB:2021:366; Cbb 12 oktober 2017, ECLI:NL:CBB:2017:327; CBB 2 december 2014, ECLI:NL:CBB:2014:456.

⁹⁴ Het bericht op LinkedIn en X zal bestaan uit de kop en het intro van het persbericht (voor zover het aantal tekens dat toestaat) en een link naar het persbericht op de website van de AFM.

⁹⁵ Een RSS-feed is een automatische melding van aanpassingen op de website.

⁹⁶ Persbureaus en andere personen die zich hebben geabonneerd, ontvangen per e-mail persberichten van de AFM via 'news-alerts'.

Datum	25 januari 2024
Ons kenmerk	[...]
Pagina	44 van 45

Bij het persbericht wordt een pdf-bestand geplaatst met een weergave van de actuele stand van zaken. In dit pdf-bestand zal de AFM de datum opnemen waarop zij een bezwaarschrift heeft ontvangen, of dat er geen bezwaar is gemaakt tegen de boete. Ook zal de AFM in dit pdf-bestand en bij het persbericht een deeplink opnemen naar een eventuele uitspraak van de voorzieningenrechter van de rechtbank op rechtspraak.nl. In bijlage 3 bij deze brief is te zien hoe de AFM de actuele stand van zaken zal weergeven.

Ten slotte wordt de boete opgenomen op een pagina van de AFM-website waarop alle door de AFM gepubliceerde sancties zijn opgenomen. De pagina bevat een link naar de pagina met het persbericht en de overige bovengenoemde informatie.

8.4.3 Publicatiemoment

Publicatie vindt niet eerder plaats dan nadat vijf werkdagen zijn verstreken na de dag waarop dit besluit aan Tinka bekend is gemaakt.⁹⁷ De publicatie wordt opgeschort als Tinka verzoekt om een voorlopige voorziening.⁹⁸ Publicatie wordt dan in elk geval opgeschort, totdat de voorzieningenrechter uitspraak heeft gedaan of het verzoek is ingetrokken.⁹⁹

8.4.4 Overige publicatiemomenten

De AFM is verplicht om zo spoedig mogelijk inzicht te geven in de actuele stand van de procedure. De AFM dient ook de uitkomst van een ingediend bezwaar en de instelling en uitkomst van een (hoger) beroepsprocedure bekend te maken.¹⁰⁰

Dit besluit ziet niet op die latere publicaties. In een later stadium zal Tinka over deze nadere publicaties worden geïnformeerd.

9 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) worden ingediend. Aan deze elektronische verzending stelt de AFM nadere eisen die op haar website worden toegelicht

⁹⁷ Artikel 1:100, eerste lid, Wft. Dit laat onverlet de mogelijkheid van de AFM om onder omstandigheden eerder over te gaan tot openbaarmaking (artikel 1:100a, eerste lid, Wft).

⁹⁸ Als bedoeld in artikel 8:81 Awb.

⁹⁹ Artikel 1:100, derde lid, Wft. Dit laat onverlet de mogelijkheid van de AFM om onder omstandigheden eerder over te gaan tot openbaarmaking (artikel 1:100a, tweede lid, Wft).

¹⁰⁰ Artikel 1:97, vijfde lid, Wft, tenzij het besluit tot het opleggen van een bestuurlijke sanctie op grond van artikel 1:98 Wft niet openbaar is gemaakt.

Datum	25 januari 2024
Ons kenmerk	[...]
Pagina	45 van 45

(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.

Hoogachtend,
Autoriteit Financiële Markten

[was getekend]
Assistent boetefunctionaris

[was getekend]
Plaatsvervangend boetefunctionaris