

Vodafone Financial Services krijgt boete voor onverantwoorde kredietverstrekking

20.8.2026 - | Autoriteit Financiële Markten - AFM

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft op 15 juli 2024 een bestuurlijke boete van € 375.000 opgelegd aan Vodafone Financial Services B.V. (Vodafone FS). Deze boete is op 18 juni 2026 door de rechtbank Rotterdam gematigd tot € 185.000 op grond van de ernst en duur, verwijtbaarheid en overschrijding van de redelijke termijn. Door een fout in het bestelproces voor telefoons heeft Vodafone FS in augustus 2022 aan klanten kredieten verstrekt, waar dat niet verantwoord was. Vodafone FS heeft twee keer eerder een waarschuwing gekregen voor vergelijkbare overtredingen. Deze keer heeft de AFM besloten om een boete op te leggen. Vodafone FS heeft de betrokken klanten gecompenseerd.

Bescherming consumenten tegen te hoge leningen

Vodafone FS is een aanbieder van telecomkredieten. Dit zijn leningen die een consument kan krijgen voor de aankoop van een telefoon in combinatie met het afsluiten van een abonnement. Een kredietaanbieder moet consumenten beschermen tegen overkreditering, dat wil zeggen het aangaan van te hoge leningen. Als waarborg hiervoor moet de kredietaanbieder bij kredieten boven € 250 een 'inkomsten- en lastentoets' (ILT) uitvoeren. Dat is een check op inkomsten, uitgaven en eventuele schulden. Daarmee wordt bepaald of het voor de klant financieel haalbaar is om het krediet af te sluiten.

Waarschuwingen voor vergelijkbare overtredingen

Door een fout bij een software-aanpassing werd in augustus 2022 gedurende enkele weken bij Vodafone FS de inkomsten- en lastentoets overgeslagen. Deze fout in de software is door Vodafone FS zelf gesignaleerd en gemeld bij de AFM. Na het verhelpen van de fout, is gebleken dat aan in totaal 158 klanten krediet is verstrekt dat niet (in die omvang) had mogen worden verstrekt.

Deze overtreding stond niet op zichzelf. In juli 2018 ontving Vodafone FS al een waarschuwingsbrief van de AFM wegens het niet uitvoeren van een inkomsten- en lastentoets. In maart 2022 volgde een waarschuwingsbrief wegens overkreditering, als gevolg van twee separate incidenten. Bij deze laatste waarschuwing heeft de AFM met klem erop aangedrongen dat Vodafone FS voldoende maatregelen zou treffen om nieuwe overtredingen te voorkomen. Desondanks ging het nog geen half jaar later opnieuw mis.

Boetebedrag sterk verlaagd en verder gematigd door rechtbank

Voor deze overtreding gaat de AFM uit van een basisbedrag van € 2.500.000. De AFM heeft dit bedrag vervolgens sterk verlaagd, tot € 375.000. In de eerste plaats omdat de omvang van de overtreding en de impact op klanten beperkt was en in de tweede plaats door de opstelling van

Vodafone FS vanaf de ontdekking van de fout in de software. Zo heeft Vodafone FS de overtreding direct beëindigd, vergaande maatregelen getroffen ter voorkoming van herhaling en alle medewerking verleend aan het onderzoek van de AFM. Ook heeft Vodafone FS proactief alle betrokken klanten (meer dan) gecompenseerd: de kredieten zijn kwijtgescholden en de klanten mochten hun telefoon houden. De boete is op 18 juni 2026 door de rechtbank Rotterdam verder gematigd tot € 185.000 op grond van de ernst en duur, verwijtbaarheid en een overschrijding van de redelijke termijn met vijf maanden.

Het volledige besluit en de beslissing op bezwaar zijn hieronder beschikbaar in pdf.

Let op: de AFM kan, al naar gelang de omstandigheden op het moment van publicatie, bovenstaande publicatietekst wijzigen of aanvullen.

<https://www.afm.nl/en/sector/actueel/2026/aug/pb-boete-vfs>