

Prospectus voor de achtergestelde obligaties van LCS Group B.V.

30 april 2020

U kunt geld uitlenen aan ons, LCS Group B.V. U leent ons een vast bedrag. Voor iedere € 1.000 geven wij 1 obligatie uit. Wij betalen dit geld terug. Wij spreken af wanneer wij de lening terugbetalen. Dat is na 5 jaar. Wij betalen ook rente. Die rente is 7 %. U belegt dan in ons. In totaal willen wij maximaal € 2.500.000 lenen. Wij bieden in totaal dus 2.500 obligaties aan.

Voor de obligatie is toelating tot de handel op het handelsplatform van NPEX aangevraagd. Als de obligaties tot de handel worden toegelaten, kunnen de obligaties worden gekocht en verkocht via het handelsplatform van NPEX. Verkoopt u de obligatie aan een andere belegger? Dan kan de obligatie meer geld waard zijn geworden of minder. U krijgt dan meer of minder geld voor uw obligatie dan u heeft betaald.

De obligaties zijn achtergesteld. Gaan wij failliet, vragen wij (voorlopig) uitstel van betaling aan (surseance van betaling) of worden wij ontbonden? En krijgen anderen nog geld van ons? Dan betalen wij eerst die anderen. Pas als die anderen zijn betaald, zullen wij de lening en de rente betalen. Betalen wij anderen eerst? Dan kan het zijn dat wij geen geld hebben om de lening terug te betalen of om de rente te betalen.

Om de obligaties te kunnen kopen, heeft u een beleggingsrekening bij NPEX nodig. Op deze rekening houdt u de obligaties aan. Ook heeft u een geldrekening nodig bij Stichting NPEX Bewaarbedrijf.

In dit prospectus vindt u informatie over de obligaties en over ons. Ook staan in dit prospectus afspraken die u maakt als u obligaties koopt. Leest u dit prospectus goed door voordat u geld uitleent aan ons. Heeft u dit prospectus gelezen? En wilt u onze obligaties kopen? Dan leest u in dit prospectus hoe dat moet.

Wij bieden onze obligaties alleen aan in Nederland. De obligaties mogen dus niet worden verkocht of geleverd in andere landen dan Nederland.

**Let op! U belegt buiten AFM-toezicht.
Geen prospectusplicht voor deze activiteit.**



1. Inhoudsopgave

1.	Inhoudsopgave.....	2
2.	Risicofactoren	4
2.1	Beleggen brengt altijd risico's met zich mee	4
2.2	Risico's van beleggen in onze obligaties.....	5
2.3	Risico's die horen bij ons	7
3.	Met wie werken wij samen voor de obligaties?	12
3.1	Algemeen	12
3.2	LCS Group B.V.....	12
3.3	NPEX B.V.....	13
3.4	Stichting NPEX Bewaarbedrijf	14
3.5	Stichting Obligatiehoudersbelangen	15
4.	Informatie over de obligaties.....	16
4.1	Een overzicht van de obligaties	16
4.2	De obligaties zijn achtergesteld	20
4.3	Wij mogen de lening eerder terugbetalen	21
4.4	Wanneer kunt u uw lening en rente niet meer eisen?	21
5.	Als u obligaties wilt kopen	22
5.1	U schrijft in en u betaalt	22
5.2	Wij kunnen de aanbieding stoppen.....	23
6.	Als u obligaties wilt verkopen	24
7.	Informatie over ons	25
7.1	Wat doen wij?	25
7.2	Toekomstvisie	25
7.3	Onze dienstverlening.....	27
7.4	Onze geschiedenis.....	31
7.5	De verschillende markten en klanten.....	32
7.6	Onze structuur	34
7.7	Belangrijkste contracten	36
7.8	Leningen en kredietbeoordeling.....	36
7.9	Intellectuele eigendom en certificering	37
7.10	Informatie over onze aandelen.....	38
7.11	Dividend voor onze aandeelhouders	38
8.	Waarom willen wij de obligaties verkopen?	40
8.1	Onze reden om obligaties te verkopen	40
8.2	Onze kosten voor het aanbieden van de obligaties	40
8.3	Hoe betalen wij de rente en de lening	41
8.4	Wie hebben er belang bij de uitgifte van deze obligaties?	41
9.	Wie zijn de belangrijkste mensen in ons bedrijf?	42
9.1	Onze bestuurder	42
9.2	Het management team	42
9.3	Onze medewerkers.....	43
10.	Onze financiële informatie	45
10.1	Onze jaarrekening hebben wij opgesteld volgens de regels.....	45
10.2	Belangrijke financiële informatie	45
10.3	Tussentijdse cijfers over de periode januari 2020	55
10.4	Geen belangrijke recente gebeurtenissen van invloed op onze solvabiliteit	64
10.5	Rechtszaken	65

10.6	Onze vooruitzichten zijn niet materieel slechter geworden sinds de publicatie van onze laatste financiële overzichten	65
10.7	Er zijn geen materiële wijzigingen van betekenis geweest in onze financiële positie of in onze handelspositie	66
11.	Informatie over de belastingen.....	67
11.1	Beleggen in onze obligaties heeft gevolgen voor uw belastingen	67
11.2	Belastingen voor als u particulier bent.....	67
11.3	Belastingen voor rechtspersonen	69
12	Wie zijn verantwoordelijk voor dit prospectus?	70
13	Vergaderingen voor beleggers	71
14	Heeft u een klacht?	73
15	Welk recht geldt?	74
16	Informatie die ook bij het prospectus hoort.....	75
Bijlage	TRUSTAKTE	76

2. Risicofactoren

U kunt geld uitlenen aan ons. U leent ons een vast bedrag. Wij betalen de lening terug. Wij spreken af wanneer wij de lening terugbetalen. Wij betalen ook rente. Deze lening heet een obligatie. U belegt dan in ons. Ook andere beleggers kunnen in ons beleggen. Let op: beleggen zonder risico's bestaat niet.

In dit hoofdstuk leggen wij u uit voor wie de obligaties in het algemeen niet geschikt zijn. Verder leggen wij u de risico's uit. Dat zijn de volgende risico's:

1. Risico's van beleggen in onze obligaties. U leest hierover bij 2.2.
2. Risico's waardoor wij de afspraken met u niet nakomen. U leest hierover bij 2.3.

2.1 Beleggen brengt altijd risico's met zich mee

Wij bieden onze obligaties aan in Nederland aan particuliere beleggers en professionele beleggers. Dat betekent niet automatisch dat de obligaties voor u geschikt zijn als u een particuliere belegger of een professionele belegger bent.

Let op! Aan de obligaties zijn risico's verbonden. Deze obligaties zijn daarom alleen geschikt voor personen die bereid zijn om deze risico's te lopen.

Wij kunnen u niet adviseren of de obligaties voor u geschikt zijn. Dat hangt namelijk af van verschillende zaken. Bijvoorbeeld van uw persoonlijke omstandigheden. En hoeveel geld u heeft. Of u al beleggingen heeft. En of u veel of weinig risico wilt nemen. Wilt u beleggen in onze obligaties? Gaat u dan eerst naar een financieel adviseur.

Het is altijd verstandig om niet al uw geld in onze obligaties te beleggen. Het is belangrijk om ook een deel van uw geld te sparen. En uw geld te verdelen over verschillende beleggingen.

Voor wie zijn onze obligaties niet geschikt?

Hieronder staat een aantal voorbeelden. Past een van die voorbeelden bij u? Dan kunt u onze obligaties beter **niet** kopen.

- U wilt geen risico lopen op uw beleggingen.
- U heeft geen ervaring met beleggen.
- U heeft geen verstand van wat wij doen.
- U snapt niet hoe obligaties werken.
- U wilt geen geld verliezen.
- U leent geld en u gebruikt dit om te beleggen.

- U heeft minder pensioen of minder geld om de belangrijkste dingen te kunnen doen (bijvoorbeeld voor uw eten, woning en kleding) als u geld verliest door de obligaties.
- U heeft het geld van de obligaties nodig. U kunt het geld niet minimaal 5 jaar missen.
- U heeft de rente van de obligaties nodig om de belangrijkste dingen te kunnen doen (bijvoorbeeld voor uw eten, woning en kleding).

2.2 Risico's van beleggen in onze obligaties

Wij kunnen niet alle risico's noemen die horen bij beleggen in onze obligaties. Deze kunnen wij ook niet allemaal voorspellen. Hierna leggen wij u de risico's van de obligaties uit. Het gaat om risico's die materieel zijn om te besluiten over deze aanbieding van obligaties.

Risico's die horen bij de obligaties

Risico van vervroegde terugbetaling

Wij mogen de lening eerder terugbetalen. Wij hoeven u daarvoor geen reden te geven. U heeft dan uw geld weer terug. U heeft daardoor over een kortere periode rente gekregen. Wilt u het geld dan opnieuw beleggen? Dan kan het zijn dat u minder rente krijgt als u bijvoorbeeld een andere obligatie koopt.

De obligaties zijn achtergesteld

Wij hebben ook geld geleend van anderen. Ook kunnen wij in de toekomst geld lenen van anderen. Gaan wij failliet, vragen wij (voorlopig) uitstel van betaling aan (surseance van betaling) of worden wij ontbonden? En krijgen die anderen nog geld van ons? Dan betalen wij eerst die anderen. Pas als die anderen zijn betaald, zullen wij de lening en de rente betalen. Het kan zijn dat wij dan geen geld hebben om de lening terug te betalen of om de rente te betalen. Meer over deze volgorde leest u in hoofdstuk 4.2.

Niemand wil uw obligaties kopen

Loopt de lening nog niet af? En wilt u toch de obligaties verkopen? Dan mag dat. Maar het is niet zeker dat er altijd iemand is die uw obligaties wil kopen. Het is ook niet zeker dat er iemand is die de obligaties wil kopen voor de prijs die u wilt hebben. Het kan dus zijn dat u uw obligaties niet kunt verkopen.

De prijs van uw obligatie kan stijgen of dalen

Hoeveel geld uw obligatie waard is, staat niet vast. Wilt u niet wachten totdat wij u de lening terugbetalen? Maar wilt u uw obligatie verkopen? Dan krijgt u de prijs die iemand anders op dat moment wil betalen voor uw obligaties.

Het kan zijn dat de prijs lager is dan het bedrag dat u ons heeft geleend. U krijgt dan dus minder geld voor uw obligaties. Het kan ook zijn dat niemand uw obligaties wil kopen.

U mag niet stemmen in onze aandeelhoudersvergadering

U koopt een obligatie. Dat is een lening en geen aandeel. U mag daarom niet stemmen in onze aandeelhoudersvergadering over besluiten die gaan over ons bedrijf. U kunt dus niet beslissen over ons bedrijf. U loopt dus het risico dat wij besluiten nemen waar u het niet mee eens bent.

U krijgt geen winstuitkering

U koopt een obligatie. U geeft dus een lening. U krijgt daarvoor rente en het geld van de lening terug. U krijgt niets betaald als wij winst maken en die uitkeren (dividend). Dat krijgen alleen onze aandeelhouders.

Risico 's die horen bij de samenwerking met NPEX

U kunt uw obligaties niet overmaken naar een andere rekening

U kunt alleen beleggen in onze obligaties via uw beleggingsrekening bij NPEX. U kunt deze obligaties niet overmaken naar een andere rekening van u buiten NPEX. Bijvoorbeeld naar een rekening bij een bank.

Wilt u niet meer beleggen via de beleggingsrekening bij NPEX? En loopt de lening nog niet af? Dan kunt u de obligaties alleen verkopen aan iemand anders met een beleggingsrekening bij NPEX. Met het geld kunt u dan opnieuw beleggen.

Maar het kan zijn dat u niemand vindt die uw obligaties wil kopen. Of dat de prijs van de obligaties lager is dan het bedrag dat u heeft betaald. Dan krijgt u dus minder terug voor uw obligaties.

Risico als de samenwerking met NPEX stopt

Wij hebben toelating tot de handel op het handelsplatform van NPEX aangevraagd. Als de obligaties tot de handel worden toegelaten, kunnen de obligaties worden gekocht en verkocht via het handelsplatform van NPEX.

U kunt de obligaties dan aan andere beleggers bij NPEX verkopen. Stopt de samenwerking met NPEX? Dan kunt u de obligaties niet meer verkopen via het handelsplatform van NPEX. Het kan dan moeilijker zijn om iemand te vinden die de obligaties van u wil kopen. Het kan ook zijn dat u niemand kunt vinden die de obligaties van u wil kopen.

Risico wanneer het platform van NPEX stopt

NPEX heeft een vergunning van de Stichting Autoriteit Financiële Markten voor het exploiteren van het handelsplatform. Stopt deze vergunning? Dan kunt u de obligaties niet meer op het handelsplatform van NPEX verkopen. Het kan dan moeilijker zijn om iemand te vinden die de obligaties van u wil kopen. Het kan ook zijn dat u niemand kunt vinden die de obligaties van u wil kopen.

Risico's die horen bij Stichting Obligatiehoudersbelangen

Stichting Obligatiehoudersbelangen handelt in het gezamenlijk belang van de beleggers

Stichting Obligatiehoudersbelangen handelt in het gezamenlijk belang van de beleggers in deze obligaties. Dit betekent dat Stichting Obligatiehoudersbelangen niet handelt in het individuele belang van beleggers. Het kan dus zijn dat Stichting Obligatiehoudersbelangen beslissingen neemt die in het gezamenlijk belang zijn van de beleggers, maar niet in het belang zijn van een individuele belegger. Bijvoorbeeld als een individuele belegger het niet eens is met een beslissing die wel in het belang is van de meerderheid van de beleggers. Het kan dus zijn dat Stichting Obligatiehoudersbelangen dan niet in uw belang handelt, omdat uw belang niet overeenkomt met het gezamenlijk belang van de beleggers.

U moet kosten betalen als Stichting Obligatiehoudersbelangen een deskundige of juridische bijstand inschakelt

Wil Stichting Obligatiehoudersbelangen een deskundige inschakelen om ons te onderzoeken of juridische bijstand inschakelen? Dan komen de kosten daarvan voor rekening van de beleggers. Wel zal hierover eerst in een vergadering worden gestemd.

Het kan zijn dat u tegen het besluit stemt, maar dat de vergadering toch een besluit neemt om een deskundige of juridische bijstand in te schakelen. Dan moet ook u meebetalen aan de kosten hiervoor. Het kan zijn dat deze kosten hoger zijn dan het bedrag waarvoor u obligaties heeft gekocht.

2.3 Risico's die horen bij ons

Wij zullen de risico's uitleggen waardoor wij afspraken over deze obligaties niet kunnen nakomen. Het gaat om de risico's die materieel zijn om te besluiten over deze aanbieding van obligaties.

Wij gaan failliet

Het belangrijkste risico dat u loopt, is dat wij geen geld hebben om te betalen. Als wij failliet gaan, hebben wij geen geld om de lening terug te betalen. Of om de rente te betalen. Dan kan het zijn dat u niets van de lening terugbetaald krijgt en dat u geen rente krijgt.

Wij kunnen onvoldoende groeien

Met deze obligatie-uitgifte gaan wij investeren. Hierdoor verwachten wij te gaan groeien. Dit betekent dat wij verwachten dat onze omzet gaat stijgen. Ook verwachten wij dat onze winst gaat stijgen. Het risico bestaat dat wij onvoldoende kunnen groeien. Dit kan verschillende oorzaken hebben. Hierdoor blijft ons omzetverwachting achter bij de verwachting die wij hebben. Als onze omzet lager is dan verwacht, kan het ook zijn dat onze winst lager is dan verwacht. Ook kan het zijn dat wij dan geen winst maken, bijvoorbeeld als we wel meer kosten hebben gemaakt.

Als onze winst lager is dan wij verwachten, zou het kunnen dat wij minder of onvoldoende geld hebben om u rente te betalen. Ook kan het zijn dat wij te weinig geld hebben om de lening terug te betalen. Het kan dus zijn dat u geen rente krijgt of minder rente krijgt. Of u krijgt minder of niets terugbetaald.

Concurrenten doen het beter

In de markt waarin wij actief zijn, zijn ook concurrenten actief. Het kan zijn dat concurrenten beter in staat zijn om producten aan (potentiële) klanten te leveren dan wij kunnen. Dit kan bijvoorbeeld komen doordat zij betere software hebben of doordat zij een lager tarief rekenen. Ook kan het zijn dat concurrenten een betere reputatie hebben dan wij of dat zij groter zijn dan wij. Hierdoor zou het kunnen dat (potentiële) klanten eerder voor onze concurrenten kiezen. Als (potentiële) klanten voor concurrenten van ons kiezen, kan dit een negatieve impact hebben op onze omzet. Als onze omzet lager is, kan het zijn dat ook onze winst lager is.

Als onze winst lager is dan zou het kunnen dat wij minder of onvoldoende geld hebben om u rente te betalen. Ook kan het zijn dat wij te weinig geld hebben om de lening terug te betalen. Het kan dus zijn dat u geen rente krijgt of minder rente krijgt. Of u krijgt minder of niets terugbetaald.

Wij zijn afhankelijk van onze directie

Onze indirect bestuurder, Nick Blom, is in 2015 gestart met livechat. Hij bepaalt als CEO de visie en strategie van de onderneming. Hij is daarmee samen met de andere leden van de directie van groot belang voor het functioneren en opereren van onze onderneming. Dit betekent dat een deel van onze omzet afhankelijk is van Nick Blom en de andere leden van de directie. Als Nick Blom of andere leden van de directie niet meer aan ons verbonden zijn, zou het kunnen dat dit een negatieve invloed heeft op het functioneren en opereren van de onderneming. Ook zou het kunnen dat klanten niet meer met ons willen samenwerken. Of het zou kunnen dat het dan voor ons lastiger is om nieuwe klanten aan ons te binden. Als wij minder klanten hebben, zou dit een negatieve impact kunnen hebben op onze omzet. Als onze omzet lager is, kan het zijn dat ook onze winst lager is.

Als onze winst lager is dan zou het kunnen dat wij minder of onvoldoende geld hebben om u rente te betalen. Ook kan het zijn dat wij te weinig geld hebben om de lening terug te betalen. Het kan dus zijn dat u geen rente krijgt of minder rente krijgt. Of u krijgt minder of niets terugbetaald.

Beperkt eigen vermogen

Het eigen vermogen van LCS Group B.V. is beperkt ten opzichte van het vreemd vermogen. Dit betekent dat de buffer aan eigen vermogen klein is waardoor bij tegenvallende resultaten LCS Group B.V. relatief snel niet meer aan haar verplichtingen op de obligaties zal kunnen voldoen. Het risicoprofiel van de obligaties lijkt daardoor op het risicoprofiel van aandelen.

Onze software kan gekopieerd worden

Onze dienstverlening is gebaseerd op software. De software is niet beschermd. De software zou door een andere partij gekopieerd of nagemaakt kunnen worden. Dit betekent dat een andere partij vergelijkbare software als onze software heeft. Het zou kunnen dat die andere partij de software ook gaat gebruiken, of verkopen. Als een andere partij eigen software vergelijkbaar met onze software gaat gebruiken of aanbieden, kan dit een negatieve impact hebben op onze omzet. Als onze omzet lager is, kan het zijn dat ook onze winst lager is.

Als onze winst lager is dan zou het kunnen dat wij minder of onvoldoende geld hebben om u rente te betalen. Ook kan het zijn dat wij te weinig geld hebben om de lening terug te betalen. Het kan dus zijn dat u geen rente krijgt of minder rente krijgt. Of u krijgt minder of niets terugbetaald.

Wij worden getroffen door storingen

Wij leveren onze software als een service. Dit betekent dat onze klanten gebruik maken van onze software tegen een (maandelijkse) vergoeding. Onze software draait op systemen van derden. Het zou kunnen dat deze systemen het niet of niet goed meer doen. Dit heeft tot gevolg dat onze software niet goed werkt. Ook kan het zijn dat onze software niet goed blijkt te zijn en zou het kunnen dat onze software gevoelig is voor hackers. Onze software werkt dan niet zoals de klant van ons mag verwachten. Als onze software niet werkt zoals de klant van ons mag verwachten, zou het kunnen dat wij extra kosten moeten maken om onze software of systemen te repareren. Ook zou het kunnen dat klanten niet langer gebruik willen maken van onze diensten of dat nieuwe klanten wegblijven. Als klanten niet langer gebruik willen maken van onze diensten of als nieuwe klanten weg blijven, kan dit een negatieve impact hebben op onze omzet. Als onze omzet lager is, kan het zijn dat ook onze winst lager is. Als wij daarnaast extra kosten moeten maken, heeft dit ook een negatieve impact op onze winst.

Als onze winst lager is dan zou het kunnen dat wij minder of onvoldoende geld hebben om u rente te betalen. Ook kan het zijn dat wij te weinig geld hebben om de lening terug te betalen. Het kan dus zijn dat u geen rente krijgt of minder rente krijgt. Of u krijgt minder of niets terugbetaald.

Wij worden ingehaald door automatisering

Een deel van de winst die wij maken komt doordat wij chatoperators in dienst hebben die de chats van onze klanten bedienen. Software wordt steeds geavanceerder. Het zou daardoor kunnen dat software steeds beter in staat is om vragen van klanten te begrijpen en daarmee goed te beantwoorden. Als software hier beter tot in staat is zou het kunnen dat er meer vraag is naar vergelijkbare software en de vraag naar onze chatoperators daalt. Als de vraag naar onze chatoperators daalt, zou dit een negatieve impact kunnen hebben op onze omzet. Als onze omzet lager is, kan het zijn dat ook onze winst lager is.

Als onze winst lager is dan zou het kunnen dat wij minder of onvoldoende geld hebben om u rente te betalen. Ook kan het zijn dat wij te weinig geld hebben om de lening terug te betalen. Het kan dus zijn dat u geen rente krijgt of minder rente krijgt. Of u krijgt minder of niets terugbetaald.

Wij kunnen ontwikkelingen niet bijhouden

De markt waarin wij actief zijn, is steeds aan het vernieuwen. De laatste ontwikkeling die wij zien, is het samenvoegen van verschillende communicatiekanalen, zoals WhatsApp for Business, Facebook Messenger en vergelijkbare kanalen, tussen onze klanten en hun (potentiële) klanten. Wij denken dat een software oplossing waarin onze klanten alle verschillende communicatiekanalen in één omgeving zien, uiteindelijk nodig gaat zijn. Het zou kunnen dat wij onvoldoende in staat zijn om op deze ontwikkelingen in te springen. Als wij onvoldoende in staat zijn om op deze ontwikkelingen in te springen, dan zou het kunnen dat klanten niet meer met ons willen samenwerken. Ook zou het kunnen dat het dan voor ons lastiger is om nieuwe klanten aan ons te binden. Als wij minder klanten hebben, zou dit een negatieve impact kunnen hebben op onze omzet. Als onze omzet lager is, kan het zijn dat ook onze winst lager is.

Als onze winst lager is dan zou het kunnen dat wij minder of onvoldoende geld hebben om u rente te betalen. Ook kan het zijn dat wij te weinig geld hebben om de lening terug te betalen. Het kan dus zijn dat u geen rente krijgt of minder rente krijgt. Of u krijgt minder of niets terugbetaald.

Ondersteuning in een nieuwe taal kost geld

Op dit moment kunnen wij onze chatdiensten aanbieden in verschillende talen. Het gaat om Nederlands, Engels, Spaans, Duits en Frans. Het zou kunnen dat het nodig is om chatdiensten in een andere taal aan te bieden. Dit kan zijn omdat wij denken dat er vraag is naar chatdiensten in die taal of omdat een klant ons daar om vraagt. Om chatdiensten in een nieuwe taal voor 7 dagen in de week aan te bieden, denken wij dat wij ongeveer 5 verschillende chatoperators nodig hebben. Het kan zijn dat de kosten voor het aannemen van 5 verschillende chatoperators niet opweegt tegen de baten daarvan. Dit kan er voor zorgen dat wij niet goed in staat kunnen zijn om onze diensten in meer talen aan te bieden dan wij nu doen. Het zou kunnen dat wij hierdoor minder klanten aan ons kunnen binden. Als wij minder klanten aan ons weten te binden, zou dit een negatieve impact kunnen hebben op onze omzet. Als onze omzet lager is, kan het zijn dat ook onze winst lager is.

Als onze winst lager is dan zou het kunnen dat wij minder of onvoldoende geld hebben om u rente te betalen. Ook kan het zijn dat wij te weinig geld hebben om de lening terug te betalen. Het kan dus zijn dat u geen rente krijgt of minder rente krijgt. Of u krijgt minder of niets terugbetaald.

Klanten kunnen strengere eisen gaan stellen

Een deel van onze klanten heeft te maken met specifieke regelgeving over de omgang van vertrouwelijke gegevens. Wij moeten onze software en systemen daarom zo inrichten dat wij aan

deze regels voldoen. Het zou kunnen dat klanten onderworpen raken aan strengere regelgeving. Ook zou het kunnen dat zij zelf strengere regels stellen over de omgang met vertrouwelijke gegevens. Het zou daarmee kunnen dat wij ook aan die strengere regels moeten voldoen. Het zou kunnen dat het voor ons lastig, onmogelijk of kostbaar is om aan strengere regels te voldoen. Het zou daardoor kunnen dat klanten niet meer met ons willen samenwerken. Ook zou het kunnen dat het dan voor ons lastiger is om nieuwe klanten aan ons te binden. Als wij minder klanten hebben, zou dit een negatieve impact kunnen hebben op onze omzet. Als onze omzet lager is, kan het zijn dat ook onze winst lager is.

Als onze winst lager is dan zou het kunnen dat wij minder of onvoldoende geld hebben om u rente te betalen. Ook kan het zijn dat wij te weinig geld hebben om de lening terug te betalen. Het kan dus zijn dat u geen rente krijgt of minder rente krijgt. Of u krijgt minder of niets terugbetaald.

Concurrentie zorgt voor een daling van de tarieven

In de markt waarin wij actief zijn, zijn ook concurrenten actief. Het kan zijn dat meer concurrenten vergelijkbare diensten aan gaan bieden als wij doen. Als meer partijen vergelijkbare diensten gaan aanbieden, gaat het aanbod omhoog. Het kan zijn dat de vraag uit de markt minder hard groeit dan het aanbod. Als het aanbod groter wordt dan de vraag, kan dit ervoor zorgen dat klanten minder willen gaan betalen voor de diensten. Hierdoor zou het kunnen dat onze tarieven dalen. Als onze tarieven gaan dalen, kan het zijn dat de marges op de diensten ook lager worden. Als de marges op de diensten lager worden, dan heeft dit een negatieve impact op onze winstgevendheid. Hierdoor kan het zijn dat onze winst lager is.

Als onze winst lager is dan zou het kunnen dat wij minder of onvoldoende geld hebben om u rente te betalen. Ook kan het zijn dat wij te weinig geld hebben om de lening terug te betalen. Het kan dus zijn dat u geen rente krijgt of minder rente krijgt. Of u krijgt minder of niets terugbetaald.

Wij kunnen getroffen worden door overmachtssituaties

Wij en ander partijen waarmee wij samenwerken, kunnen getroffen worden door overmachtssituaties. Bijvoorbeeld: brand, overstromingen, aardbevingen, uitbraken van een besmettelijke ziekte waaronder begrepen, maar niet beperkt tot een coronavirus, pandemieën of andere ernstige bedreigingen van de volksgezondheid, oorlog of terrorisme. Overmachtssituaties kunnen een negatieve invloed hebben op onze activiteiten. Zo zou het kunnen dat wij hierdoor minder goed in staat zijn om onze diensten uit te oefenen. Ook kan het zijn dat hierdoor nieuwe klanten uitblijven of weggaan. Dit kan een negatieve impact hebben op onze omzet. Als onze omzet lager is, kan het zijn dat ook onze winst lager is.

Als onze winst lager is dan zou het kunnen dat wij minder of onvoldoende geld hebben om u rente te betalen. Ook kan het zijn dat wij te weinig geld hebben om de lening terug te betalen. Het kan dus zijn dat u geen rente krijgt of minder rente krijgt. Of u krijgt minder of niets terugbetaald.

3. Met wie werken wij samen voor de obligaties?

3.1 Algemeen

Voor de obligaties werken wij met andere bedrijven samen. Dat zijn de volgende bedrijven:

- NPEX
- Stichting NPEX Bewaarbedrijf
- Stichting Obligatiehoudersbelangen

Hieronder leest u meer informatie over deze bedrijven. Eerst zullen wij algemene informatie over ons bedrijf geven.

3.2 LCS Group B.V.

Als u onze obligaties koopt, leent u geld aan ons uit. De afspraken die u daarover maakt staan in dit prospectus. Ons bestuur heeft op 30 april 2020 besloten om deze lening aan te gaan en de obligaties uit te geven. Onze aandeelhouders zijn hiermee op 30 april 2020 akkoord gegaan.

Alle belangrijke informatie over ons staat op de website van NPEX www.npex.nl/livechat. Hebben wij nieuwe informatie over ons die voor u belangrijk is? Dan vindt u die informatie ook deze website van NPEX.

Onze officiële (statutaire) naam is LCS Group B.V. Wij zijn een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid. Het Nederlands recht geldt voor ons. Wij zijn opgericht op 18 juni 2014. Onze statuten zijn voor het laatst op 26 november 2019 gewijzigd. In onze statuten staat ons doel omschreven. Ons doel is:

- het oprichten van-, het op enigerlei wijze deelnemen in- en het besturen van ondernemingen en vennootschappen;
- het financieren van ondernemingen en vennootschappen;
- het lenen, uitlenen en bijeenbrengen van gelden daaronder begrepen, het uitgeven van obligaties, schuldbrieven of andere waardepapieren, alsmede het aangaan van daarmee samenhangende overeenkomsten;
- het verstrekken van adviezen en het verlenen van diensten aan ondernemingen en vennootschappen waarmee de Vennootschap in een groep is verbonden, en aan derden;
- het verstrekken van garanties, het verbinden van de Vennootschap en het bezwaren van activa van de Vennootschap ten behoeve van ondernemingen en vennootschappen waarmee de Vennootschap in een groep is verbonden, en ten behoeve van derden;

- het verkrijgen, beheren, exploiteren, huren en verhuren, vervreemden en bezwaren van registergoederen en van vermogenswaarden in het algemeen;
- het verhandelen van valuta, effecten en vermogenswaarden in het algemeen;
- het exploiteren en verhandelen van patenten, merkrechten, vergunningen, know how en andere industriële eigendomsrechten;
- het verrichten van alle soorten industriële, financiële en commerciële activiteiten, en al hetgeen met vorenstaande verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, alles in de ruimste zin van het woord.

Wij zijn statutair gevestigd in Bodegraven. Ons kantooradres is Westblaak 177 in (3012 KJ) Rotterdam. Onze website is www.livechatservice.nl. Wij zijn ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel op 23 juni 2014. Het nummer is 60905816. Een kopie van onze inschrijving in het handelsregister vindt u op de website van NPEX www.npex.nl/livechat. Wij hebben ook een Legal Entity Identifier (LEI) code. Die code is 7245008XANNEU5UFTL38.

Meer informatie over ons leest u in hoofdstuk 7.

3.3 NPEX B.V.

NPEX heeft een handelsplatform. Dat is een marktplaats voor beleggingen. Dat betekent dat u op dat handelsplatform beleggingen kunt kopen en verkopen. Onze beleggingen kunt u ook op het handelsplatform van NPEX kopen en verkopen.

Als u de obligaties wilt kopen, heeft u een beleggingsrekening bij NPEX nodig. In de administratie van NPEX staat welke obligaties u heeft. Koopt u onze obligaties? Dan maakt u voor de beleggingsrekening bij NPEX dus afspraken met NPEX. De afspraken over de beleggingsrekening bij NPEX leest u in het NPEX-reglement.

NPEX heeft een vergunning van de Stichting Autoriteit Financiële Markten voor het exploiteren van het handelsplatform. Officieel heet het handelsplatform een multilaterale handelsfaciliteit (MTF). Daarnaast heeft NPEX een vergunning van de Stichting Autoriteit Financiële Markten voor het verlenen van beleggingsdiensten. Hieronder ziet u op welke beleggingsdiensten en beleggingsactiviteiten de vergunning van NPEX ziet:

- het ontvangen en doorgeven van orders
- het plaatsen zonder plaatsingsgarantie
- het uitvoeren van orders
- het exploiteren van een multilaterale handelsfaciliteit
- het bewaren en beheren van financiële instrumenten voor rekening van cliënten

NPEX is ingeschreven in het register van de Stichting Autoriteit Financiële Markten. Informatie over de inschrijving in het register van de Stichting Autoriteit Financiële Markten vindt u op de website www.afm.nl. De Stichting Autoriteit Financiële Markten en De Nederlandsche Bank houden toezicht op NPEX.

NPEX is een naam die NPEX B.V. gebruikt. NPEX is een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid. NPEX is statutair gevestigd in Amsterdam. NPEX heeft haar kantoor in het World Trade Center Den Haag, Toren E, 19e etage, aan het Prinses Margrietplantsoen 76 in (2595 BR) Den Haag. NPEX is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel in Amsterdam. Het nummer is 27317234. Wilt u een kopie van de inschrijving in het handelsregister? Laat het ons dan weten. Dan sturen wij u die gratis toe.

3.4 Stichting NPEX Bewaarbedrijf

NPEX gebruikt een onafhankelijke stichting bij haar handelsplatform. Dat is Stichting NPEX Bewaarbedrijf. Bij die stichting hebben alle beleggers die willen handelen op het handelsplatform een geldrekening. Die rekening gebruiken de beleggers om geld op te ontvangen of om beleggingen mee aan te kopen.

Koopt u de obligaties? Dan maakt u voor de geldrekening afspraken met Stichting NPEX Bewaarbedrijf. De afspraken over de geldrekening leest u in het NPEX-reglement.

NPEX staat garant

NPEX staat garant voor Stichting NPEX Bewaarbedrijf. Dat betekent dat als Stichting NPEX Bewaarbedrijf haar verplichtingen niet nakomt en dit Stichting NPEX Bewaarbedrijf verweten kan worden, NPEX dat zal doen. Moet Stichting NPEX Bewaarbedrijf u betalen en kan Stichting NPEX Bewaarbedrijf worden verweten dat zij u niet heeft betaald? Betaalt Stichting NPEX Bewaarbedrijf u dan niet? Dan moet NPEX u betalen.

Meer informatie over Stichting NPEX Bewaarbedrijf

Stichting NPEX Bewaarbedrijf is statutair gevestigd in 's-Gravenhage. Stichting NPEX Bewaarbedrijf heeft haar kantoor in het World Trade Center Den Haag, Toren E, 19e etage, aan het Prinses Margrietplantsoen 76 in (2595 BR) Den Haag. Stichting NPEX Bewaarbedrijf is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel in Amsterdam. Het nummer is 34320054. Wilt u een kopie van de inschrijving in het handelsregister? Laat het ons dan weten. Dan sturen wij u die gratis toe.

De Stichting Autoriteit Financiële Markten houdt via NPEX ook toezicht op Stichting NPEX Bewaarbedrijf.

3.5 Stichting Obligatiehoudersbelangen

Stichting Obligatiehoudersbelangen is onafhankelijk van ons en van onze bestuurder. Wij hebben afspraken gemaakt met Stichting Obligatiehoudersbelangen. Koopt u onze obligaties? Dan gaat u ook akkoord met die afspraken. Deze afspraken leest u in de trustakte. De trustakte vindt u in de bijlage bij dit prospectus.

Stichting Obligatiehoudersbelangen handelt in het gezamenlijke belang van de beleggers. Stichting Obligatiehoudersbelangen handelt dus niet in ons belang. Stichting Obligatiehoudersbelangen behartigt ook de belangen van beleggers die geld uitlenen voor andere obligatieleningen. Het gaat onder andere om de beleggers die obligaties hebben gekocht van andere bedrijven via NPEX. Stichting Obligatiehoudersbelangen heeft dus ook verantwoordelijkheden voor die beleggers. Stichting Obligatiehoudersbelangen heeft een aparte administratie voor de obligaties van ieder bedrijf.

Stichting Obligatiehoudersbelangen organiseert vergaderingen van beleggers in deze obligaties. Hierover leest u meer in hoofdstuk 13.

Stichting Obligatiehoudersbelangen is gevestigd in Amstelveen. Stichting Obligatiehoudersbelangen heeft haar kantoor aan de Burgermeester Haspelslaan 172 in (1181 NE) Amstelveen. De website van de Stichting Obligatiehoudersbelangen is www.obligatiehoudersbelangen.org. Stichting Obligatiehoudersbelangen is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel in Amsterdam. Het nummer is 53177770. Wilt u een kopie van de inschrijving in het handelsregister? Laat het ons dan weten. Dan sturen wij u die gratis toe.

4. Informatie over de obligaties

4.1 Een overzicht van de obligaties

Euro	U leent het geld in euro uit. U krijgt het geld ook in euro terug.
Prijs	De prijs voor 1 obligatie is € 1.000. Voor € 1.000 krijgt u dus 1 obligatie.
Minimum	U kunt minimaal 1 obligatie kopen.
Maximum	U kunt maximaal 2.500 obligaties kopen. Het kan zijn dat u niet alle obligaties krijgt. Bijvoorbeeld als er veel inschrijvingen zijn. Daarover leest u in hoofdstuk 5.
Totale lening	Wij zullen maximaal € 2.500.000 lenen van beleggers. Dat zijn 2.500 obligaties.
ISIN code	Onze obligaties hebben een nummer gekregen. Dat nummer is NL0014858227. Soms wordt dit nummer gebruikt in plaats van de naam van onze obligaties.
Kosten	U betaalt kosten voor het kopen van obligaties. Het gaat om de volgende kosten: <ol style="list-style-type: none">1. U betaalt kosten om in te schrijven. Het gaat om 1% van het bedrag dat u uitleent. Die kosten betaalt u aan NPEX. Leent u ons bijvoorbeeld € 3.000? Dan betaalt u dus € 30 kosten. Leent u ons € 6.000? Dan betaalt u € 60 kosten. Deze kosten zijn eenmalig.2. U betaalt kosten om de obligaties aan te houden op de beleggingsrekening bij NPEX. Dit zijn servicekosten. Het gaat om 0,05% van het bedrag dat u uitleent. Leent u ons € 1.000? Dan betaalt u € 0,50 aan NPEX. Deze kosten betaalt u iedere maand zolang u de obligaties op de beleggingsrekening bij NPEX heeft. NPEX haalt deze kosten af van de rente die u van ons krijgt op uw geldrekening. Deze kosten kunnen veranderen. Verandert NPEX deze kosten? Dan staat dat op de website van NPEX.
Tot wanneer kunt u obligaties kopen?	U kunt tot en met 11 juni 2020 17:00 uur, obligaties kopen. Op die datum stopt de inschrijfperiode. Deze datum kunnen wij veranderen. Wanneer wij dat kunnen doen, leest u in hoofdstuk 5.
Vanaf wanneer leent u het geld uit?	U leent het geld uit op 18 juni 2020. Op die dag krijgt u ook de obligaties. Behalve als wij die datum hebben veranderd. Dan krijgt u de obligaties op de nieuwe datum. U krijgt een

	bericht als u de obligaties krijgt. U leest in hoofdstuk 5 wanneer u bericht krijgt.
Wanneer krijgt u het geld terug?	U krijgt het geld terug na 5 jaar. De termijn begint te lopen vanaf de dag dat u de obligaties krijgt. Krijgt u op 18 juni 2020 de obligaties? Dan krijgt u op 18 juni 2025 uw geld terug.
Wat krijgt u terug van de lening?	U krijgt het hele bedrag van de lening terug. U krijgt dus € 1.000 per obligatie terug.
Hoeveel rente krijgt u?	Wij betalen 7 % rente per jaar. Voor 1 obligatie betalen wij ieder jaar dus € 70 aan rente. U krijgt rente vanaf de dag dat u geld aan ons uitleent en de obligaties krijgt.
Wanneer betalen wij de rente?	Wij betalen de rente iedere maand. U krijgt dus voor iedere hele maand € 5,84 aan rente. De maand begint op de dag dat u de obligaties krijgt. Krijgt u de obligaties op 18 juni 2020? Dan krijgt u een maand later de rente. U krijgt de rente dus op 18 juli 2020 of maximaal 5 werkdagen later. Daarna krijgt u de rente op 18 augustus 2020 of maximaal 5 werkdagen later. Zo krijgt u de rente iedere maand. Is de lening helemaal terugbetaald? Dan krijgt u geen rente meer.
Waarom betalen wij deze rente?	Wij betalen 7 % rente. Die rente is hoger dan sommige andere obligaties. Wij hebben daarvoor onder andere de volgende redenen: <ol style="list-style-type: none"> 1. De obligaties zijn achtergesteld aan andere leningen. Dat betekent dat het risico dat wij de lening niet terugbetalen groter is dan bij een obligatie die niet is achtergesteld. U leest meer hierover in hoofdstuk 4.2. 2. De looptijd van de obligaties is niet kort. U moet 5 jaar wachten totdat u het geld van de lening terug krijgt. 3. Wij geven geen zekerheid (zoals een pandrecht of hypotheek). Betalen wij niet meer? Dan hebben wij niet afgesproken dat u bijvoorbeeld recht heeft om onze activa te verkopen om zo uw geld terug te krijgen. Wij spreken hierover niets af.
Kunnen wij de rente veranderen?	Nee, de rente staat vast. Wij kunnen de rente dus niet veranderen.
De obligaties zijn op naam	De obligaties zijn op naam. Dat betekent dat u als eigenaar van de obligaties staat geregistreerd. De obligatie is geen fysiek stuk dat wij afgeven.

Rang van de obligaties	De obligaties hebben onderling een gelijke rang. Dat betekent dat niemand die onze obligaties heeft, onderling voorrang krijgt als wij onze afspraken over de obligaties niet nakomen.
U krijgt geen zekerheden	U krijgt geen zekerheden (zoals een pandrecht of hypotheek). Betalen wij niet? Dan heeft u niet het recht om bezittingen van ons te verkopen of om inkomsten te incasseren om alsnog betaald te krijgen.
Handel op NPEX	Wij hebben toelating tot de handel op het handelsplatform van NPEX aangevraagd. Als de obligaties tot de handel worden toegelaten, kunnen de obligaties worden gekocht en verkocht via het handelsplatform van NPEX.
NPEX zal een verzameldepot aanhouden met de obligaties	De obligaties zullen dan worden opgenomen en bewaard in een girodepot bij Nederlands Centraal Instituut voor Giraal Effectenverkeer B.V., gevestigd aan de Herengracht 459-469 te (1017 BS) Amsterdam. NPEX is hierbij intermediair. NPEX beheert een verzameldepot met alle obligaties. In de administratie van NPEX staat hoeveel obligaties iedere belegger heeft.
U heeft een beleggingsrekening en een geldrekening nodig	U heeft een beleggingsrekening bij NPEX nodig. Daarop staat hoeveel obligaties u heeft gekocht. Ook heeft u een geldrekening nodig bij Stichting NPEX Bewaarbedrijf. Die rekening gebruikt u om geld op te ontvangen en om beleggingen mee aan te kopen. U maakt afspraken met NPEX en Stichting NPEX Bewaarbedrijf over deze rekeningen. Die afspraken staan in het NPEX-reglement, zoals dit van tijd tot tijd geldt en kan wijzigen. Dit reglement vindt u op de website van NPEX: www.npex.nl . Meer informatie over NPEX en Stichting NPEX Bewaarbedrijf leest u in hoofdstuk 3.3 en 3.4. Op dit moment rekent Stichting NPEX Bewaarbedrijf geen kosten voor het hebben van de geldrekening voor deze obligaties. Verandert dit? Dan verandert het NPEX-reglement. U krijgt daarvan bericht. Voor de beleggingsrekening rekent NPEX wel kosten. Daarover leest u in dit overzicht bij 'kosten'. Het kan zijn dat u geen beleggingsrekening of geldrekening kunt openen. Dat is zo als de regels van de Amerikaanse belastingwet FATCA (<i>Foreign Account Tax Compliance Act</i>) voor u gelden.

	Kunt u deze rekeningen niet openen? Dan kunt u de obligaties niet kopen.
U heeft een bankrekening nodig bij een bank in de Europese Unie	U heeft een bankrekening nodig bij een bank in de Europese Unie om een beleggingsrekening bij NPEX en een geldrekening bij Stichting NPEX Bewaarbedrijf te kunnen openen. NPEX en Stichting NPEX Bewaarbedrijf gebruiken die bankrekening om vast te stellen wie u bent. Dit werkt zo: De bank waar u uw bankrekening heeft, heeft vastgesteld wie u bent. NPEX en Stichting NPEX Bewaarbedrijf hoeven dat niet opnieuw te doen. Maar dat geldt alleen als u een bedrag overmaakt van deze bankrekening naar de bankrekening van Stichting NPEX Bewaarbedrijf. Dan kan Stichting NPEX Bewaarbedrijf bij die andere bank uw gegevens opvragen.
In het register staat hoeveel obligaties u heeft	NPEX heeft een register. In dat register houdt NPEX precies bij wie een beleggingsrekening bij NPEX heeft en op hoeveel obligaties een belegger bij NPEX recht heeft.
U krijgt overzichten van uw beleggingsrekening	NPEX stuurt u overzichten van uw beleggingsrekening. Op die overzichten ziet u precies welke beleggingen u heeft op de beleggingsrekening. Daarop staat dus ook hoeveel van onze obligaties u heeft.
Stichting Obligatiehoudersbelangen	Stichting Obligatiehoudersbelangen handelt in het gezamenlijke belang van alle beleggers. Betalen wij bijvoorbeeld de rente niet? Of betalen wij de lening niet terug? Dan mag Stichting Obligatiehoudersbelangen maatregelen treffen. Meer hierover leest u in de trustakte. Die trustakte vindt u als de bijlage bij dit prospectus.
U gaat akkoord met de afspraken in de trustakte	Wij maken afspraken met Stichting Obligatiehoudersbelangen. Die afspraken staan in de trustakte. Die vindt u als bijlage bij dit prospectus. Die afspraken gelden ook voor u. Stichting Obligatiehoudersbelangen mag bijvoorbeeld het volgende doen: 1. Stichting Obligatiehoudersbelangen mag eisen dat wij onze afspraken nakomen die in dit prospectus staan. Stichting Obligatiehoudersbelangen mag hiervoor ook een procedure starten bij een rechter. U mag dit niet zelf doen. 2. Stichting Obligatiehoudersbelangen mag met ons de afspraken in het prospectus veranderen.

	3. Stichting Obligatiehoudersbelangen mag met ons afspreken dat wij u later mogen betalen.
--	--

4.2 De obligaties zijn achtergesteld

Met deze obligaties lenen wij geld van u. Wij lenen ook geld van anderen. Gaan wij failliet, vragen wij (voorlopig) uitstel van betaling aan (surseance van betaling) of worden wij ontbonden? En krijgen anderen nog geld van ons? Dan betalen wij eerst die anderen. Pas als die anderen zijn betaald, zullen wij de lening en de rente betalen. Hoe dit precies zit, leest u hierna.

Wij hebben op dit moment leningen. Dat zijn de volgende leningen:

- een lening van Afedix B.V. aan LiveChat Service B.V. ter grootte van € 150.000 in verband met de aankoop van alle aandelen in CoBrowser.net B.V. met een rente van 3% per jaar en een looptijd van 5 jaar tot 24 augustus 2023;
- een lening van Finnchat OY aan LiveChat Service GmbH nog ter grootte van € 50.000, in verband met de aankoop van alle aandelen in LiveChat Service GmbH (voorheen Finnchat GmbH), met een rente van de basisrente van de Europese Centrale Bank plus 4% en een looptijd van 3 jaar tot 31 maart 2022;
- een rekening-courantfaciliteit van de Coöperatieve Rabobank U.A. ter grootte van maximaal € 500.000 ter beschikking van LiveChat Service B.V. en waarvoor mede LCS Development B.V., CoBrowser.net B.V., LCS Group B.V. en LCS International B.V. hoofdelijke verbonden zijn, onder welke rekening-courantfaciliteit per 17 april 2020 niets is opgenomen en nooit is aangesproken; en
- een rekening-courantverhouding met Afedix B.V. welke per 31 januari 2020 een grootte heeft van € 18.491.

U leest meer over deze leningen in hoofdstuk 7.8.

Wij hebben afgesproken in welke volgorde wij de leningen terugbetalen bij betalingsproblemen. Dit zal de volgorde zijn op het moment dat wij de obligaties hebben uitgegeven:

- de lening van Finnchat OY aan LiveChat Service GmbH nog ter grootte van € 50.000 en de rekening-courantfaciliteit van de Coöperatieve Rabobank U.A., de rekening-courantverhouding met Afedix B.V.;
- deze obligatielening; en
- de lening van Afedix B.V. aan LiveChat Service B.V. ter grootte van € 150.000.

Lenen wij in de toekomst nog geld van banken of anderen? Dan kunnen wij afspreken dat die banken of anderen ook eerder betaald krijgen dan u. Ook dan zullen deze obligaties achtergesteld zijn.

4.3 Wij mogen de lening eerder terugbetalen

Wij mogen de lening eerder terugbetalen. Wij hoeven u daarvoor geen reden te geven. Dat zullen wij niet eerder dan na 3 jaar doen. Daarmee bedoelen wij 3 jaar nadat u het geld heeft uitgeleend. Dat mag alleen de hele lening zijn. Dat beslissen wij. U kunt niet beslissen om de lening eerder terugbetaald te krijgen.

Betalen wij de lening eerder terug? Dan laten wij dat weten op de website van NPEX. Dat doen wij minimaal 4 weken van tevoren. Wij betalen hetzelfde bedrag per obligatie terug.

Betalen wij de lening eerder terug? Dan betalen wij ook meteen rente die u op dat moment nog van ons moet krijgen voor de obligaties. Dat is de rente tot aan de dag dat wij u terugbetalen. Ook betalen wij dan een extra bedrag. Dat werkt zo.

- Betalen wij terug in het vierde jaar? Dan betalen wij 2% over het eerder terugbetaalde bedrag.
- Betalen wij terug in het vijfde jaar? Dan betalen wij 1% over het eerder terugbetaalde bedrag.

Stel wij betalen € 1.000 in het vierde jaar terug. Dan betalen wij 2% van € 1.000. Dat is € 20. Wij betalen dan € 20 extra. In totaal betalen wij dus € 1.020.

4.4 Wanneer kunt u uw lening en rente niet meer eisen?

Wij betalen de lening terug. Ook betalen wij rente. Wij spreken af wanneer wij de lening terugbetalen en wanneer wij rente betalen. Betalen wij niet terug? Dan heeft Stichting Obligatiehoudersbelangen 5 jaar om het bedrag dat u aan ons heeft geleend van ons te eisen. Dat geldt ook voor de rente. Die periode van 5 jaar begint op de dag dat wij u hadden moeten betalen.

5. Als u obligaties wilt kopen

Heeft u dit prospectus gelezen? En wilt u onze obligaties kopen? Dan leest u hieronder hoe u dat kunt doen.

5.1 U schrijft in en u betaalt

Om obligaties te kunnen kopen, moet u 2 dingen doen:

1. U vult het inschrijfformulier in. Het inschrijfformulier staat op de website van NPEX: www.npex.nl/livechat. Heeft u uw inschrijfformulier verstuurd? Dan kunt u uw inschrijving niet meer veranderen. NPEX geeft uw opdracht aan ons door.

NPEX moet het inschrijfformulier uiterlijk op 11 juni 2020 om 17:00 uur hebben ontvangen. Dan stopt de periode om in te schrijven voor deze obligaties. Wij kunnen deze datum veranderen. Zo kunnen wij een eerdere datum kiezen. Dat kunnen wij bijvoorbeeld doen als wij genoeg inschrijvingen hebben om alle obligaties te verkopen. Wij kunnen ook een latere datum kiezen. Dat kunnen wij doen als wij nog niet genoeg inschrijvingen hebben als de inschrijfdatum stopt. Veranderen wij de inschrijfdatum? Dan laten wij dat weten op de website van NPEX.

2. U betaalt het bedrag waarvoor u obligaties wilt kopen. Dat doet u door het hele bedrag (inclusief inschrijfkosten) over te maken op de bankrekening van Stichting NPEX Bewaarbedrijf. Het bankrekeningnummer van Stichting NPEX Bewaarbedrijf is NL59 INGB 0661 4576 72. Stichting NPEX Bewaarbedrijf betaalt ons. U moet het bedrag uiterlijk op 11 juni 2020 om 17:00 uur hebben betaald. Hoe eerder u betaalt, hoe groter de kans dat u obligaties krijgt. Dat leggen wij hieronder, onder het tijdschema, verder uit.

Wij gebruiken het volgende tijdschema:

Donderdag 11 juni 2020 om 17:00 uur

De inschrijfperiode stopt. Op dat moment moet NPEX het inschrijfformulier en Stichting NPEX Bewaarbedrijf de betaling van u hebben ontvangen.

Maandag 15 juni 2020

Wij maken op de website van NPEX bekend hoeveel inschrijvingen wij hebben geaccepteerd.

Donderdag 18 juni 2020

Wij geven de obligaties uit. Dit gebeurt er allemaal op deze dag:

1. Wij hebben het geld van de obligaties van de beleggers ontvangen.

2. De beleggers krijgen de obligaties.
3. NPEX registreert in haar administratie op hoeveel obligaties iedere belegger recht heeft.
4. NPEX stuurt alle beleggers een bericht. Dan weet u of u obligaties heeft gekregen en zo ja, hoeveel obligaties u heeft gekregen.
5. De afspraken over de obligaties gelden vanaf nu tussen u en ons.
6. Wij betalen vanaf nu rente.
7. Als u wilt, mag u vanaf nu de obligaties verkopen.

Het kan zijn dat u minder obligaties krijgt dan u op uw inschrijfformulier heeft aangegeven. Of dat u geen obligaties krijgt. Bijvoorbeeld als meer personen obligaties willen kopen dan er worden aangeboden. Wij kijken naar het moment dat wij uw betaling hebben ontvangen. Wij houden daarbij de volgorde van ontvangen betalingen aan. Krijgt u minder obligaties? Dan krijgt u een deel van uw geld terug. Krijgt u geen obligaties? Dan krijgt u al uw geld terug.

Stichting NPEX Bewaarbedrijf maakt het geld over naar de bankrekening die u heeft gebruikt om te betalen. Dat doet Stichting NPEX Bewaarbedrijf binnen 3 werkdagen na 18 juni 2020. Behalve als wij de datum om in te schrijven hebben veranderd. Dan krijgt u uw geld 3 werkdagen na die nieuwe datum terug. Heeft u al een geldrekening bij Stichting NPEX Bewaarbedrijf? Dan heeft Stichting NPEX Bewaarbedrijf het bedrag van uw inschrijving geblokkeerd op uw rekening. Stichting NPEX Bewaarbedrijf zal het bedrag dan deblokkeren. Daarna kunt u het weer gebruiken.

5.2 Wij kunnen de aanbidding stoppen

Wij kunnen de aanbidding van de obligaties stoppen. Dat doen wij niet zomaar. Dat kunnen wij doen als wij vinden dat wij niet genoeg inschrijvingen hebben ontvangen. Wij willen minimaal € 500.000 lenen. Hebben wij niet genoeg inschrijvingen? Dan zullen wij de aanbidding stoppen. Dat mogen wij besluiten.

Stoppen wij de aanbidding? Dan zetten wij een bericht op de website van NPEX (www.npex.nl/livechat). Ook stuurt NPEX u een e-mail als u al heeft ingeschreven. Heeft u al betaald aan Stichting NPEX Bewaarbedrijf? Dan krijgt u uw geld binnen 5 dagen terug na deze e-mail. Stichting NPEX Bewaarbedrijf maakt het geld over naar de bankrekening die u heeft gebruikt om te betalen. U krijgt in dat geval geen rente betaald. Heeft u al een geldrekening bij Stichting NPEX Bewaarbedrijf? Dan heeft Stichting NPEX Bewaarbedrijf het bedrag van uw inschrijving geblokkeerd op uw rekening. Stichting NPEX Bewaarbedrijf zal het bedrag dan deblokkeren. Daarna kunt u het weer gebruiken.

6. Als u obligaties wilt verkopen

U kunt alleen verkopen aan een andere belegger bij NPEX

Wilt u niet wachten tot wij de lening terugbetalen? Dan mag u de obligaties verkopen. U kunt de obligaties alleen aan een belegger verkopen die een beleggingsrekening heeft bij NPEX. U kunt de obligaties niet overmaken naar een andere beleggingsrekening buiten NPEX.

Hoe kunt u verkopen aan een andere belegger bij NPEX via het handelsplatform?

Hoe u de obligaties verkoopt, werkt zo:

U zet een of meer obligaties te koop op het handelsplatform van NPEX. Andere beleggers kunnen dan bieden op uw obligaties. Die beleggers geven aan welke prijs zij willen betalen. De persoon die de obligaties van u koopt, heeft ook een beleggingsrekening bij NPEX. Die persoon krijgt dan de obligaties op zijn beleggingsrekening bij NPEX. Hoe u precies de obligaties verkoopt, spreekt u met NPEX af als u de beleggingsrekening opent.

Verkoopt u obligaties? Dan krijgt u de prijs waarvoor u de obligatie heeft verkocht. Ook betaalt u kosten aan NPEX voor het verkopen van beleggingen op het handelsplatform. Welke kosten dat zijn, spreekt u af met NPEX. Die kosten staan ook op de website van NPEX.

7. Informatie over ons

7.1 Wat doen wij?

Wij zijn een online dienstverlener op het gebied van livechat. Wij helpen hiermee bedrijven en organisaties met het in contact komen met hun potentiële klanten door middel van een livechat verbinding via de website van de klant. Livechat is een chatscherf dat onder in het scherm open kan worden geklikt door de bezoeker van een website. De websitebezoeker kan vervolgens in dit scherm typen, waarop hij of zij direct contact heeft met een vertegenwoordiger van de website of dat bedrijf. Ons doel is om zo door middel van persoonlijk contact met websitebezoekers zowel bedrijven als consumenten te helpen.

Wij bieden voornamelijk de volgende drie soorten dienstverlening aan:

- het leveren van software op het gebied van livechat;
- het volledig verzorgen van de livechat voor bedrijven; en
- het verzorgen van marketing voor bedrijven op basis van chat gegevens.

Daarnaast richten wij ons in toenemende mate op het leveren van onze diensten als “*white-label software*” voor andere serviceproviders. Wij leveren onze diensten samen met de bedrijven die tot onze groep behoren. Meer over onze dienstverlening leest u in hoofdstuk 7.3.

7.2 Toekomstvisie

Wij willen ons de komende jaren focussen op het doorontwikkelen van onze software. We willen verschillende contactkanalen met elkaar verbinden in één platform om zo uit te groeien tot een totaaloplossing voor een livechat messaging platform. Daarnaast willen we onze salesactiviteiten uitbouwen en willen we daarmee aanpalend onze marketingactiviteiten verder opzetten. Hier is financiering voor nodig en daarom geven we deze obligaties uit. Onze belangrijkste voorgenomen investeringen zijn de volgende:

- *Het uitbouwen van onze salesactiviteiten:* Op basis van onze interne analyses blijkt dat naar schatting 2% van de websitebezoekers bij onze klanten een chatgesprek start. Dit betekent dat er relatief veel websitebezoekers nodig zijn om voldoende chats te kunnen vullen. De Nederlandse markt is qua omvang beperkt doordat er relatief weinig Nederlanders zijn. De Spaanse en Franse markt is daarentegen veel groter. Wij willen daarom ook salesactiviteiten gaan richten op die landen. Daarnaast willen wij onze salesactiviteiten in Nederland, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk intensiveren. Wij bieden momenteel al ondersteuning aan in deze talen en onze organisatie is zo ingericht dat er momenteel ruimte is om meer chats te verwerken zonder dat daar voor deze talen substantieel veel nieuwe chatoperators voor nodig zijn. Hierover leest u meer in hoofdstuk 7.5. Wij hebben een vergelijkbare kans gezien in Duitsland met de overname van LiveChat Service GmbH en willen daarom ook hier

aandacht aan geven. Daarnaast willen wij onze aandacht richten op de Verenigde Staten van Amerika.

- *Het verder opzetten van marketingactiviteiten:* Met het vergroten van salesactiviteiten in een bepaald land, hangt ook het vergroten van marketingactiviteiten samen. Omdat wij salesactiviteiten willen uitbreiden in Spanje en Frankrijk, moeten we ook onze marketingactiviteiten in die landen uitbreiden. Hetzelfde geldt voor marketingactiviteiten in andere landen waar wij onze sales activiteiten intensiveren.
- *Het doorontwikkelen van onze software:* De markt waarin wij actief zijn blijft in beweging. Wij moeten ook zorgen dat onze software met de laatste ontwikkelingen mee gaat. Wij denken dat er meer en meer naar een totaaloplossing voor messaging wordt toegewerkt en dat de service die wij bieden niet beperkt blijft tot chatten via een internetpagina. Deze totaaloplossing zal verschillende chatdiensten met elkaar in één platform moeten verbinden. Het gaat dan bijvoorbeeld om het combineren van chatten via een internetpagina, met WhatsApp for Business, Facebook Messenger en vergelijkbare kanalen.
- *Overnames of het verder ondersteunen van onze algehele groeiambities:* Ten slotte willen we geld beschikbaar houden om snel op ontwikkelingen in de markt in te kunnen springen. Dit kan bijvoorbeeld een overname zijn van een strategische partij, maar ook een algehele verdere ondersteuning van onze hierboven genoemde groeiambities.

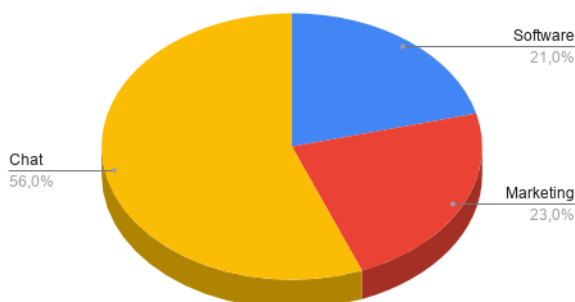
Wij zijn vanaf begin 2020 reeds begonnen met het investeren in de verdere ontwikkeling van de organisatie in lijn met de doelstelling van het uitgeven van obligaties. Concreet betekent dit dat er 6 extra developers zijn aangenomen en is geïnvesteerd in de commerciële functies. Concreet zijn dat een CCO en Salesmanager in zowel Nederland als Duitsland en een Manager Conversational Services. De investeringen voor deze ontwikkeling zorgen voor een toename van de kosten voor deze renderen.

Meer over hoe we de opbrengst van deze obligatie-uitgifte gaan gebruiken leest u in hoofdstuk 8.1.

7.3 Onze dienstverlening

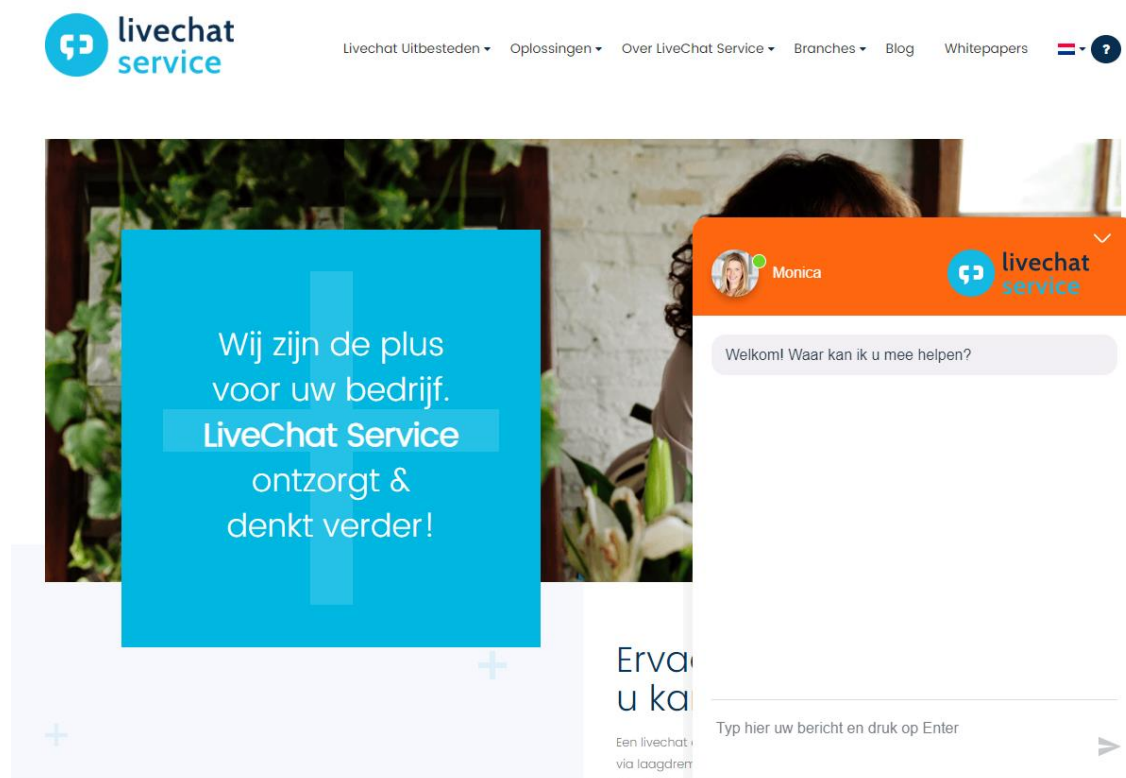
Zoals hierboven in hoofdstuk 7.1 omschreven, bieden wij de volgende drie soorten diensten aan: (i) het leveren van software op het gebied van livechat; (ii) het volledig verzorgen van de livechat voor bedrijven; en (iii) het verzorgen van marketing voor bedrijven. Daarnaast bieden wij ons product momenteel aan als “white-label” software. Zoals u uit de diagram hiernaast kunt zien, was in 2019, meer dan de helft van onze omzet afkomstig van het verzorgen van de livechat voor bedrijven. Daarna was marketing de grootste bron van inkomsten, gevolgd door het enkel leveren van de software. Onze white-label dienst was in 2019 nog niet heel groot en hebben we daarom niet meegenomen in de diagram. Een uitleg van deze diensten volgt hieronder.

Omzet per dienstverlening 2019



Het leveren van software op het gebied van livechat

Wij hebben onze eigen softwareoplossing ontwikkeld voor het aanbieden van livechat. Als een klant van onze software gebruik wil maken, ontvangt de klant een script / tag van deze software voor een chatscherm. Het script is het venster voor onze livechat oplossing in programmeertaal. De klant moet het script plakken in de google tag manager of de body van hun website. Hiermee



is de livechat oplossing geïnstalleerd op de website van de klant. Een websitebezoeker ziet dan voortaan op de website de optie om een chatvenster te openen. Als de websitebezoeker hier op klikt, opent een chatvenster zich. Dit ziet er uit zoals op de afbeelding hierboven.

Het chatvenster geeft vervolgens de mogelijkheid aan de websitebezoeker om te chatten. Dit doet de websitebezoeker met een vertegenwoordiger van de website. Onze klant betaalt aan ons een maandelijkse vergoeding om gebruik te kunnen maken van de software om van deze chatfunctie gebruik te kunnen maken. Dit heet ook wel SaaS, of *Software as a service*. De prijs die de klant hiervoor betaalt is afhankelijk van het aantal licenties dat de klant nodig heeft en afhankelijk van de vraag of wij (een deel van) de bemanning van de chat voor onze rekening nemen. Dat wil zeggen, of wij antwoord geven op vragen van websitebezoekers namens onze klant, of dat de klant zelf antwoord geeft. Hierover leest u meer in de volgende paragraaf onder “*Het volledig verzorgen van de livechat voor bedrijven*”.

De websitebezoeker is vervolgens in staat om een vraag te stellen aan (een vertegenwoordiger van) de website of het bedrijf. Als een websitebezoeker bijvoorbeeld een vraag heeft over een bepaald product, kan hij of zij dat direct vragen, waarop hij of zij daar direct een antwoord op krijgt. Dit draagt bij aan de kans dat de klant overgaat op een uiteindelijke aankoop van een product van onze klant en aan de servicegerichtheid die de klant wil overbrengen op haar klanten. Ook kan de chatoperator de vraag stellen of de websitebezoeker meer informatie wil ontvangen op zijn of haar emailadres of dat hij of zij graag gebeld wil worden voor een extra toelichting. Zodra de websitebezoeker hiermee akkoord gaat, is onze klant in staat rechtstreeks met de websitebezoeker te mailen, of met de websitebezoeker te bellen.

De software draait op de systemen van een externe partij. Over de systemen leest u meer in hoofdstuk 7.9. De software draait daarmee in de *cloud*. Dat wil zeggen dat de software niet op een enkele specifieke computer van de klant staat, maar dat de software toegankelijk is via een webadres en een inlogcode. De klant heeft naast de optie voor een *shared cloud*, de optie om te kiezen voor een *private cloud*. Dit is een afgeschermd online omgeving waarbinnen de data en inzichten uit de chatgesprekken van die klant alleen binnen die afgeschermd omgeving blijven. Ten slotte bieden we de optie aan om de software op de fysieke systemen van de klant te laten draaien. Daarmee bevindt de *cloud* zich fysiek op de systemen en daarmee soms ook op het terrein van de klant.

Naast de chatoplossing op website, bieden wij een chatoplossing in reclame die op websites wordt getoond. Dit noemen wij onze “chatbanners”. In een reclame-uiting op een website zit ook een chatvenster. Dit chatvenster biedt voor een websitebezoeker een directe koppeling naar een vertegenwoordiger van het bedrijf achter die reclame-uiting. Daarnaast hebben wij een chatoplossing voor in e-mails. In een e-mail die iemand ontvangt is een chatvenster ingebouwd. Via dit chatvenster komt diegene rechtsreeks in contact met het bedrijf achter de e-mail. Ten

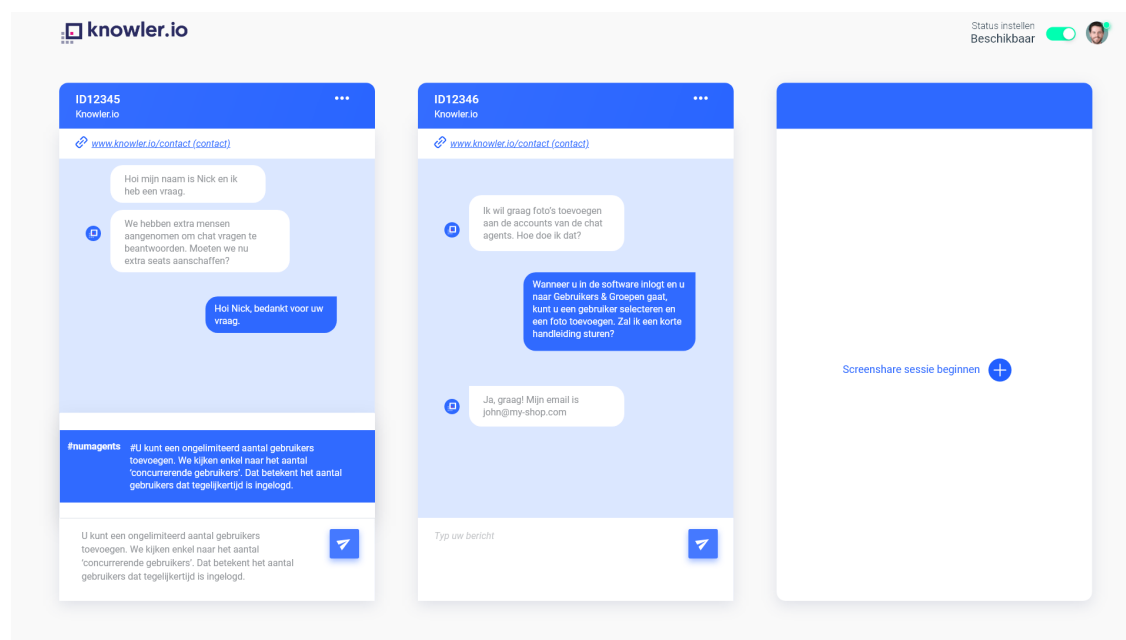
slotte biedt onze software ook de mogelijkheid voor screenshare, waarmee de vertegenwoordiger van de website kan meekijken met de websitebezoeker.

Het volledig verzorgen van de livechat voor bedrijven

Wij bieden aan onze klanten de optie om (een deel) van de bemanning van de chat voor onze rekening te nemen. Zo kunnen wij afspreken dat wij de beantwoording van alle chats die binnen komen via de software van de livechat oplossing op ons nemen, of dat wij de beantwoording pas op ons nemen als de klant zelf niet in staat is te antwoorden. Wij bemannen de chats dan 7 dagen per week op doordeweekse dagen van 7:00 uur 's ochtends tot 23:00 uur 's avonds en in het weekend van 9:00 uur 's ochtends tot 23:00 uur 's avonds in 5 verschillende talen.

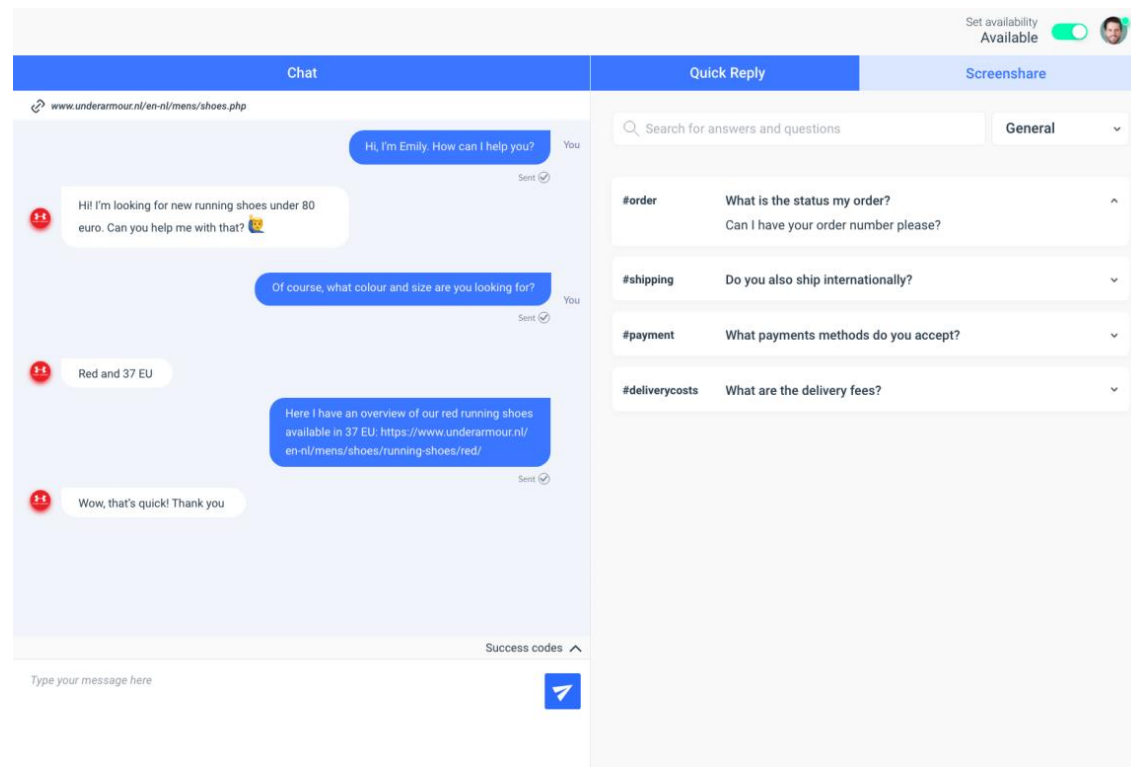
De klant neemt dan een minimum aantal chatgesprekken van ons af. Voor dit pakket betaalt de klant een vaste prijs aan ons. Als wij meer chatgesprekken moeten voeren dan afgesproken binnen het pakket, betaalt de klant een vast extra bedrag per chatgesprek. Onze chatoperators, dat zijn onze medewerkers die chatgesprekken voeren, kunnen meerdere chatgesprekken voor verschillende klanten tegelijkertijd voeren.

Hieronder ziet u hoe dat eruit ziet. De chatoperator heeft op onderstaand screenshot twee actieve chats voor zich en ruimte voor nog een derde chatscherm. De chatoperator heeft zo een eenvoudig overzicht van de actieve chats waar hij of zij verantwoordelijk voor is.



Zodra wij mogelijk de bemanning van livechat voor een nieuwe klant mogen leveren, stellen wij in overleg met de klant een database met veel gestelde vragen samen. In deze database nemen we mogelijke veel gestelde vragen op en mogelijke antwoorden die daar bij passen. Mede hierdoor

zijn onze chatoperators in staat snel te antwoorden op vragen van de websitebezoekers. Hieronder ziet u hoe dat eruit ziet.



Zodra de systemen zijn ingericht, starten wij een proefperiode van maximaal 3 maanden. In die periode controleren wij of de systemen naar wens werken en kijken wij waar we de beantwoording op vragen mogelijk nog moeten aanscherpen. Na het einde van de proefperiode gaat de overeenkomst met de klant over op een overeenkomst voor onbepaalde tijd.

In sommige gevallen sluiten wij onze software aan op een al bestaande chatrobot of chatbot van de klant. Dit is een programma dat automatisch antwoord geeft op de meest veel gestelde vragen. Zodra dat programma geen passend antwoord meer heeft, wordt de chat doorgeschakeld naar één van onze chatoperators.

Het verzorgen van marketing voor bedrijven

Met het verzorgen van onze chatdiensten, verzamelen wij veel nuttige data voor de klant. Enerzijds wordt bepaalde data automatisch bijgehouden. Er wordt bijvoorbeeld bijgehouden op welke pagina een chat wordt gestart. Daarnaast kunnen in gesprekken vragen worden gesteld aan de klant die een nuttig inzicht kunnen vormen. Zo kan in een chatgesprek bijvoorbeeld de vraag worden gesteld of de websitebezoeker een particulier is of niet. Ook kan gevraagd worden hoe de websitebezoeker op de website terecht is gekomen.

Door het stellen van dit soort vragen en het automatisch vergaren van data, wordt een inzicht gevormd in de soort websitebezoekers. Dit kan vervolgens in statistieken worden verwerkt. Deze statistieken kunnen nuttig zijn voor de klant. De klant kan hiermee zijn of haar marketing aanpassen of verbeteren. Als bijvoorbeeld blijkt dat veel particulieren op de website komen, terwijl de klant focust op bedrijven, is het misschien nuttig voor de klant om zijn of haar marketing daarop aan te passen. Deze diensten leveren wij onder de naam “LCS agency”. Ten slotte kan het verzamelen van data uit chatgesprekken gebruikt worden voor gepersonaliseerde advertenties. Dit noemen wij “*retargeting by textmining*”.

Het leveren van white-label diensten

Wij zijn onze software voortdurend aan het ontwikkelen. Ook kunnen zij onze software aanpassen aan de wensen van de klant. Zo zijn wij in staat om onze software te koppelen aan een al bestaand systeem van een klant van ons. Hiermee kunnen verschillende vormen van communicatie met potentiële klanten van een klant van ons gecombineerd worden. Onze software wordt dan geleverd in de stijl van onze klant zonder vermelding van onze naam. Dit noemen we het leveren van “*white-label*” diensten.

Over de ontwikkeling van onze software en diensten door de jaren heen leest u in het volgende hoofdstuk 7.4.

7.4 Onze geschiedenis

In hoofdstuk 7.1 en 7.3 heeft u over de kern van onze dienstverlening kunnen lezen. In 2015 is onze (indirect) bestuurder, Nick Blom, gestart met het aanbieden van livechat diensten. Dit is begonnen voor één klant. Nick Blom bemande destijds zelf voor deze klant 7 dagen in de week de chatdienst voor deze klant. Kort daarop volgden andere klanten en konden de eerste medewerkers worden aangenomen. Een verhuizing naar een kantoorpand volgde in 2016.

In 2017 werd gestart met marketing activiteiten en in 2018 werd CoBrowser.net B.V. overgenomen. Tot die tijd werd namelijk gebruik gemaakt van chatsoftware van een externe partij. Deze software sloot echter niet meer aan bij de wensen van LiveChat. CoBrowser.net B.V. had ondertussen zijn eigen chatsoftware ontwikkeld. Dankzij deze overname kreeg LiveChat de beschikking over de eigen software, wat naast het merk CoBrowser wordt doorontwikkeld als laagdrempelige oplossing onder de naam Knowler.io. De oud-eigenaren van CoBrowser.net B.V. zijn sinds de overname werkzaam voor ons.

Op de volgende pagina ziet u een schematisch overzicht van onze tijdlijn.



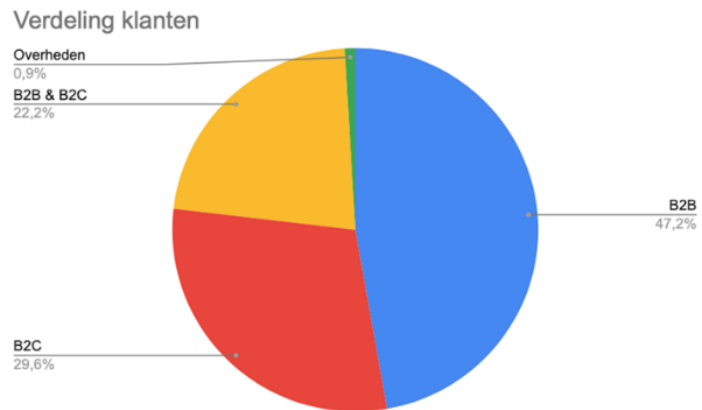
In 2018 zijn wij gestart met de LCS agency voor het verzorgen van marketingdiensten voor bedrijven. Wij zijn in 2019 verhuisd naar een ruimer kantoorpand. In 2019 hebben wij Finnchat GmbH overgenomen van Finnchat OY. Finnchat GmbH heet nu LiveChat Service GmbH. Dankzij deze overname zijn wij nu in staat om ook de Duitse markt te bedienen. Begin 2020 hebben we besloten verder te internationaliseren en hebben we de eerste activiteiten opgestart in de Verenigde Staten van Amerika met een verkoopkantoor in New York. Ondertussen ontwikkelen wij de Knowler.io software van alleen een livechat kanaal naar een messaging platform waarin alle contactkanalen samenkomen en welke ook als “white-label” oplossing is te integreren in bestaande oplossingen van partners. Meer over de verschillende markten waarbinnen wij opereren leest u in het volgende hoofdstuk 7.5.

7.5 De verschillende markten en klanten

Wij richten ons met onze dienstverlening vooral op maatwerkoplossingen voor grotere bedrijven en publieke instellingen of instellingen die anderszins onder toezicht staan. Wij doen dit onder het label “CoBrowser”. Dit type bedrijven heeft vaker te maken met strengere regelgeving over de omgang met vertrouwelijke gegevens dan kleinere bedrijven. Zo kan het zijn dat zij op grond van regelgeving of procedures alleen informatie in speciale afgeschermd omgevingen mogen opslaan. Doordat wij onze software zelf ontwikkelen, zijn wij in staat geweest onze software zo te ontwikkelen dat aan dergelijke eisen kan worden voldaan. Ook hebben wij onze systemen hierop kunnen inrichten en is het voor de klant mogelijk om de software te laten draaien op een *private cloud* en op een server van de klant zelf. Hierdoor zijn wij in staat onze diensten ook aan dit type klanten aan te bieden. Hierover heeft u kunnen lezen in hoofdstuk 7.3. Meer over de systemen van externe derden leest u in hoofdstuk 7.9.

Daarnaast hebben wij onze software aangepast zodat onze software ook beter geschikt is voor kleine en middelgrote bedrijven, ook wel “MKB”. Deze software noemen we “Knowler”. In plaats van een minimumafname aan chatdiensten, leveren wij aan het MKB een licentie voor het eigen beheer van de chat. Hiervoor moet een maandelijkse licentievergoeding worden betaald. In het licht van de huidige COVID-19 pandemie, hebben wij in maart 2020 besloten om onze software tijdelijk voor 3 maanden gratis ter beschikking te stellen aan bedrijven die door de situatie rondom de COVID-19 pandemie worden getroffen en moeite hebben met het verwerken van een grote toename van klantcontacten.

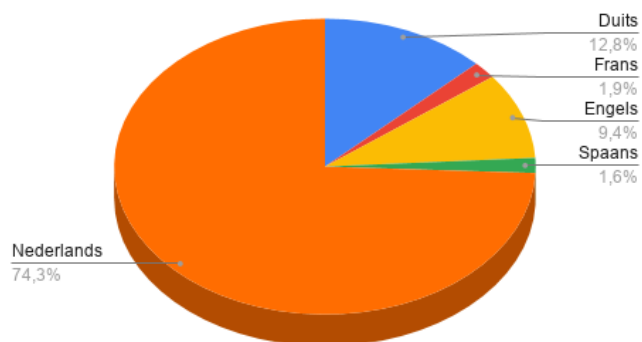
In totaal bedienen wij meer dan 200 klanten. Wij hebben een aantal klanten waarvoor wij alleen in bepaalde periodes onze diensten verlenen. Hiernaast ziet u een overzicht van onze type klanten. Daaruit is op te maken dat ongeveer de helft van onze klanten zich richt op andere bedrijven (“B2B”).



Ongeveer een derde van onze klanten richt zich op consumenten (“B2C”). Daarnaast is een aantal van onze klanten een overheidsinstelling en het restant zijn klanten die zich zowel op bedrijven richten als op consumenten (“B2B & B2C”).

Wij leveren bemanning voor onze chatdiensten in verschillende talen. Dit doen wij nu in het Nederlands, Engels, Duits, Spaans en Frans. Hiernaast ziet u de verdeling van onze diensten per taal. Ongeveer driekwart van onze chatdiensten leveren wij in het Nederlands. Wij zijn ook begonnen met het aanbieden van livechat in het Nederlands. In vergelijking met andere talen, is de Nederlandse

Omzet per taal 2019



markt alleen relatief klein. Er zijn namelijk minder mensen die Nederlands spreken, dan mensen die Spaans, Engels, Duits of Frans spreken. Dat betekent ook dat de potentiële markt voor Nederlandstalige chatdiensten in die andere markten groter is dan in het Nederlands. Daarom hebben wij besloten om onze dienstverlening ook in andere talen aan te bieden. Wij hebben mede daarom ook LiveChat Service GmbH overgenomen. Daardoor hebben wij nu zowel een vestiging in Nederland als in Duitsland. Daarnaast zijn wij gegroeid en hebben wij extra chatoperators aangenomen om ook de andere talen te kunnen bedienen. Omdat wij relatief veel medewerkers nodig hebben om bemanning in een taal aan te bieden, hebben we in een aantal van die talen nu een overcapaciteit. Dit komt doordat we 7 dagen per week op doordeweekse dagen van 7:00 uur ’s ochtends tot 23:00 uur ’s avonds en in het weekend van 9:00 uur ’s ochtends tot 23:00 uur ’s avonds onze diensten aanbieden. Dat betekent dat wij ruimte hebben om meer chats te voorzien in die talen, zonder dat daar direct extra medewerkers voor nodig zijn.

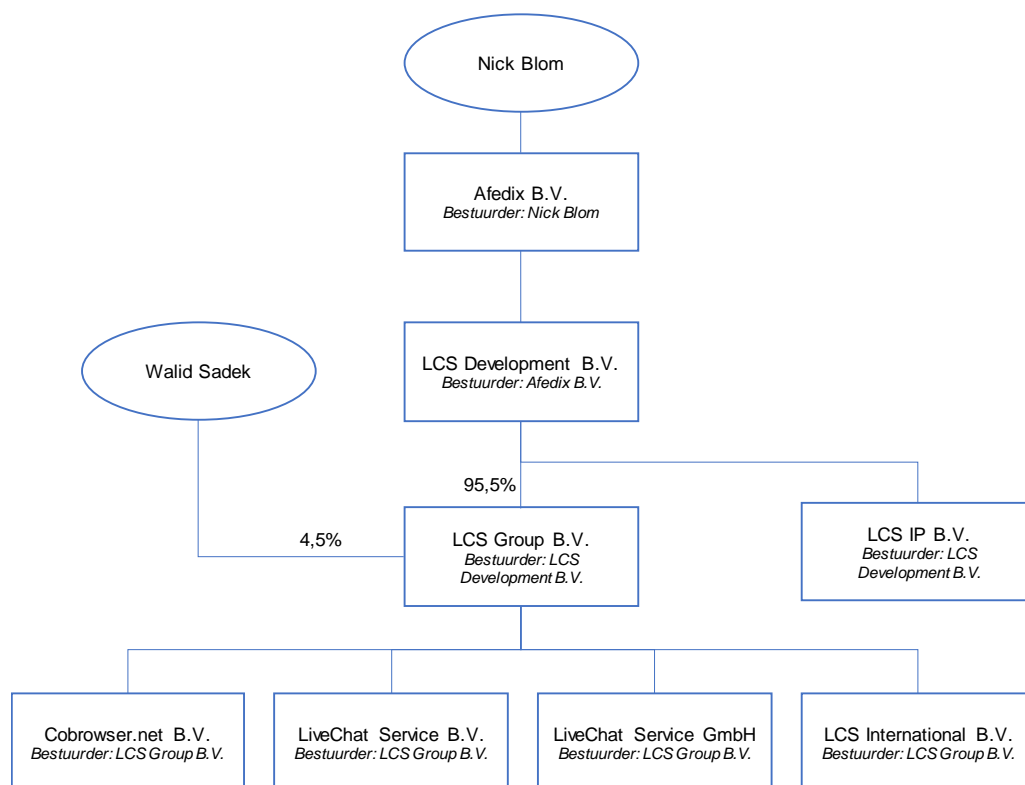
Er is een aantal verschillende concurrenten actief op (delen van) de markt die wij bedienen. In Nederland hebben wij twee concurrenten geïdentificeerd die voor zover wij kunnen inschatten kleiner in omzet zijn dan wij. Daarnaast is er binnen Europa een aantal concurrenten die vaak ten dele actief zijn op de markt die wij bedienen. Een voorbeeld hiervan is een Pools beursgenoteerd bedrijf, dat vooral actief is op het gebied van het leveren van de chatsoftware. Voordat wij onze eigen software hadden, maakten wij ook gebruik van de software van dit bedrijf.

Onze omzet is gevoelig voor cyclische invloeden. Dit komt doordat een aantal van onze klanten meer chatdiensten in bepaalde periodes afneemt. Bijvoorbeeld rond de kerstperiode of de cyberweek. Over het algemeen betekent dit dat wij meer chatdiensten tegen het einde van het jaar leveren, dan in het begin van het jaar. Zo is een klant van ons actief in de bandensector. Tegen het einde van het jaar worden er meer chats gevoerd omdat er dan meer websitebezoekers zijn die informeren naar winterbanden. Dit patroon is alleen nog niet goed in onze cijfers te zien. Dit komt doordat wij in de afgelopen jaren veel nieuwe klanten hebben aangesloten. Hierdoor is onze omzet ook gestegen in de maanden die wij omschrijven als laagseizoen.

De diensten die wij in de hierboven beschreven markten leveren, worden door verschillende bedrijven in onze structuur geleverd. Meer over onze structuur leest u in het volgende hoofdstuk 7.6.

7.6 Onze structuur

Hieronder ziet u een schematische weergave van onze structuur. Onze structuur is recentelijk gewijzigd om een verdere uitbreiding van onze organisatie mogelijk te maken.



LCS Group zijn wij. Wij houden alle aandelen in CoBrowser.net B.V, LiveChat Service B.V., LiveChat Service GmbH en LCS International. 95,5% van onze aandelen worden gehouden door LCS Development B.V. en 4,5% door Walid Sadek. LCS Development B.V. houdt op zijn beurt alle aandelen in LCS IP B.V. Hieronder volgt een beschrijving van deze partijen:

- LCS Group B.V.** Dat zijn wij, houdstermaatschappij van de LiveChat groep. Onze bestuurder is LCS Development B.V. Bestuurder van LCS Development B.V. is Afedix B.V. De bestuurder hiervan is Nick Blom. Nick Blom is dus onze indirect bestuurder.
- CoBrowser.net B.V.** Dat is de entiteit die op dit moment onze software ontwikkeld en eigenaar is van onze software. CoBrowser.net B.V. is in 2017 overgenomen. De bestuurder zijn wij. Uiteindelijk is dus Nick Blom de indirect bestuurder van CoBrower.net B.V.
- LiveChat Service B.V.** Dat is de entiteit die de bemanning verzorgt van de chatdiensten in Nederland en België. De bestuurder zijn wij. Uiteindelijk is dus Nick Blom de indirect bestuurder van LiveChat Service B.V.
- LiveChat Service GmbH** Dat is de entiteit die de bemanning verzorgt van de chatdiensten in Duitsland, Oostenrijk en Zwitserland. De bestuurder is LCS Group B.V.
- LCS International B.V.** Dat is de entiteit die de bemanning verzorgt van de chatdiensten in de overige landen in Europe. De bestuurder zijn wij. Uiteindelijk is dus Nick Blom de indirect bestuurder van LCS International B.V.
- LCS IP B.V.** Mogelijk dat in een later stadium in deze entiteit intellectuele eigendomsrechten van onze groep komen. De bestuurder is LCS Development B.V. Uiteindelijk is dus Nick Blom de indirect bestuurder van LCS IP B.V.
- Walid Sadek** Hij is één van de eerste medewerkers binnen LiveChat en Head of Customer Experience binnen LiveChat Service B.V. Hij heeft een belang van 4,5% van de aandelen in ons.

De verschillende entiteiten leveren over en weer diensten, welke over en weer met elkaar verrekend worden.

Bovengenoemde entiteiten binnen onze groep hebben verschillende contracten afgesloten. Over de belangrijkste contracten leest u meer in het volgende hoofdstuk 7.7.

7.7 Belangrijkste contracten

Wij hebben verschillende belangrijke contracten afgesloten. Het gaat onder andere om de volgende contracten:

- *Huurovereenkomst Rotterdam:* LiveChat Service B.V. heeft een huurovereenkomst met Stena Realty B.V. afgesloten voor de huur van een kantoorruimte aan de Westblaak 155-189 in Rotterdam. Dit is ons hoofdkantoor. De huurperiode is 5 jaar vanaf 1 maart 2019. De aanvangshuurprijs is € 108.705,60 per jaar, exclusief servicekosten en BTW. Na het aflopen van de huurperiode, wordt de huur met 5 jaar verlengd, als deze niet uiterlijk 12 maanden voorafgaand aan het einde van de huurperiode is opgezegd door LiveChat Service B.V. of verhuurder.
- *Huurovereenkomst Berlijn:* LiveChat Service GmbH heeft een huurovereenkomst met Damka GmbH afgesloten voor de huur van een kantoorruimte aan de Bouchéstrasse 12 in Berlijn. De huur loopt tot 30 september 2022. De huurprijs bedraagt €3.636,93 per maand, exclusief BTW.
- *Huurovereenkomst Groningen:* CoBrowser B.V. heeft een huurovereenkomst met Transform Holding B.V. afgesloten voor de huur van een kantoorruimte aan de Hereweg 93 in Groningen. Wij hebben de huur opgezegd en deze loopt af op 28 februari 2021.
- *Huurovereenkomst New York:* LCS International B.V. heeft een overeenkomst gesloten voor de huur van een virtueel kantoor. De maandelijkse huurprijs hiervoor is 273 dollar.
- *Leaseauto's:* LiveChat Service B.V. leaset 5 verschillende auto's voor haar medewerkers. Het maandelijkse leasebedrag zonder brandstofkosten bedraagt voor de 5 auto's tezamen ongeveer € 3.500 exclusief BTW.

Naast deze contracten zijn er enkele leningen afgesloten. Hierover leest u meer in het volgende hoofdstuk 7.8.

7.8 Leningen en kredietbeoordeling

Naast de hierboven genoemde belangrijke contracten, zijn er ook leningen afgesloten. Over de volgorde van afbetaling en aflossing heeft u in hoofdstuk 4.2 kunnen lezen. Het gaat om de volgende leningen:

- Een lening van Afedix B.V. aan LiveChat Service B.V. ter grootte van € 150.000 in verband met de aankoop van alle aandelen in Cobrowser.Net B.V. De rente op deze

lening bedraagt 3% per jaar. Het gehele bedrag op deze lening moet uiterlijk op 24 augustus 2023 worden afgelost. LiveChat Service B.V. mag de hoofdsom geheel of gedeeltelijk eerder aflossen.

- Een lening van Finnchat OY aan LiveChat Service GmbH oorspronkelijk ter grootte van € 75.000 en nu nog ter grootte van € 50.000 in verband met de aankoop van alle aandelen in LiveChat Service GmbH (voorheen Finnchat GmbH). De rente op deze lening is het basistarief van de Europese Centrale Bank plus 4%. De lening moet uiterlijk in zijn geheel op 31 maart 2022 worden afgelost. In de tussentijd moet elke maand een bedrag van € 2.083,35 plus de verschuldigde rente worden afgelost. Op dit moment bedraagt de openstaande hoofdsom ongeveer € 50.000.
- Een rekening-courantfaciliteit van de Coöperatieve Rabobank U.A. ter grootte van maximaal € 500.000 ter beschikking van LiveChat Service B.V en waarvoor mede LCS Development B.V., CoBrowser.net B.V., LCS Group B.V. en LCS International B.V. hoofdelijke verbonden zijn. Per 17 april 2020 hebben wij niets van het krediet gebruikt. De rente op het door ons gebruikte krediet is de 1-maands EURIBOR plus 6,80%-punt. Wij moeten daarnaast een kredietprovisie op het volledige kredietlimiet, dus € 500.000, betalen van 1,40%. Wij hebben de volgende zekerheden afgegeven: (i) een pandrecht op alle huidige en toekomstige inventaris van ons en (ii) alle huidige en toekomstige rechten/vorderingen van ons met alle rechten en zekerheden die samenhangen met deze rechten/vorderingen, waaronder ook alle rechten uit verzekeringsovereenkomsten. De algemene voorwaarden voor verpanding van de Rabobank voor zakelijke financieringen 2017 van toepassing op het pandrecht. Onze indirect bestuurder, Nick Blom, heeft daarnaast een borgtocht afgegeven ter grootte van € 25.000 voor deze rekening-courantfaciliteit.

7.9 Intellectuele eigendom en certificering

Wij hebben geen intellectueel eigendomsrecht aangevraagd op onze software. Wij hebben dit niet gedaan omdat software vaak in vergelijkende mate kan worden gekopieerd zonder dat er specifiek sprake hoeft te zijn van een inbreuk op geregistreerde intellectueel eigendomsrechten. Wel hebben wij een patentaanvraag gedaan voor onze chatbanners. Dit is een chatscherf dat verschijnt in een reclamestrook. Wij weten niet of de patentaanvraag succesvol gaat zijn.

Zoals u in hoofdstuk 7.5 heeft kunnen lezen, sluiten de systemen aan op onze software. De software die wij aan klanten leveren draait niet op onze eigen systemen. Wij gebruiken hiervoor de systemen van een externe partij in Nederland. Dit is onze *hosting* en *housing* partner. Onze *hosting* en *housing* partner is ISO 27001, NEN 7510 en ISAE 3402 gecertificeerd. Dit zijn certificeringen die verband houden met informatiebeveiliging. Alle kritieke onderdelen van de software zijn dubbel uitgevoerd. Dit betekent dat het ene systeem de functionaliteiten van het

andere systeem over kan nemen als een systeem (tijdelijk) niet werkt. Dit verkleint de kans op uitval van de chatservice.

Wij maken met onze klanten vaak afspraken over de beschikbaarheid van onze diensten. Dit doen wij in zogenoemde *service level agreements*. In deze overeenkomsten spreken we vaak af dat we ons best doen om een dienst te leveren die die voldoet aan de verwachtingen van de klant. In sommige gevallen maken wij specifieke afspraken over bijvoorbeeld onze reactietijd, de tijd om problemen op te lossen en de tijd wanneer onderhoud mag plaatsvinden.

Wij hebben een eigen security reglement. Hierin hebben wij technische en organisatorische maatregelen opgenomen gebaseerd op ISO 27001. Ook laten wij minimaal 1 keer per jaar een zogenoemde pentest uitvoeren door een externe onafhankelijke professionele partij. Dit is een test waarbij deze derden op onze systemen proberen in te breken of de service proberen te verstoren. Dit laten wij vanuit een externe partij doen om zo inzichtelijk te krijgen waar zwakheden in onze software zitten.

7.10 Informatie over onze aandelen

Wij hebben in totaal 10472 aandelen uitgegeven. Elk aandeel heeft een nominale waarde van € 0,01. Ons geplaatst kapitaal bedraagt € 104,72. Onze aandelen zijn in eigendom van de volgende aandeelhouders:

- LCS Development B.V. Het gaat om 10.000 aandelen; en
- Walid Sadek. Het gaat om 472 aandelen.

Elk aandeel geeft recht op het uitbrengen van één stem in onze algemene vergadering. Alle aandelen in LCS Development B.V. worden gehouden door Afedix B.V. Alle aandelen in Afedix B.V. worden gehouden door Nick Blom. Nick Blom is dus onze uiteindelijke belanghebbende. Een overzicht van onze structuur ziet u in hoofdstuk 7.6.

7.11 Dividend voor onze aandeelhouders

Na ieder kalenderjaar bepalen wij of wij winst hebben gemaakt. Het gaat om de winst na aftrek van belastingen. Hebben wij winst gemaakt? Dan mogen wij een deel van die winst (dividend) aan onze aandeelhouders betalen. Maar alleen als onze solvabiliteit na uitkering van het dividend minimaal 25 % is. De solvabiliteit berekenen wij door ons eigen vermogen te delen door ons totaal vermogen. Dat ziet er zo uit:

Eigen vermogen

Totaal vermogen

Hebben wij geen winst gemaakt? Of is onze solvabiliteit na uitkering van het dividend onder 25%? Dan krijgen onze aandeelhouders niets. Hebben wij verlies gemaakt? Dan krijgen onze aandeelhouders natuurlijk ook niets. Onze aandeelhouders hebben aangegeven hiermee akkoord te zijn. Tot op heden hebben wij geen dividend uitgekeerd.

8. Waarom willen wij de obligaties verkopen?

8.1 Onze reden om obligaties te verkopen

Wij zijn sinds 2015 gegroeid vanuit het niets naar een geconsolideerde jaaromzet van bijna € 3 miljoen in 2019 met een nettoresultaat na belasting over dat jaar van meer dan € 200.000. De komende jaren willen wij verder groeien. Wij denken namelijk dat de markt ruimte biedt voor een verdere groei en wij zijn ervan overtuigd dat we die groei ook moeten intensiveren. Om die groei verder te versnellen geven wij deze obligaties uit.

Wij willen maximaal € 2.500.000 lenen van beleggers. Het minimumbedrag dat wij willen lenen van beleggers is € 500.000. Wij willen de bedragen volgens onderstaande tabel investeren. Na de tabel volgt een toelichting per onderdeel

Hier willen wij geld aan besteden	Als wij € 2.500.000 lenen, willen wij dit zo besteden	Als wij € 500.000 lenen, willen wij dit zo besteden
Het uitbouwen van onze salesactiviteiten	€ 500.000	€ 166.667
Het verder opzetten van marketingactiviteiten	€ 500.000	€ 166.667
Het doorontwikkelen van onze software	€ 500.000	€ 166.666
Overnames en het verder ondersteunen van onze algehele groeiambities	€ 1.000.000	-

De verschillende onderdelen waarin wij willen investeren, zijn communicerende vaten. Het zou kunnen dat in de toekomst blijkt dat wij bijvoorbeeld net iets meer moeten inzetten op het doorontwikkelen van onze software dan op onze salesactiviteiten. Een toelichting over de verschillende posten leest u in hoofdstuk 7.2 “Toekomstvisie”.

8.2 Onze kosten voor het aanbieden van de obligaties

Wij hebben een schatting van onze kosten gemaakt. Het kan zijn dat de kosten hoger of lager zijn dan wij verwachten. Wij verwachten de volgende kosten te hebben:

1. Kosten voor de corporate finance check. Deze kosten begroten wij op € 10.000.
2. Kosten voor het prospectus. Deze kosten begroten wij op € 18.000.
3. Kosten voor de succes fee aan NPEX. Dit bedrag hangt af van hoeveel obligaties wij verkopen. Het gaat om een bedrag van maximaal € 75.000 (als wij 2.500 obligaties verkopen) en minimaal € 15.000 (als wij 500 obligaties verkopen).
4. Kosten voor de set-up fee van NPEX. Het gaat om een bedrag van € 5.000.

Deze kosten zijn eenmalig. In totaal gaat het om een bedrag van € 108.000 als wij 2.500 obligaties verkopen. Het gaat om € 48.000 als wij 500 obligaties verkopen.

Wij hebben ook andere kosten die horen bij onze obligaties. Het gaat om de volgende kosten:

1. Kosten voor de aansluiting op NPEX. Deze kosten begroten wij op maximaal € 10.000 per jaar (als wij meer dan 1.000 obligaties verkopen) en minimaal € 5.000 (als wij 500 obligaties verkopen).
2. Kosten van Stichting Obligatiehoudersbelangen. Het gaat om een bedrag van € 1.500 per jaar. Dit bedrag is voor het organiseren en voorzitten van de jaarlijkse vergadering. Stichting Obligatiehoudersbelangen rekent een uurtarief van € 225 voor andere werkzaamheden als die er zijn. Meer over Stichting Obligatiehoudersbelangen leest u in hoofdstuk 3.5 en in de trustakte. Die vindt u in de bijlage.

Al deze kosten zijn exclusief BTW.

8.3 Hoe betalen wij de rente en de lening

Het terugbetalen van de lening

De einddatum van de obligaties is na 5 jaar. Dan zullen wij de lening terugbetalen. Wij zijn van plan om de lening terug te betalen uit de cash flow. Lukt dat niet? Dan zullen wij op een andere manier terugbetalen, bijvoorbeeld door een lening af te sluiten.

Het betalen van de rente

Voor de obligaties betalen wij 7 % rente per jaar. Lenen wij € 2.500.000? Dan betalen wij dus € 175.000 per jaar aan rente. De rente willen wij aan u betalen uit de cash flow.

8.4 Wie hebben er belang bij de uitgifte van deze obligaties?

Onze aandeelhouders hebben belang bij de uitgifte. Dat zijn Walid Sadek en LCS Development B.V. Daarnaast heeft de uiteindelijke belanghebbende in LCS Development B.V., Nick Blom, belang bij deze uitgifte. Wij investeren de opbrengsten van de uitgifte van deze obligaties namelijk in groei. Wij verwachten dat deze groei ten goede komt van onze winstgevendheid. Uiteindelijk komt de winstgevendheid ten goede van onze aandeelhouders.

9. Wie zijn de belangrijkste mensen in ons bedrijf?

Onze medewerkers zijn belangrijk voor ons bedrijf. Dit zijn de belangrijkste leidinggevende personen in ons bedrijf:

- onze bestuurder
- ons management team

Wij hebben per 17 april 50 mensen voor ons werken. Verder huren wij 20 personen in. In totaal zijn dit dus 70 medewerkers. Niet al onze medewerkers werken voltijd. In totaal hebben wij 39,5 FTE (voltijd equivalenten, of “FTE”) voor ons werken. Het aantal FTE dat wij inhuren is 17.

9.1 Onze bestuurder

Onze bestuurder is LCS Development B.V. De bestuurder van LCS Development B.V. is Afedix B.V. De bestuurder van Afedix B.V. is Nick Blom. Nick Blom is dus indirect onze bestuurder.

Als zoon van een marktkoopman heeft Nick Blom al vroeg geleerd wat ondernemerschap inhoudt. Zo kreeg hij op 22 jarige leeftijd de leiding over het salesteam van Van Boom & Slettenhaar Vastgoedfondsen, waarna hij besloot zijn eigen online platform Vastgoedvergelijker.nl te beginnen. Nick Blom is indirect nog bestuurder van Vastgoedvergelijker.nl B.V. Via één van zijn klanten kwam hij in aanraking met live chat en besluit hij zich hierop te richten. In 2015 start hij LiveChat Service B.V. welke hij de afgelopen jaren heeft doen groeien naar een groep bedrijven die alle facetten van conversational commerce in zich heeft.

Er is een mogelijk belangenconflict tussen ons en Nick Blom. Nick Blom is namelijk zowel onze indirecte bestuurder en de uiteindelijke belanghebbende met 95,5% van onze aandelen. Hij heeft daarmee belangen als (indirect) bestuurder en (indirect) grootaandeelhouder. Deze belangen hoeven niet altijd gelijk te zijn. Het kan voorkomen dat door deze dubbele rol er een belangenconflict ontstaat. Hierdoor kan hij beslissingen nemen die gunstig zijn voor de (indirect) grootaandeelhouder, maar minder gunstig voor ons. Dit zou bijvoorbeeld kunnen spelen bij de lening die verstrekt is door Afedix B.V. aan LiveChat Service B.V. ter grootte van € 150.000.

9.2 Het management team

Naast onze bestuurder zijn dit de andere personen uit ons management team:

- *Mark Vrijvogel*: Hij is sinds 2018 Operationeel Directeur van LiveChat Service B.V. en bouwt mee aan de ambities van het bedrijf. Na zijn studie commerciële economie, was Mark mede verantwoordelijk voor het opstarten en uitbouwen van Alternate Nederland tot één van de grootste elektronica webshops in Nederland en België. Na 20 jaar bij Alternate, is hij bij ons aan de slag gegaan.

- *Walid Sadek*: Hij is als *Head of Customer Experience* verantwoordelijk voor alle implementaties en support. Tijdens zijn studie sportmarketing & management is Walid Sadek gestart bij LiveChat als afstudeerstagiaire. Na het afronden van zijn studie is hij in vaste dienst gekomen van LiveChat.
- *Sanne Ijben*: Zij is *Manager Conversational Service* en gebruikt haar kennis en expertise bij LiveChat Service B.V. om het internationale chatteam en klanten mee te laten groeien met de organisatie. Voorheen was Sanne bij Robeco Retail mede verantwoordelijk voor de transitie van medewerkers en klanten naar een online dienstverlening en het continu verbeteren hiervan.
- *Frank Leegstra*: Frank is als *Chief Technology Officer* aan ons bedrijf verbonden. Hij heeft na zijn studie het bedrijf CoBrowser.net B.V. opgericht. Dit bedrijf heeft hij twee jaar geleden aan ons verkocht en sindsdien is hij betrokken bij het uitbouwen van het development team en nieuwe innovaties zoals het *messenger* platform.
- *Jeroen Mahler*: Hij is *Director International Partnerships*. Jeroen was sinds de oprichting van CoBrowser.net B.V. in 2008 bij dat bedrijf betrokken. Hij bouwde voor CoBrowser.net B.V. een groeiende klantenportfolio op in de finance, e-commerce en binnen overheden. Na de verkoop van zijn aandelen in CoBrowser.net B.V. aan ons, is hij bij ons werkzaam.
- *Christian Ebel*: Hij is als Commercieel Directeur verantwoordelijk voor onze Duitse vestiging. Voor de overstap naar ons was hij werkzaam als *Consultant Industry Partner* bij Spryker, waar hij een leidende rol had in de wereld van digitalisering.

Er zijn voor zover ons bekend geen (mogelijke) belangenconflicten tussen ons en deze personen.

9.3 Onze medewerkers

Binnen onze organisatie zijn verschillen soorten functies te onderscheiden. Grofweg gaat het om de volgende functie: (i) chatoperators, (ii) softwareontwikkelaars, (iii) sales en marketing en (iv) ander ondersteunend personeel.

Een beschrijving van de verschillende functies volgt hieronder:

- *Chatoperators*: Onze chatoperators zijn onze medewerkers die de livechat bemannen. Zij geven antwoord op vragen van websitebezoekers van onze klanten. Hierover kunt u meer lezen in hoofdstuk 7.3. Wij hebben per 17 april 2020 35 chatoperators in dienst. Hierdoor kunnen wij onze chatdiensten in 5 verschillende talen aanbieden. Wij bieden onze chatdiensten 7 dagen per week aan op doordeweekse dagen van 7:00 uur

's ochtends tot 23:00 uur 's avonds en in het weekend van 9:00 uur 's ochtends tot 23:00 uur 's avonds. De chatoperators zijn in dienst van LiveChat Service B.V., met uitzondering van een aantal chatoperators die in dienst zijn van LiveChat Service GmbH. Onze chatoperators werken geregeld vanuit huis.

- *Softwareontwikkelaars:* Onze softwareontwikkelaars zijn diegene die onze software verder aan het ontwikkelen zijn. Wij huren deze mensen vaak op contractbasis in. Dit betekent dat wij het team snel kunnen vergroten of verkleinen als dat nodig is. De softwareontwikkelaars worden ingehuurd door CoBrowser.net B.V. Per 17 april 2020 hebben wij 17 softwareontwikkelaars voor ons werken, met inbegrip van medewerkers die wij inhuren.
- *Sales en marketing:* Dit zijn de medewerkers die vooral verantwoordelijk zijn voor marketing van onze diensten en het verbinden van nieuwe klanten aan onze organisatie. Daarnaast zijn zij verantwoordelijk voor het onderhouden van de relaties met bestaande klanten. Op het moment dat onze chatoperators de chat niet bemannen ondersteunen zij ook op het gebied van sales en marketing.
- *Verschillende ondersteunende en aanvullende functies:* Daarnaast hebben wij een aantal verschillende ondersteunende functies. Het gaat bijvoorbeeld om medewerkers op de boekhouding, support en personeel en organisatie.

10. Onze financiële informatie

10.1 Onze jaarrekening hebben wij opgesteld volgens de regels

Wij stellen over ieder jaar een jaarrekening op. De jaarrekening over 2019 is het laatste jaar waarover wij een jaarrekening hebben opgesteld. Deze jaarrekening over 2019 is door de algemene vergadering van aandeelhouders vastgesteld. Op 21 april 2020 is de jaarrekening gepubliceerd. De jaarrekeningen hebben wij opgesteld volgens Dutch GAAP.

Onze accountant is Activaa Accountants en Adviseurs. Het adres van onze accountant is Boerhaaveweg 70 in (3402 MN) IJsselstein. De accountant is lid van de Koninklijke Nederlands Beroepsorganisatie van Accountants. De accountant heeft een samenstellingsverklaring afgegeven voor de jaarrekening over 2019. De cijfers over de periode januari 2020 zijn niet door de accountant samengesteld. Het zijn interne concept cijfers.

De jaarrekeningen vindt u op de website van NPEX: www.npex.nl/livechat.

10.2 Belangrijke financiële informatie

Hieronder geven wij een overzicht van belangrijke financiële informatie over 2019 en 2018. De jaarrekeningen met samenstellingsverklaring horen ook bij dit prospectus. U leest hier meer over in hoofdstuk 16. Onze cijfers zien op onszelf en op de bedrijven uit onze groep (het zijn geconsolideerde cijfers).

Winst- en verliesrekening

Op de volgende pagina volgt een uiteenzetting van de winst-en verliesrekening over het jaar 2019 met daarbij 2018 als vergelijkend jaar.

	2019	2018
€	€	€
Netto-omzet	2.913.520	1.859.236
Kostprijs van de omzet	-417.570	-265.318
Brutomarge	2.495.950	1.593.918
Personeelskosten		
Lonen en salarissen	1.373.325	853.709
Sociale lasten	167.504	107.366
Pensioenlasten	10	8.509
Andere personeelskosten	36.859	25.911
Afschrijvingen en waardeverminderingen	68.008	36.147
Overige bedrijfskosten		
Huisvestingskosten	186.602	89.868
Verkoopkosten	190.833	106.531
Auto- en transportkosten	46.029	37.513
Kantoorkosten	49.157	57.366
Algemene kosten	106.390	56.428
Som der kosten	2.224.717	1.379.348
Bedrijfsresultaat	271.233	214.570
Financiële baten en lasten	-10.937	-8.659
Resultaat voor belastingen	260.296	205.911
Belastingen	-48.684	-35.019
Resultaat na belastingen	211.612	170.892
Aandeel van derden in het resultaat	-	16.244
Nettoresultaat na belasting	211.612	154.648

Hierna volgt een toelichting op de winst-en verliesrekening.

Netto-omzet

De netto-omzet van de bedrijven uit de groep is gestegen van € 1.859.236 in 2018 naar € 2.913.520 in 2019. Dit is een stijging van ongeveer 56%. Deze stijging heeft twee belangrijke hoofdoorzaken.

Aan de ene kant is dit een toename van de verkochte diensten binnen LiveChat Service B.V., waar de omzet steeg van € 1.253.376 in 2018 naar € 2.025.699 in 2019. Hierbij is met name te noemen dat per september 2019 de talen Frans en Spaans zijn toegevoegd aan de chat dienstverlening waardoor vanaf dat moment 5 talen beschikbaar waren. Dit zijn Engels, Nederlands, Frans, Spaans en Duits, zoals u ook kunt lezen in hoofdstuk 7.3 en de dienstverlening is uitgerold over heel Europa. De landen binnen deze taalgebieden worden in de lokale taal en in het Engels bediend. De landen waarvan de lokale taal niet beschikbaar is worden bediend in het Engels.

Een andere belangrijke reden voor de stijging is de overname van CoBrowser.net B.V., gevestigd in Groningen, in augustus 2018 en LiveChat Service GmbH (voorheen Finnchat GmbH) in april 2019. Voor Cobrowser.net geldt dat 2019 het eerste volledige jaar was dat deze in de cijfers meetelt. De omzet over 2019 van CoBrowser.net B.V. bedroeg € 620.711. LiveChat Service GmbH, welke gevestigd is in Berlijn, boekte over 2019 een omzet van € 267.109.

Kostprijs van de omzet

De kostprijs van de omzet betreft met name inkoopkosten voor marketingactiviteiten ten behoeve van klanten en is in 2019 ten opzichte van 2018 in gelijke mate met de omzet mee gestegen. De kostprijs van de omzet is gestegen van € 265.318 naar € 417.570. Deze stijging is ongeveer 57% en daarmee vergelijkbaar met de procentuele stijging van de omzet.

Brutomarge

De brutomarge is in 2019 ten opzichte van 2018 gestegen met ongeveer van € 1.593.918 naar € 2.495.950. Deze stijging is ongeveer 57%. Dit komt doordat de netto-omzet en de kostprijs van de omzet met vergelijkbare percentages zijn gestegen en het geheel dus in verhouding blijft.

Lonen en salarissen

De lonen en salarissen van de medewerkers en ingehuurd krachten zijn gestegen van € 853.709 in 2018 naar € 1.373.325 in 2019, wat een stijging van ruim 60% is.

Deze stijging is vooral te verklaren door de uitbreiding van de chatdiensten naar andere talen. De chatdiensten worden namelijk uitgevoerd door medewerkers. Daarnaast zijn bij de overname van CoBrowser.net B.V. en LiveChat Service GmbH ook de medewerkers van deze bedrijven overgenomen. Het aantal medewerkers is binnen Nederland toegenomen van gemiddeld 17,6 FTE in 2018 naar 27,5 FTE gemiddeld in 2019. Hierbij neemt CoBrowser.net B.V. in 2018 gemiddeld 1,7 FTE en in 2019 gemiddeld 2 FTE voor zijn rekening. De overige medewerkers bevinden zich in LiveChat Service B.V. LiveChat Service GmbH had daarnaast in 2019 gemiddeld 3 FTE.

Sociale lasten

De sociale lasten zijn in 2019 ten opzichte van 2018 gestegen van € 107.366 naar € 167.504. Dit komt doordat er meer mensen voor ons zijn gaan werken, zoals hierboven toegelicht onder “Lonen en salarissen”.

Pensioenlasten

De pensioenlasten zijn in 2019 gedaald ten opzichte van 2018. Dit komt doordat er binnen CoBrowser.net B.V. een pensioenregeling bestond. Deze pensioenregeling is bij de overname beëindigd. Hierdoor is deze post gedaald.

Andere personeelskosten

De andere personeelskosten zijn in 2019 ten opzichte van 2018 gestegen van € 25.911 naar € 36.859. Dit komt doordat er meer mensen voor ons zijn gaan werken. Hierdoor zijn ook de overige personeel gerelateerde kosten toegenomen.

Afschrijvingen en waardeverminderingen

De afschrijving en waardeverminderingen zijn in 2019 ten opzichte van 2018 gestegen van € 36.147 naar € 68.008. Deze afschrijvingen zijn te verdelen in afschrijvingen op materiële zaken, zoals apparatuur en kantoorinventaris en immateriële zaken, zoals goodwill. De goodwill komt voort uit de overname van CoBrowser.net. B.V. Vooral de afschrijving op goodwill is gestegen waardoor de afschrijving op immateriële activa, van € 8.418 in 2018 naar € 30.452 in 2019 is gestegen.

Huisvestingskosten

De totale huisvestingskosten zijn in 2019 meer dan verdubbeld ten opzichte van 2018, van € 89.868 naar € 186.602. Het grootste deel van 2018 bestonden de huisvestingskosten uitsluitend uit de huur van het kantoor van LiveChat Service B.V. Door de overname van CoBrowser.net B.V. kwam de huur van hun kantoorruimte in Groningen erbij. Deze huur gold voor het gehele jaar 2019. In maart 2019 is LiveChat Service B.V. verhuisd naar een grotere kantoorruimte in Rotterdam en door de overname van LiveChat Service GmbH, kwam ook de huur van de kantoorruimte in Berlijn bij de totale huisvestingskosten. In 2019 waren er daarmee 3 kantoren in plaats van de oorspronkelijke 1 in 2018. Meer over de huurovereenkomsten leest u in hoofdstuk 7.7.

Verkoopkosten

De verkoopkosten bevatten de verkoopondersteunende activiteiten, waarvan de belangrijkste de reclame- en advertentiekosten (€ 109.618 in 2019) en beurskosten (€ 35.757 in 2019) zijn. In totaal is deze post toegenomen van € 106.531 in 2018 naar € 190.833 in 2019. Door meer te investeren in verkoopactiviteiten en verschillende kanalen, zowel online als offline, brengen wij onze dienstverlening blijvend onder de aandacht.

Auto-en transportkosten

Binnen de auto- en transportkosten vallen alle kosten die gerelateerd zijn aan de vervoermiddelen die worden gebruikt, zoals leasekosten en verzekeringen. Deze post is gestegen van € 37.513 in 2018 naar € 46.029 in 2019. Hiervan maken de leasekosten het grootste deel uit,

namelijk € 23.900 in 2019. In 2019 liepen er 3 leaseovereenkomsten, waar halverwege het jaar een 4e bij kwam. Deze laatste veroorzaakt dan ook het grootste deel van de stijging.

Kantoorkosten

Bij de kantoorkosten gaat het vooral om de vaste kosten voor bijvoorbeeld telefonie, kantoorartikelen en abonnementen. Deze kosten zijn in 2019 ten opzichte van 2018 afgenomen van € 57.366 naar € 49.157. Een daling die vooral komt door het opzeggen van abonnementen en lidmaatschappen van brancheverenigingen en evenementenbureaus, wat een besparing opleverde van circa € 13.000.

Algemene kosten

De algemene kosten zijn gestegen van € 56.428 in 2018 naar € 106.390 in 2019. Een deel van deze stijging wordt veroorzaakt door de accountantskosten die gemoeid zijn met de herstructurering van de groep bedrijven aan het einde van 2019 en het afsluiten van verschillende verzekeringen voor deze bedrijven. Het grootste deel echter houdt verband met de kosten die zijn gemaakt voor de overname van LiveChat Service GmbH in april 2019.

Som der kosten

De totale kosten bij elkaar zijn in 2019 ten opzichte van 2018 gestegen van € 1.379.348 naar € 2.224.717. Deze stijging is met ongeveer 61% iets groter dan de omzetstijging. De oorzaak hiervoor ligt vooral in de kosten die in 2019 zijn gemaakt voor investeringen welke niet direct gerelateerd zijn aan omzet, zoals de huisvestingskosten en de kosten voor de overname van LiveChat Service GmbH.

Bedrijfsresultaat

Het bedrijfsresultaat is in 2019 ten opzichte van 2018 met ongeveer 26% gestegen van € 214.570 naar € 271.233. Doordat de relatieve omzetstijging in 2019 ten opzichte van 2018 groter is dan de relatieve kostenstijging over die periode, is het bedrijfsresultaat toegenomen.

Financiële baten en lasten

De financiële lasten zijn in 2019 ten opzichte van 2018 gestegen van € 8.659 naar € 10.937. Dit komt door een toename van de rentelasten die gepaard gaan met de uitbreiding van het aantal vennootschappen binnen de groep.

Resultaat na belastingen

Het resultaat na belastingen laat een stijging zien in 2019 ten opzichte van 2018 met 24%, van € 170.892 naar € 211.612.

Aandeel van derden in het resultaat

In 2018 was er nog sprake van 2 minderheidsaandeelhouders in LiveChat Service B.V., welke elk 4,5% van de aandelen in bezit hadden. Door herstructurering van de groep eind 2019 is dit aandeel van derden komen te vervallen en zijn er alleen nog maar 100% deelnemingen onder LCS Group B.V.

Netto resultaat na belastingen

Door de stijging van het resultaat en het niet meer bestaan van aandelen van derden in het resultaat, is het resultaat na belastingen gestegen van € 154.648 (in 2018) naar € 211.612 (in 2019), wat een resultaatverbetering van 37% betekent.

Balans

Hieronder volgt een uiteenzetting van de balans op 31 december 2019 met daarbij 31 december 2018 als vergelijkend jaar. Allereerst volgt de activazijde en daarna volgt de passivazijde.

ACTIVA

(na voorstel resultaatbestemming)

	31 dec 2019	31 dec 2018
	€	€
Vaste activa		
Immateriële vaste activa	312.420	244.117
Materiële vaste activa		
Andere vaste bedrijfsmiddelen	138.248	111.073
	138.248	111.073
Financiële vaste activa		
Overige vorderingen (langlopend)	19.447	750
	19.447	750
Vlottende activa		
Vorderingen		
Handelsdebiteuren	273.458	218.997
Groepsmaatschappijen	35	-
Overige vorderingen	7.995	10.395
Overlopende activa	271.719	78.829
	553.207	308.221
Liquide middelen	164.538	228.858
Totaal	1.187.860	893.019

Hierna lichten wij de posten van de activazijde toe.

Immateriële vaste activa

De immateriële vaste activa is op 31 december 2019 (€ 312.420) ten opzichte van 31 december 2018 (€ 244.117) toegenomen met een bedrag van € 68.303. Deze toename is gerelateerd aan de overname van CoBrowser.net B.V. in 2018 en gedane investeringen tijdens het jaar 2019 van € 98.755. Er wordt jaarlijks op de immateriële vaste activa afgeschreven.

Andere vaste bedrijfsmiddelen

De andere vaste bedrijfsmiddelen zijn op 31 december 2019 ten opzichte van 31 december 2018 toegenomen van € 111.073 naar € 138.248. De andere vaste bedrijfsmiddelen bestaan vooral uit computerapparatuur en kantoorinventaris. De toename komt door een toename van de bedrijfsactiviteiten en de daarmee verband houdende investeringen in benodigde materialen met een waarde van € 64.731 in 2019. Ook op de materiële vaste activa wordt jaarlijks afgeschreven.

Overige vorderingen (langlopend)

De overige langlopende vorderingen bedroegen € 19.447 op 31 december 2019 wat een stijging is ten opzichte van 31 december 2018 toen deze vorderingen nog € 750 waren. Deze stijging komt voort uit een toename van de waarborgsommen voor de huur van de kantoorruimten voor CoBrowser.net B.V., in Groningen, LiveChat Service B.V., welke in maart 2019 een nieuw kantoor betrok in Rotterdam en LiveChat Service GmbH in Berlijn, welke werd overgenomen in april 2019.

Handelsdebiteuren

Wij hanteren standaard een betaaltermijn van 14 dagen. De post handelsdebiteuren bedroeg op 31 december 2019 € 273.458, wat een toename is van ongeveer 25% ten opzichte van 31 december 2018 toen het saldo € 218.997 bedroeg. Deze toename is te verklaren uit de uitbreiding van de bedrijfsactiviteiten.

Groepsmaatschappijen

De post groepsmaatschappijen van € 35 is in 2019 ontstaan als gevolg van een rekening-courant verhouding met Vastgoedvergelijker B.V., een vennootschap van Nick Blom.

Overige vorderingen

In de post overige vorderingen zit een lening aan één van de medewerkers waarop maandelijks wordt afgelost. Op 31 december 2018 bedroeg deze post in totaal € 10.395. Op 31 december 2019 bedroeg deze post in totaal € 7.995.

Overlopende activa

Onder de overlopende activa worden vooruitbetaalde kosten en nog te factureren bedragen gerekend die pas later worden gefactureerd naar klanten. Op 31 december 2019 bedroegen de overlopende activa € 271.719 ten opzichte van de € 78.829 die deze post op 31 december 2018

bedroeg. De grote stijging in deze post wordt vooral veroorzaakt door de drukte in december 2019 en het feit dat gevoerde chatgesprekken in de regel achteraf worden gefactureerd op de eerste werkdag van de nieuwe maand.

Liquide middelen

De post liquide middelen heeft betrekking op de bankrekeningen bij respectievelijk de Rabobank en Deutsche bank. Het saldo liquide middelen bedroeg op 31 december 2019 € 164.538 ten opzichte van € 228.858 op 31 december 2018. Deze afname kan vooral worden verklaard door de investeringen in werkplekken, softwareontwikkeling en verkoopactiviteiten, zoals beurzen, die zijn gedaan in 2019 en de kosten voor de overname van LiveChat Service GmbH in april van dat jaar.

Totaal

De totale activa zijn op 31 december 2019 (€ 1.187.860) ten opzichte van 31 december 2018 (€ 839.019) toegenomen met circa 42%. Deze toename is voor veruit het grootste deel te wijten aan een toename in de overlopende activa en de handelsdebiteuren.

Hieronder volgt de passivazijde.

PASSIVA

(na voorstel resultaatbestemming)

	€	31 dec 2019 €	€	31 dec 2018 €
Groepsvermogen				
Eigen vermogen rechtspersoon	417.481		195.526	
Aandeel van derden in het groepsvermogen	-		16.244	
		417.481		211.770
Langlopende schulden				
Financiële leasing verplichtingen	55.253		68.026	
Overige schulden	265.000		325.000	
		320.253		393.026
Kortlopende schulden				
Financiële lease verplichtingen (kortlopend)	12.774		12.479	
Schulden aan banken	80		10	
Schulden aan leveranciers en handelskredieten	71.195		44.087	
Groepsmaatschappijen	18.416		23.935	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	216.313		116.362	
Overige schulden	81.226		46.954	
Overlopende passiva	50.122		44.396	
		450.126		288.223
Totaal		1.187.860		893.019

Hierna lichten wij de posten van de passivazijde toe.

Groepsvermogen

Eigen vermogen rechtspersoon

Het eigen vermogen bedraagt op 31 december 2019 € 417.481 wat een toename is van 113% ten opzichte van 31 december 2018 toen het € 195.526 bedroeg. Dit komt doordat de winst over 2019 niet aan de onderneming is onttrokken en dus is toegevoegd aan het eigen vermogen. Het eigen vermogen bestaat dan ook vooral uit winsten uit het verleden. Daarnaast zijn in 2019 door LCS Group B.V. aandelen uitgegeven met een totale waarde van € 20.000,-. Dit houdt verband met de herstructurering van de groep waarbij het in 2019 nog bestaande minderheidsaandeel van Walid Sadek in LiveChat Service B.V. middels aandelenruil is overgegaan naar LCS Group B.V. De zo ontstane waarde geldt als agio in het eigen vermogen.

Aandeel van derden in het groepsvermogen

Zoals ook hiervoor aangegeven bij het eigen vermogen, was er in 2019 nog sprake van een minderheidsaandeelhouders in LiveChat Service B.V. Dit gold ook voor 2018. Het betrof hier 2 minderheidsaandeelhouders met elk 4,5% van de aandelen in LiveChat Service B.V. Door de herstructurering van de groep bedrijven is 1 van deze aandeelhouders uitgekocht en zijn de aandelen van de ander middels aandelenruil overgegaan naar LCS Group B.V. Om die reden is er op 31 december 2019 geen sprake meer van aandelen van derden in het groepsvermogen en zijn er alleen nog 100% deelnemingen.

Langlopende schulden

Financiële leasing verplichtingen

De financiële leaseverplichtingen zijn op 31 december 2019 ten opzichte van 31 december 2018 afgenomen. Deze post betreft een leaseverplichting van in totaal € 96.065 met een totale looptijd van 5 jaar. Aflossing vindt plaats in maandelijks gelijkblijvende annuïteiten van € 1.064,48 per maand en een slottermijn van € 33.482. Het deel dat binnen 1 jaar wordt afgelost is gepresenteerd onder kortlopende schulden. Op 31 december 2019 bedroeg de openstaande verplichting nog € 55.353.

Overige schulden

In 2018 is vanuit Afedix B.V., de privé holding van Nick Blom, een lening ontstaan met een hoofdsom van € 325.000 ten behoeve van de aankoop van CoBrowser.Net B.V. in augustus van dat jaar. In 2019 is hierop afgelost. Het openstaande saldo overige schulden bedroeg op 31 december 2019 nog € 265.00. Bestaande uit het restant van de lening vanuit Afedix B.V. (€ 150.000,-) en een lening van Finnchat OY van € 75.000, welke betrekking heeft op de afbetaling van de overnamesom van liveChat Service GmbH. Deze wordt vanaf april 2020 afgelost. Daarnaast zit in dit saldo nog een bedrag van € 40.000 wat een restantbetaling betreft

aan de voormalige aandeelhouders van CoBrowser.net B.V. en onderdeel uitmaakt van de overnamesom. Deze is inmiddels afgelost.

Kortlopende schulden

Financiële lease verplichtingen (kortlopend)

Zoals hiervoor aangegeven bij de langlopende leasing verplichtingen, betreft het hier de jaarlijkse en dus kortlopende aflossingsverplichting die hiermee verband houdt. Aflossing vindt plaats in maandelijks gelijkblijvende annuïteiten van € 1.064,48 per maand. Deze kortlopende financiële lease verplichtingen zijn op 31 december 2019 ten opzichte van 31 december 2018 nagenoeg ongewijzigd gebleven.

Schulden aan banken

De schuld aan banken bedroeg op 31 december 2019 en 31 december 2018 respectievelijk € 80,- en € 10,-. De bedragen zijn daarmee nagenoeg nihil en betreffen kosten voor het aanhouden van bankfaciliteiten.

Schulden aan leveranciers en handelskredieten

Deze post volgt de kostprijs van de omzet en behelst de uitstaande vorderingen van leveranciers. De schulden aan leveranciers bedroegen op 31 december 2019 € 71.195 ten opzichte van € 44.087 op 31 december 2018 en is daarmee toegenomen.

Groepsmaatschappijen

De kortlopende schulden aan groepsmaatschappijen betreft een lopende rekening courant vanuit Afedix B.V., de privé holding van Nick Blom, welke voor lopende zaken wordt gebruikt. Op 31 december 2019 bedroeg deze post € 18.416 een daling ten opzichte van het saldo van € 23.935 op 31 december 2018.

Belastingen en premies sociale verzekeringen

Deze post bevat de nog te betalen vennootschaps- en omzetbelastingen, loonheffingen en premies sociale verzekeringen en ontstaat doordat de belastingen een maand achter lopen. De hoogte van deze post is vooral afhankelijk van de omzet en het aantal medewerkers. Op 31 december 2019 bedroeg het saldo op deze post € 216.313 ten opzichte van € 116.362 een jaar eerder.

Overige schulden

In de overige schulden bevinden zich de reserveringen voor vakantiegelden en vakantiedagen. Door de groei van het aantal medewerkers is deze post gegroeid van € 46.954 op 31 december 2018 naar € 81.226 op 31 december 2019.

Overlopende passiva

De overlopende passiva betreffen vooruit gefactureerde omzet en reserveringen voor kosten die het volgende jaar betaald worden, maar betrekking hebben op het huidige boekjaar, zoals advieskosten. Op 31 december 2019 bedroegen de overlopende activa € 50.122, op 31 december 2018 was dit € 44.396, wat direct verband houdt met de groei van de organisatie.

10.3 Tussentijdse cijfers over de periode januari 2020

Hieronder volgt een uiteenzetting van de winst-en verliesrekening over januari 2020 met daarbij januari 2019 als vergelijkend jaar.

	€	jan 2020 €	€	jan 2019 €
Netto-omzet	281.105		174.760	
Kostprijs van de omzet	-34.373		-18.824	
Brutomarge		246.732		155.936
Personeelskosten				
Lonen en salarissen	128.916		82.897	
Sociale lasten	19.479		11.371	
Pensioenlasten	-		-	
Andere personeelskosten	4.848		3.453	
Afschrijvingen en waardeverminderingen	5.801		4.416	
Overige bedrijfskosten				
Huisvestingskosten	19.384		7.104	
Verkoopkosten	15.431		7.048	
Auto- en transportkosten	1.716		3.662	
Kantoorkosten	4.389		3.122	
Algemene kosten	23.136		7.129	
Som der kosten		223.100		130.202
Bedrijfsresultaat		23.632		25.734
Financiële baten en lasten		-374		-958
Resultaat voor belastingen		23.258		24.776
Belastingen		-4.552		-5.377
Resultaat na belastingen		18.706		19.399
Aandeel van derden in het resultaat		-		-
Nettoresultaat na belasting		18.706		19.399

Hierna volgt een toelichting op de winst-en verliesrekening.

Netto-omzet

De netto-omzet van de bedrijven uit de groep is gestegen van € 174.760 in januari 2019 naar € 281.105 in januari 2020. Dit is een stijging van ongeveer 61%. Deze stijging heeft twee belangrijke hoofdoorzaken.

Aan de ene kant is dit een toename van de verkochte diensten binnen LiveChat Service B.V. Hierbij is met name te noemen dat per september 2019 de talen Frans en Spaans zijn toegevoegd aan de chat dienstverlening waardoor vanaf dat moment 5 talen beschikbaar waren. Dit zijn Engels, Nederlands, Frans, Spaans en Duits, zoals u ook kunt lezen in hoofdstuk 7.3 en de dienstverlening is uitgerold over heel Europa. De landen binnen deze taalgebieden worden in de lokale taal en in het Engels bediend. De landen waarvan de lokale taal niet beschikbaar is worden bediend in het Engels.

Een andere belangrijke reden voor de stijging is de overname van LiveChat Service GmbH (voorheen Finnchat GmbH) in april 2019. LiveChat Service GmbH, welke gevestigd is in Berlijn, boekte over januari 2020 een omzet van € 29.861.

Kostprijs van de omzet

De kostprijs van de omzet betreft met name inkoopkosten voor marketingactiviteiten ten behoeve van klanten en is in 2019 ten opzichte van 2018 gestegen. De kostprijs van de omzet is gestegen van € 18.824 naar € 34.373. Deze stijging is ongeveer 82%.

Brutomarge

De brutomarge is in januari 2020 gestegen naar € 246.732 ten opzichte van januari 2019 waar de brutomarge nog € 155.936 bedroeg. Deze stijging is ongeveer 58% wat vergelijkbaar is met de omzetstijging in deze maand.

Lonen en salarissen

De lonen en salarissen van de medewerkers en ingehuurd krachten zijn gestegen van € 82.897 in januari 2019 naar € 128.916 in januari 2020, wat een stijging van 56% is.

Deze stijging is vooral te verklaren door de uitbreiding van de chatdiensten naar andere talen, welke worden uitgevoerd door medewerkers. Daarnaast zijn bij de overname van LiveChat Service GmbH ook de medewerkers van deze vennootschap overgenomen (in januari 2020 3,5 fte). Daartegenover staat dat binnen CoBrowser.net B.V. in januari 2020 nog slechts 1 FTE werkzaam was. LiveChat Service B.V. had in januari 2020 34 FTE in dienst ten opzichte van 20 FTE in januari 2019. LCS International B.V., opgericht aan het einde van 2019, heeft geen medewerkers in dienst.

Sociale lasten

De sociale lasten zijn in januari 2020 ten opzichte van januari 2019 gestegen van € 11.371 naar € 19.479. Dit komt doordat er meer mensen voor ons zijn gaan werken, zoals hierboven toegelicht onder “Lonen en salarissen”.

Pensioenlasten

Zowel in januari 2020 als in januari 2019 waren er geen pensioenlasten.

Andere personeelskosten

Naast de bovenstaande posten zijn de andere personeelskosten gestegen van € 3.453 in januari 2019 naar € 4.848 in 2020. Binnen deze kosten vallen zaken als ziekengeldverzekeringen en reiskosten. Doordat het aantal medewerkers is toegenomen zijn ook deze kosten toegenomen.

Afschrijvingen en waardeverminderingen

De afschrijving en waardeverminderingen zijn in januari 2020 ten opzichte van januari 2019 gestegen van € 4.416 naar € 5.801. Deze afschrijvingen zijn te verdelen in afschrijvingen op materiële zaken, zoals apparatuur en kantoorinventaris en immateriële zaken, zoals goodwill. Door de toename van het aantal medewerkers is ook de hoeveelheid apparatuur en kantoorinventaris toegenomen.

Huisvestingskosten

De totale huisvestingskosten zijn in januari 2020 meer dan verdubbeld ten opzichte van januari 2019, van € 7.104 naar € 19.384. In maart 2019 is LiveChat Service B.V. verhuisd naar een grotere kantoorruimte in Rotterdam en door de overname van LiveChat Service GmbH in april 2019, kwam ook de huur van de kantoorruimte in Berlijn bij de totale huisvestingskosten. Meer over de huurovereenkomsten leest u in hoofdstuk 7.7.

Verkoopkosten

De verkoopkosten bevatten de verkoopondersteunende activiteiten, waarvan de belangrijkste reclame- en advertentiekosten en beurskosten zijn. In totaal is deze post toegenomen van € 7.048 in januari 2019 naar € 15.431 in januari 2020. Door meer te investeren in verkoopactiviteiten en verschillende kanalen, zowel online als offline, brengen wij onze dienstverlening blijvend onder de aandacht.

Auto-en transportkosten

Binnen de auto- en transportkosten vallen alle kosten die gerelateerd zijn aan de vervoermiddelen die worden gebruikt, zoals leasekosten en verzekeringen. Deze post is in januari

2020 gedaald ten opzichte van januari 2019 van € 3.662 naar € 1.716 door onder andere het aflopen van een leasecontract.

Kantoorkosten

Bij de kantoorkosten gaat het vooral om de vaste kosten voor bijvoorbeeld telefonie, kantoorartikelen en abonnementen. Deze kosten zijn in januari 2020 ten opzichte van januari 2019 toegenomen van € 3.122,- naar € 4.389,-. Een stijging die te verklaren is doordat het aantal medewerkers is toegenomen.

Algemene kosten

De algemene kosten zijn gestegen van € 7.129 in januari 2019 naar € 23.136 in januari 2020. Deze stijging houdt verband met kosten die gemoeid zijn met de herstructurering van de groep bedrijven aan het einde van 2019, zoals accountantskosten en het afsluiten van verschillende verzekeringen voor deze bedrijven.

Som der kosten

De totale kosten bij elkaar zijn in januari 2020 (€ 223.100) ten opzichte van januari 2019 (€ 130.202) gestegen. Deze stijging is met ongeveer 71% ruim groter dan de omzetsijging. De oorzaak hiervoor ligt vooral in de kosten die in januari 2020 zijn gemaakt welke niet direct gerelateerd zijn aan omzet, zoals algemene kosten en huisvestingskosten. Deze laatste zijn pas in maart en april 2019 gaan groeien door verhuizing van LiveChat service B.V. en de overname van LiveChat Service GmbH. Zodoende komen deze in de vergelijking met januari 2019 niet voor.

Bedrijfsresultaat

Onder invloed van de kosten in januari 2020 is het bedrijfsresultaat voor deze maand bekeken gedaald van € 25.734 in januari 2019, naar € 23.632 in januari 2020.

Financiële baten en lasten

De financiële lasten zijn gedaald van € 958 in januari 2019 naar € 374 in januari 2020. Dit komt door een afname van de rentelasten door de herstructurering van de bedrijven binnen de groep.

Resultaat na belastingen

Het resultaat na belastingen laat in januari 2020 een winst zien van € 18.706 wat een daling is van 3,5% ten opzichte van januari 2019 waarin een winst werd geboekt van € 19.399.

Aandeel van derden in het resultaat

Er waren zowel in januari 2020 als januari 2019 geen aandelen van derden in het resultaat.

Netto resultaat na belastingen

Het netto resultaat is gelijk aan het resultaat na belastingen zoals hiervoor weergegeven.

Balans

Hieronder volgt een uiteenzetting van de balans op 31 januari 2020 met daarbij 31 januari 2019 als vergelijkend jaar. Allereerst volgt de activazijde daarna volgt de passivazijde.

ACTIVA

(na voorstel resultaatbestemming)

	€	31 jan 2020 €	€	31 jan 2019 €
Vaste activa				
Immateriële vaste activa	310.316		242.013	
Andere vaste bedrijfsmiddelen	30.501		-	
		340.817		242.013
Materiële vaste activa				
Andere vaste bedrijfsmiddelen	136.661		108.762	
		136.661		108.762
Financiële vaste activa				
Overige vorderingen (langlopend)	26.647		750	
		26.647		750
Vlottende activa				
Vorderingen				
Handelsdebiteuren	233.180		275.941	
Groepsmaatschappijen	958		35	
Overige vorderingen	107.079		51.394	
Overlopende activa	155.468		67.286	
		496.685		394.656
Liquide middelen		158.989		157.987
Totaal		1.159.799		904.168

Hierna lichten wij de posten toe.

Immateriële vaste activa

De immateriële vaste activa is op 31 januari 2020 (€ 310.316) ten opzichte van 31 januari 2019 (€ 242.013) toegenomen met een bedrag van € 68.303. Deze toename is gerelateerd aan gedane investeringen tijdens het jaar 2019 (totaal in dat jaar € 98.755,-). Er wordt jaarlijks op de immateriële vaste activa afgeschreven.

Andere vaste bedrijfsmiddelen (immaterieel)

Sinds januari 2020 activeren wij de investeringen die wij doen in de ontwikkeling van onze chat software. Deze ontwikkeling vindt plaats binnen CoBrowser.net B.V. en omvat hoofdzakelijk kosten voor software ontwikkelaar die extern worden ingehuurd. Op 31 januari 2020 werd gebruik gemaakt van 11 externe ontwikkelaars en kende deze post een waarde van € 30.501. Deze investeringen zijn voor het eerst geactiveerd in januari 2020 en bestonden dan ook nog niet in januari 2019.

Andere vaste bedrijfsmiddelen (materieel)

De andere vaste bedrijfsmiddelen, die vooral bestaan uit computerapparatuur en kantoorinventaris, zijn op 31 januari 2020 (€ 136.661) ten opzichte van 31 januari 2019 (€ 108.762) toegenomen. Dit komt door een toename van de bedrijfsactiviteiten en het aantal medewerkers en de daarmee verband houdende investeringen in benodigde materialen. Ook op de materiële vaste activa wordt jaarlijks afgeschreven.

Overige vorderingen (langlopend)

De overige langlopende vorderingen bedroegen € 26.647 op 31 januari 2020 wat een stijging is ten opzichte van 31 januari 2019 toen deze vorderingen nog € 750 waren. Deze stijging komt voort uit een toename van de waarborgsommen voor de huur van de kantoorruimten voor CoBrowser.net B.V., in Groningen, welke in augustus 2018 werd overgenomen, LiveChat Service B.V., welke in maart 2019 een nieuw kantoor betrok in Rotterdam en LiveChat Service GmbH in Berlijn, welke werd overgenomen in april 2019.

Handelsdebiteuren

Wij hanteren standaard een betaaltermijn van 14 dagen. De post handelsdebiteuren bedroeg op 31 januari 2020 € 233.180 wat een afname is ten opzichte van 31 januari 2019 toen het saldo € 275.941 bedroeg. Deze afname is te verklaren doordat in januari 2019 nog een aantal oudere vorderingen bestonden die in de loop van het jaar zijn betaald.

Groepsmaatschappijen

De post groepsmaatschappijen is op 31 januari 2020 € 958 en bestaat voornamelijk uit een opstaande vordering van CoBrowser.net B.V.

Overige vorderingen

In de post overige vorderingen zit een lening aan één van de medewerkers waarop maandelijks wordt afgelost. Op 31 januari 2019 bedroeg het restant van deze lening € 9.400 en op 31 januari 2020 € 7.000. Daarnaast bevat deze post kortlopende overige vorderingen zoals vooruitbetaalde kosten. De totale post overige vorderingen bedroeg op 31 januari 2020 € 107.079 tegenover € 51.394 op 31 januari 2019.

Overlopende activa

Onder de overlopende activa worden vooral nog te factureren bedragen gerekend die pas later worden gefactureerd naar klanten. Op 31 januari 2020 bedroegen de overlopende activa € 155.468 ten opzichte van de € 67.286 die deze post op 31 januari 2019 bedroeg. De grote stijging in deze post wordt vooral veroorzaakt door de drukte in januari 2020 en het feit dat gevoerde chatgesprekken in de regel achteraf worden gefactureerd op de eerste werkdag van de nieuwe maand.

Liquide middelen

De post liquide middelen heeft betrekking op de bankrekeningen bij respectievelijk de Rabobank en Deutsche bank. Het saldo liquide middelen bedroeg op 31 januari 2020 € 158.989 ten opzichte van € 157.987 op 31 januari 2019, wat een stabiel beeld laat zien, aangezien de bedragen vrijwel gelijk zijn.

Totaal

De totale activa zijn op 31 januari 2020 (€ 1.159.799) ten opzichte van 31 januari 2019 (€ 904.168,-) toegenomen met ongeveer 28%. Deze toename komt voort uit een toename van vrijwel alle activa, wat past bij de groei van de bedrijfsactiviteiten.

Op de volgende pagina volgt de passivazijde.

PASSIVA*(na voorstel resultaatbestemming)*

	€	31 jan 2020 €	€	31 jan 2019 €
Groepsvermogen				
Eigen vermogen rechtspersoon	442.170		236.703	
Aandeel van derden in het groepsvermogen	-		-	
		442.170		236.703
Langlopende schulden				
Financiële leasing verplichtingen	54.284		66.417	
Overige schulden	265.000		325.000	
		319.284		391.417
Kortlopende schulden				
Financiële lease verplichtingen (kortlopend)	12.678		13.024	
Schulden aan banken	93		10	
Schulden aan leveranciers en handelskredieten	81.643		38.214	
Groepsmaatschappijen	18.491		24.045	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	129.007		92.264	
Overige schulden	153.933		102.691	
Overlopende passiva	2.500		5.800	
		398.345		276.048
Totaal		1.159.799		904.168

Hierna lichten wij de posten toe.

*Groepsvermogen****Eigen vermogen rechtspersoon***

Het eigen vermogen bedraagt op 31 januari 2020 € 442.170 wat een toename is van 87% ten opzichte van 31 januari 2019 toen het € 236.703 bedroeg. Dit komt doordat de winst in de tussenliggende periode niet aan de onderneming is onttrokken en dus is toegevoegd aan het eigen vermogen. Het eigen vermogen bestaat dan ook vooral uit winsten uit het verleden.

Aandeel van derden in het groepsvermogen

Op 31 januari 2020 was er geen sprake meer van aandelen van derden in het groepsvermogen en zijn er uitsluitend 100% deelnemingen. Door de herstructurering van de groep eind 2019 zijn ook de eerder bestaande minderheidsaandelen in de verslaglegging over het jaar 2019 teruggebracht naar nul.

Langlopende schulden

Financiële leasing verplichtingen

De financiële leaseverplichtingen zijn op 31 januari 2020 ten opzichte van 31 januari 2019 afgenomen. Deze post betreft een leaseverplichting van in totaal € 96.065 met een totale looptijd van 5 jaar. Aflossing vindt plaats in maandelijks gelijkblijvende annuïteiten van € 1.064,48 per maand en een slottermijn van € 33.482. Het deel dat binnen 1 jaar wordt afgelost is gepresenteerd onder kortlopende schulden. Op 31 januari 2020 bedroeg de openstaande verplichting nog € 54.284.

Overige schulden

In 2018 is vanuit Afedix B.V., de privé holding van Nick Blom, een lening ontstaan met een hoofdsom van € 325.000 ten behoeve van de aankoop van CoBrowser.Net B.V. in augustus van dat jaar. In 2019 is hierop afgelost. Het openstaande saldo overige schulden bedroeg op 31 januari 2020 nog € 265.000. Bestaande uit het restant van de lening vanuit Afedix B.V. (€ 150.000) en een lening van Finnchat OY van € 75.000, welke betrekking heeft op de afbetaling van de overnamesom van liveChat Service GmbH. Deze wordt vanaf april 2020 afgelost. Daarnaast zit in dit saldo nog een bedrag van € 40.000 wat een restantbetaling betreft aan de voormalige aandeelhouders van CoBrowser.net B.V. en onderdeel uitmaakt van de overnamesom. Deze is inmiddels afgelost.

Kortlopende schulden

Financiële lease verplichtingen (kortlopend)

Zoals hiervoor aangegeven bij de langlopende leasing verplichtingen, betreft het hier de jaarlijkse en dus kortlopende aflossingsverplichting die hiermee verband houdt. Aflossing vindt plaats in maandelijks gelijkblijvende annuïteiten van € 1.064,48 per maand. Deze kortlopende financiële lease verplichtingen zijn op 31 januari 2020 € 12.678.

Schulden aan banken

De schuld aan banken bedroeg op 31 januari 2020 en 31 januari 2019 respectievelijk € 93 en € 10. De bedragen zijn daarmee nagenoeg nihil en betreffen kosten voor het aanhouden van bankfaciliteiten.

Schulden aan leveranciers en handelskredieten

Deze post volgt de kostprijs van de omzet en behelst de uitstaande vorderingen van leveranciers. De schulden aan leveranciers bedroegen op 31 januari 2020 € 81.643 ten opzichte van € 38.214 op 31 januari 2019 toegenomen.

Groepsmaatschappijen

De kortlopende schulden aan groepsmaatschappijen betreft een lopende rekening courant vanuit Afedix B.V., de privé holding van Nick Blom, welke voor lopende zaken wordt gebruikt. Op

31 januari 2020 bedroeg deze post € 18.491. Dit is een daling ten opzichte van het saldo van € 24.045 op 31 januari 2019.

Belastingen en premies sociale verzekeringen

Deze post bevat de nog te betalen vennootschaps- en omzetbelastingen, loonheffingen en premies sociale verzekeringen en ontstaat doordat de belastingen een maand achter lopen. De hoogte van deze post is vooral afhankelijk van de omzet en het aantal medewerkers. Op 31 januari 2020 bedroeg het saldo op deze post € 129.007 ten opzichte van € 92.264 een jaar eerder.

Overige schulden

In de overige schulden bevinden zich de reserveringen voor vakantiegelden en vakantiedagen. Daarnaast vallen binnen deze post de door CoBrowser.net B.V. vooruit gefactureerde bedragen voor software-abonnementen voor de komende maanden (ongeveer € 50.000 op 31 januari 2020) en dubbel ontvangen betalingen (ongeveer € 10.000 op 31 januari 2020). In totaal bedroegen de overige schulden € 153.933 op 31 januari 2020 ten opzichte van € 102.691 op 31 januari 2019. Een saldo dat meegroeit met de groei van de bedrijfsactiviteiten en het aantal medewerkers.

Overlopende passiva

De overlopende passiva betreffen reserveringen voor kosten die een volgende periode betaald worden, maar betrekking hebben op de huidige maand, zoals accountant- en advieskosten. Op 31 januari 2020 bedroegen de overlopende activa € 2.500. Op 31 januari 2019 was dit € 5.800.

10.4 Geen belangrijke recente gebeurtenissen van invloed op onze solvabiliteit

Onze solvabiliteit geeft de mate aan waarin wij staat zijn om op langere termijn aan onze verplichtingen te voldoen. De solvabiliteit berekenen wij door ons eigen vermogen te delen door ons balanstotaal. Dat ziet er zo uit:

Eigen vermogen

Balanstotaal

Er zijn geen belangrijke gebeurtenissen sinds 31 december 2019 die voor ons van bijzonder van belang zijn en die van grote betekenis zijn voor onze solvabiliteit.

Op de volgende pagina vindt u meer informatie over onze solvabiliteit in 2019 en 2018 .

	31 januari 2020	2019	2018
Eigen vermogen	442.170	417.481	211.770
Balanstotaal	1.159.799	1.187.860	893.019
Solvabiliteit	38%	35%	24%

10.5 Rechtszaken

In de laatste 12 maanden zijn er geen rechtszaken, overheidsingrepen of arbitrages (met inbegrip van dergelijke procedures die, naar ons weten, hangende zijn of zouden kunnen zijn of kunnen worden ingeleid) geweest die een invloed van betekenis kunnen hebben of in een recent verleden hebben gehad op onze financiële positie of onze rentabiliteit of die van de groep.

10.6 Onze vooruitzichten zijn niet materieel slechter geworden sinds de publicatie van onze laatste financiële overzichten

Wij hebben op 31 januari 2020 onze laatste financiële overzichten bekend gemaakt. Sinds deze datum zijn er geen materiële negatieve wijzigingen van betekenis geweest in onze vooruitzichten.

Wel gaat de wereld momenteel gebukt onder de COVID-19 pandemie. Deze pandemie wordt ook wel de coronacrisis genoemd. Zoals bij veel bedrijven, heeft deze pandemie een impact op de bedrijfsvoering. Wij vinden het daarom ook belangrijk om u daar ook over te informeren. Op dit moment zijn de gevolgen voor onze bedrijfsvoering tweeledig. Enerzijds merken wij dat sommige klanten tijdelijk hun dienstverlening bij ons pauzeren. Een voorbeeld zijn reisorganisaties. Omdat zij op dit moment veel minder reizen verkopen, hebben zij minder behoefte aan livechat die hun (potentiële) klanten op weg kunnen helpen bij het boeken van een reis. Anderzijds zijn er ook klanten die nu het belang inzien van het aanbieden van livechat en door een toegenomen vraag nu juist klanten die livechat service verder willen uitbreiden of nieuwe klanten die nu ook livechat willen aanbieden.

Door de flexibiliteit in onze teamsamenstelling en de mogelijkheid voor onze medewerkers om thuis te werken is er op dit moment weinig invloed op de werkprocessen. Om ons te wapenen tegen mogelijke toekomstige ontwikkelingen, die zich nu nog niet laten voorspellen, hebben wij wel een korting gevraagd op de tarieven die wij moeten betalen voor de inhuur van externe krachten, met in het bijzonder onze softwareontwikkelaars. Daarnaast maken wij gebruik van verschillende maatregelen die momenteel vanuit de overheid worden aangeboden voor het ondersteunen van bedrijven in deze tijd. Zo maken wij onder andere gebruik van de NOW-regeling, omdat wij verwachten dat onze omzet in het referentiekwartaal 20% lager is dan het kwartaalgemiddelde van afgelopen jaar. Mocht dit achteraf niet het geval blijken te zijn, dan zullen de gelden worden terugbetaald.

10.7 Er zijn geen materiële wijzigingen van betekenis geweest in onze financiële positie of in onze handelspositie

Onze laatste verslagperiode is op 31 december 2019 geëindigd. Na het einde van deze laatste verslagperiode is er geen materiële wijziging van betekenis geweest in de financiële prestaties van de groep van bedrijven waar wij bij horen. Wij verwijzen daarnaast volledigheidshalve naar onze toelichting op de COVID-19 pandemie in bovenstaand hoofdstuk 10.6.

11. Informatie over de belastingen

11.1 Beleggen in onze obligaties heeft gevolgen voor uw belastingen

Beleggen in onze obligaties heeft gevolgen voor uw belastingen. Dit zijn de gevolgen die in het algemeen gelden. Het kan zijn dat deze gevolgen niet voor uw situatie gelden. Onderstaande informatie geldt alleen voor Nederlandse belastingplichtigen. Indien u niet in Nederland woont, dan zijn de onderstaande gevolgen niet van toepassing op uw situatie. Wilt u investeren in onze obligaties? Ga dan eerst naar een belastingadviseur. Zorg dat u weet wat de belastinggevolgen zijn van het kopen van onze obligaties.

Het kan zijn dat de gevolgen voor belastingen veranderen. Dat kan in specifieke gevallen ook met terugwerkende kracht. Dat betekent dat een verandering ook geldt voor het verleden. Hebt u obligaties gekocht? Dan kunnen de belastingen voor u dus nog veranderen. Daarvoor zijn wij niet verantwoordelijk. De informatie over de belastingen geldt voor het jaar waarin het prospectus gepubliceerd is. Dat is in dit geval 2020. Voor toekomstige wijzigingen verwijzen wij u naar de website van de Belastingdienst.

Voor particulieren en rechtspersonen gelden niet dezelfde belastingen.

11.2 Belastingen voor als u particulier bent

Bent u een particulier en ontvangt u een inkomen? Dan betaalt u hierover inkomstenbelasting. Hoeveel belasting u betaalt, hangt af van het soort inkomen dat u heeft. De inkomstenbelasting is in drie categorieën verdeeld. Deze worden 'boxen' genoemd:

- In **box 1** wordt het inkomen uit werk en woning belast. Met inkomen uit werk bedoelen wij het inkomen dat u krijgt uit loondienst, het inkomen dat u krijgt uit een onderneming en het inkomen dat u krijgt uit overige werkzaamheden.
- In **box 2** wordt het inkomen uit aanmerkelijk belang belast. U heeft een aanmerkelijk belang als u ten minste 5% van de aandelen van een B.V. of een N.V. bezit. Obligaties zijn geen aandelen en vallen daarom niet in box 2.
- In **box 3** wordt het inkomen uit sparen en beleggen belast.

Of u voor uw obligaties in box 1 of in box 3 belasting betaalt, hangt van uw situatie af.

Hieronder leest u wanneer box 1 geldt

Heeft u een eenmanszaak? Of werkt u met anderen samen, bijvoorbeeld in een maatschap of in een vennootschap onder firma? Of heeft u volgens de belastingregels inkomsten uit overige werkzaamheden? En koopt u de obligaties vanuit deze ondernemingsactiviteiten? Dan betaalt u voor de obligaties belasting in box 1. Die belasting betaalt u over de rente die u van ons krijgt.

Heeft u de obligaties verkocht? En heeft u meer geld gekregen dan het geld dat u ons heeft geleend? Dan is het verschil winst voor u. Over die winst betaalt u ook belasting in box 1. Dan telt u die winst op bij uw inkomsten voor box 1. Verkoopt u de obligaties en heeft u minder geld gekregen dan het geld dat u ons heeft geleend? Dan heeft u dus verlies geleden. Dan haalt u dit verlies af van uw inkomsten voor box 1.

De tarieven voor de inkomstenbelasting zijn afhankelijk van uw leeftijd en inkomen. Zo is het van belang of u de AOW leeftijd reeds bereikt hebt. De AOW leeftijd in 2020 is 66 jaar en 4 maanden.

Schijf	Belastbaar inkomen	Tot AOW-leeftijd
1	t/m € 68.507	37,35%
2	Meer dan € 68.507	49,50%

Schijf	Belastbaar inkomen in €	Percentage vanaf AOW-leeftijd (geboren vóór 1 januari 1946)
1	t/m € 35.375	19,45%
2	Vanaf € 35.376 t/m € 68.507	37,35%
3	Meer dan € 68.507	49,50%

Schijf	Belastbaar inkomen in €	Percentage vanaf AOW-leeftijd (geboren na 1 januari 1946)
1	t/m € 34.712	19,45%
2	Vanaf € 34.713 t/m € 68.507	37,35%
3	Meer dan € 68.507	49,50%

Hieronder leest u wanneer box 3 geldt

In box 3 betaalt u belasting over het forfaitaire inkomen uit uw vermogen: de zogenoemde grondslag sparen en beleggen. Dat is de waarde van uw bezittingen minus uw schulden op 1 januari van dat jaar.

Voor iedereen geldt een algemene vrijstelling van € 30.846. Dit betekent dat u geen belasting betaalt in box 3 als uw bezittingen minus uw schulden minder zijn dan € 30.846. Zijn uw bezittingen minus uw schulden meer dan € 30.846? Dan betaalt u over het meerdere belasting.

In de tabel hieronder kunt u zien welke vrijstelling in het jaar 2020 voor u geldt.

Voor wie geldt de vrijstelling?	Het bedrag van de vrijstelling
U bent volwassen en alleenstaand:	€ 30.846
U bent volwassen en gehuwd of samenwonend (fiscale partner)	€ 61.692 gezamenlijke vrijstelling

In 2020 zijn er drie schijven voor het berekenen van het fictief rendement. Over het berekende fictieve rendement betaalt u 30% inkomstenbelasting. In de tabel hieronder ziet u hoe de schijven zijn opgebouwd:

Schijf	Uw (deel van de) grondslag sparen en beleggen	Percentage 0,06%	Percentage 5,33%
1	t/m € 72.797	67%	33%
2	Vanaf € 72.798 t/m € 1.005.572	21%	79%
3	Vanaf € 1.005.572	0%	100%

Wat als u overlijdt? Of als u de obligaties aan iemand schenkt?

Schenkt u de obligaties aan een ander? Of overlijdt u? En erft een ander de obligaties? Dan moet die ander daarover belasting betalen. Hoeveel die belasting is, hangt af van de waarde van de obligaties op het moment van schenking of overlijden. Er gelden verschillende tarieven. Het tarief dat van toepassing is, hangt af van de relatie die de ander met u heeft.

Wordt er bronbelasting ingehouden?

Nederland kent momenteel geen bronbelasting op de rentebetalingen. Wij houden dus geen belasting in over de rente die u krijgt van de obligaties.

11.3 Belastingen voor rechtspersonen

U bent een rechtspersoon en moet vennootschapsbelasting betalen. U betaalt vennootschapsbelasting over de winst die u maakt, met inbegrip van de ontvangen couponrente en verkoopwinsten gerealiseerd bij de verkoop van de obligaties. De rente die u van ons krijgt geldt ook als winst. Een eventueel geleden verlies mag u aftrekken van de winst. U betaalt in 2020 over de eerste € 200.000 van de winst 16,5% aan belasting. Heeft u meer winst dan € 200.000? Dan betaalt u over het meerdere u 25% belasting.

12 Wie zijn verantwoordelijk voor dit prospectus?

Wij, LCS Group B.V. te Bodegraven, zijn verantwoordelijk voor de informatie in dit prospectus. Wij verklaren, voor zover ons bekend, dat de gegevens in dit prospectus in overeenstemming zijn met de werkelijkheid en dat geen gegevens zijn weggelaten waarvan vermelding de strekking van dit prospectus zou wijzigen.

13 Vergaderingen voor beleggers

Alle informatie over de vergadering voor beleggers staat in de trustakte. Deze trustakte vindt u in de bijlage bij dit prospectus. Hieronder staat algemene informatie. Lees daarom ook altijd de trustakte.

Wanneer is er een vergadering voor beleggers?

Ieder jaar zal Stichting Obligatiehoudersbelangen een vergadering voor beleggers organiseren. In de vergadering geeft Stichting Obligatiehoudersbelangen of geven wij informatie over hoe het met ons gaat. Ook kunnen belangrijke besluiten worden genomen. Bijvoorbeeld wat er moet gebeuren als wij niet op tijd de rente hebben betaald.

Stichting Obligatiehoudersbelangen zal extra vergaderingen organiseren als er bijzondere dingen gebeuren. Bijvoorbeeld als wij niet of niet op tijd betalen. Of als wij uitstel willen om te betalen.

Maar ook u mag om een vergadering vragen. Voorwaarde is wel dat een deel van de beleggers hierom vraagt. Het moet dan gaan om beleggers die samen recht hebben op meer dan 10% van alle obligaties.

Hoe weet ik dat er een vergadering is?

Vergaderingen maakt Stichting Obligatiehoudersbelangen van tevoren bekend. U ontvangt via e-mail een bericht over de vergadering.

Wat wordt er besproken op een vergadering?

Iedere vergadering heeft een agenda. Op die agenda staan de onderwerpen waarover zal worden gesproken. Ook kunt u informatie krijgen die voor die vergadering belangrijk is. Kijk daarom altijd of u informatie kunt opvragen. Deze informatie noemen wij de agendastukken.

Wie mag op de vergadering komen?

Iedereen die onze obligaties heeft, mag op de vergadering komen. Komt u op de vergadering? Dan mag u ook stemmen over onderwerpen die op de agenda staan. Andere personen mogen alleen op de vergadering komen als Stichting Obligatiehoudersbelangen dat goed vindt.

Wat mag ik doen op een vergadering?

U mag op een vergadering het volgende doen:

- u mag spreken (het woord voeren).
- u mag stemmen als dit op de agenda staat bij bepaalde onderwerpen.

De vergadering heeft een voorzitter. Deze voorzitter zorgt ervoor dat de vergadering efficiënt verloopt.

Is er een verslag van iedere vergadering?

Van iedere vergadering maakt Stichting Obligatiehoudersbelangen een verslag (notulen). Dit verslag staat binnen vier weken na de vergadering op de website van NPEX. Alle beleggers - ook beleggers die niet op de vergadering waren - kunnen dit verslag lezen.

14 Heeft u een klacht?

Hebt u een klacht of opmerking? Laat ons dat dan meteen weten. U kunt ons een e-mail sturen: beleggen@livechatservice.nl. U kunt ook een brief sturen naar:

LCS Group B.V.
T.a.v: Directie
Westblaak 177
3012 KJ Rotterdam

Komt u er niet uit met ons? Dan is de rechter in Amsterdam bevoegd om kennis te nemen van het geschil.

15 Welk recht geldt?

Voor de afspraken met ons over de obligaties geldt het Nederlands recht. Ook geldt het Nederlandse recht voor alle informatie die u krijgt van ons over de obligaties.

16 Informatie die ook bij het prospectus hoort

Wij verwijzen in dit prospectus naar informatie die u niet in de bijlage vindt. Wij hebben hiervan een lijst gemaakt. Deze informatie hoort dus ook bij dit prospectus. Hieronder vindt u de lijst:

- onze akte van oprichting en statuten;
- ons uittreksel uit de Kamer van Koophandel;
- onze jaarrekening met accountantsverslag over 2019; en
- de statuten van Stichting Obligatiehoudersbelangen

Zolang het prospectus geldig is, vindt u al deze informatie op de website van NPEX: www.npex.nl/livechat. De informatie op deze website is voor iedereen toegankelijk. In dit prospectus vindt u ook hyperlinks naar andere websites. De informatie op die websites maakt geen onderdeel uit van dit prospectus.

In dit prospectus hebben wij ook informatie opgenomen van derden. Deze informatie is correct weergegeven en voor zover wij weten en hebben kunnen opmaken uit de door de betrokken derde gepubliceerde informatie, zijn er geen feiten weggelaten waardoor de weergegeven informatie onjuist of misleidend zou kunnen zijn.

Partijen:

1. **LCS Group B.V.**, een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid naar Nederlands recht, met statutaire zetel in Bodegraven, Nederland en kantoorhoudende aan Westblaak 177 in (3012 KJ) Rotterdam, ingeschreven in het register van de Kamer van Koophandel onder nummer 60905816 (“**LCS Group**”),
en
2. **Stichting Obligatiehoudersbelangen**, een stichting naar Nederlands recht, met statutaire zetel in Amsterdam, Nederland en kantoorhoudende aan de Burgemeester Haspelslaan 17 (1181 NE) Amstelveen, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 53177770 (“**Stichting Obligatiehoudersbelangen**”),

Partijen nemen het volgende in overweging:

- A. LCS Group geeft voor maximaal € 2.500.000 obligaties uit. De lening bestaat uit maximaal 2.500 obligaties met een nominale waarde van € 1.000 per stuk. Deze lening wordt uitgegeven op de datum die staat in het prospectus en wordt terugbetaald op de datum die staat in het prospectus, of een eerdere of latere datum zoals staat in het prospectus.
- B. Stichting Obligatiehoudersbelangen behartigt de gezamenlijke belangen van de beleggers ten opzichte van LCS Group. Daarvoor krijgt Stichting Obligatiehoudersbelangen op grond van een privaatieve last de bevoegdheden en taken die in deze trustakte staan.
- C. Stichting Obligatiehoudersbelangen behartigt niet alleen de gezamenlijke belangen van de beleggers in deze obligaties. Stichting Obligatiehoudersbelangen behartigt ook de gezamenlijke belangen van beleggers die obligaties van andere bedrijven hebben gekocht.
- D. De afspraken over de obligaties staan in het prospectus. Deze trustakte is een bijlage bij dit prospectus. De beleggers hebben zich met het prospectus gebonden aan deze trustakte.

LCS Group en Stichting Obligatiehoudersbelangen spreken het volgende met elkaar af:

1. Eigenschappen van de obligaties

De afspraken over de obligaties staan in het prospectus.

2. LCS Group heeft een schuld aan Stichting Obligatiehoudersbelangen: de parallelle schuld

2.1 Stichting Obligatiehoudersbelangen krijgt hierbij een exclusief en zelfstandig recht op betaling door LCS Group alle bedragen die LCS Group moet betalen aan de beleggers op grond van de afspraken in het prospectus.

2.2 De schuld die LCS Group heeft aan Stichting Obligatiehoudersbelangen is gelijk aan de totale schuld die LCS Group aan de beleggers heeft. De totale schuld is het bedrag van de lening en de rente die LCS Group aan de beleggers moet betalen. De vergoeding die LCS Group Stichting Obligatiehoudersbelangen betaalt voor haar werkzaamheden volgens artikel 16, telt hier niet mee. Betaalt LCS Group rente of betaalt LCS Group de lening terug aan de beleggers? Dan gaat de totale schuld aan de beleggers omlaag. De totale schuld die LCS Group heeft aan Stichting Obligatiehoudersbelangen gaat dan ook automatisch met dat bedrag omlaag.

2.3 Is LCS Group ten opzichte van de beleggers in verzuim? Of is een vordering opeisbaar door de beleggers? Dan is LCS Group ook in verzuim jegens Stichting Obligatiehoudersbelangen dan wel is de vordering van Stichting Obligatiehoudersbelangen op LCS Group ook opeisbaar.

3. LCS Group moet eerst betalen aan de beleggers

3.1 LCS Group zal de rente en de lening rechtstreeks (terug)betalen aan de beleggers. Zij mag alleen in een van de volgende situaties aan Stichting Obligatiehoudersbelangen betalen:

- (i) als het technisch onmogelijk is om te betalen aan de beleggers; en
- (ii) wanneer Stichting Obligatiehoudersbelangen hierom schriftelijk verzoekt. Dit kan alleen als LCS Group de betalingsafspraken met de beleggers niet nakomt.

Dan moet LCS Group aan Stichting Obligatiehoudersbelangen betalen en mag zij niet aan de beleggers betalen. De betalingen van dit artikel 3.1 van LCS Group aan Stichting Obligatiehoudersbelangen gelden als een betaling aan de beleggers.

3.2 Betaalt LCS Group aan Stichting Obligatiehoudersbelangen? Of verzoekt Stichting Obligatiehoudersbelangen LCS Group om rechtstreeks aan Stichting

Obligatiehoudersbelangen te betalen? Dan moet Stichting Obligatiehoudersbelangen de beleggers hierover zo snel mogelijk informeren.

4. Stichting Obligatiehoudersbelangen moet doorbetalen

4.1 LCS Group moet de beleggers rente betalen en de lening terugbetalen. Krijgt Stichting Obligatiehoudersbelangen hiervoor een bedrag van LCS Group, die Stichting Obligatiehoudersbelangen moet doorbetalen aan de beleggers? Dan krijgt Stichting Obligatiehoudersbelangen een schuld ten opzichte van de beleggers. Die schuld is gelijk aan het bedrag dat Stichting Obligatiehoudersbelangen heeft ontvangen van LCS Group. Dat geldt alleen voor bedragen waarvan vast staat dat Stichting Obligatiehoudersbelangen die niet hoeft terug te betalen aan LCS Group.

4.2 Stichting Obligatiehoudersbelangen zal de ontvangen bedragen zo snel mogelijk doorbetalen aan de beleggers. Stichting Obligatiehoudersbelangen gebruikt daarvoor de informatie die zij van LCS Group heeft gekregen over de beleggers.

4.3 Zijn er kosten die voor rekening komen van de beleggers? Deze kosten staan in deze trustakte. Dan mag Stichting Obligatiehoudersbelangen die verrekenen met gelden die zij ontvangt als bedoeld in artikel 4.1.

4.4 Stichting Obligatiehoudersbelangen moet de ontvangen bedragen aanhouden op een bankrekening bij een Nederlandse bank. Die Nederlandse bank moet minimaal een A-rating van Moody's, Fitch of Standard & Poor's hebben. De eventuele negatieve rente die op enig moment zou gelden voor deze bankrekening komt voor rekening van de beleggers.

4.5 Houdt Stichting Obligatiehoudersbelangen de ontvangen bedragen aan op een bankrekening als bedoeld in artikel 4.4? Gaat het geld op de bankrekening dan toch voor een deel teniet? Dan wordt de schuld die Stichting Obligatiehoudersbelangen heeft ten opzichte van de beleggers even laag als dit bedrag. Dat betekent dat Stichting Obligatiehoudersbelangen alleen maar dit lagere bedrag hoeft te betalen aan de beleggers.

Gaat het geld op de bankrekening helemaal teniet? Dan heeft Stichting Obligatiehoudersbelangen ook helemaal geen schuld meer aan de beleggers. Dat betekent dat Stichting Obligatiehoudersbelangen niets meer aan de beleggers hoeft te betalen. Dit geldt niet als het geld op de bankrekening teniet is gegaan door grove schuld of opzet van Stichting Obligatiehoudersbelangen.

5. Bij een conflict staat het gezamenlijk belang van de beleggers voorop

5.1 Stichting Obligatiehoudersbelangen handelt bij de uitoefening van haar taken en bevoegdheden in het gezamenlijk belang van de beleggers.

5.2 Stichting Obligatiehoudersbelangen zal de beleggers in de vergadering informatie geven over haar taken en werkzaamheden.

5.3 Heeft de vergadering gestemd over een onderwerp op de agenda? Dan wordt de uitkomst van de stemming geacht in het gezamenlijke belang van de beleggers te zijn. Behalve als naar het oordeel van Stichting Obligatiehoudersbelangen het resultaat van deze stemming in alle redelijkheid niet in het gezamenlijke belang van de beleggers is. In dat geval zal opnieuw over dit onderwerp worden gestemd.

6. LCS Group moet Stichting Obligatiehoudersbelangen informeren

6.1 LCS Group moet Stichting Obligatiehoudersbelangen dezelfde informatie geven als de beleggers. Welke informatie LCS Group moet geven, staat in het prospectus.

6.2 LCS Group mag aan Stichting Obligatiehoudersbelangen meer informatie verstrekken dan aan de beleggers. Stichting Obligatiehoudersbelangen hoeft deze informatie niet door te geven aan de beleggers, behalve als dit volgens haar in het gezamenlijke belang is van de beleggers.

7. Stichting Obligatiehoudersbelangen moet informatie geven aan de beleggers

7.1 Wanneer in deze trustakte staat dat Stichting Obligatiehoudersbelangen de beleggers moet informeren, dan doet zij dat door de informatie per e-mail te versturen naar de beleggers.

7.2 Wanneer in deze trustakte staat dat Stichting Obligatiehoudersbelangen tijdens een vergadering de beleggers moet informeren, dan doet Stichting Obligatiehoudersbelangen dat mondeling of schriftelijk tijdens de vergadering.

8. De afspraken over de obligaties kunnen veranderen

8.1 Stichting Obligatiehoudersbelangen mag met LCS Group de afspraken over de obligaties veranderen. De beleggers zijn aan deze veranderingen gebonden als het volgende geldt:

1. Minimaal 50% plus één van de aanwezige beleggers in de vergadering stemden voor de voorgenomen verandering van de afspraken over de obligaties; en
2. Er worden geen extra verplichtingen opgelegd aan de beleggers. Hieronder valt ook de plicht tot gehele of gedeeltelijke kwijtschelding van betalingsverplichtingen.

8.2 Bij spoed mag Stichting Obligatiehoudersbelangen de afspraken over de obligaties veranderen zonder de vergadering van de beleggers vooraf te raadplegen. Er is bijvoorbeeld spoed bij een reorganisatie, dreigend faillissement of surseance van betaling van LCS Group.

Stichting Obligatiehoudersbelangen mag zelf beoordelen wanneer sprake is van spoed. Stichting Obligatiehoudersbelangen zal daarna zo snel mogelijk de beleggers informeren over de veranderingen. Ook zal Stichting Obligatiehoudersbelangen zo snel mogelijk een vergadering bijeenroepen om de veranderingen toe te lichten.

8.3 De beleggers mogen niet zelf met LCS Group de afspraken over de obligaties wijzigen.

9. Stichting Obligatiehoudersbelangen mag maatregelen treffen als LCS Group de afspraken niet nakomt

9.1 Stichting Obligatiehoudersbelangen mag nakoming van de betalingsverplichtingen over de obligaties en de afspraken in deze trustakte eisen van LCS Group. Stichting Obligatiehoudersbelangen mag ook een juridische procedure starten tegen LCS Group. Stichting Obligatiehoudersbelangen zal dit in eigen naam doen en niet in naam of in opdracht van de beleggers.

9.2 De beleggers mogen niet zelf een juridische procedure starten tegen LCS Group of tegen de bestuurders van LCS Group, als LCS Group de afspraken niet nakomt. De beleggers doen hierbij onherroepelijk afstand van het recht om een juridische procedure tegen LCS Group of tegen de bestuurders van LCS Group te starten.

9.3 Stichting Obligatiehoudersbelangen zal de gezamenlijke belangen behartigen van de beleggers in juridische procedures of officiële vergaderingen, bijvoorbeeld in een vergadering van crediteuren als LCS Group failliet gaat.

9.4 Komt LCS Group de betalingsverplichtingen niet na? Dan mag Stichting Obligatiehoudersbelangen aan LCS Group één keer een uitstel van betaling van de rente geven voor een periode van maximaal twee maanden. De beleggers zijn aan dit uitstel van betaling gebonden. Stichting Obligatiehoudersbelangen moet de beleggers hierover informeren.

9.5 Stichting Obligatiehoudersbelangen mag aan LCS Group ook uitstel van betaling voor langer dan 2 maanden verlenen. De beleggers zijn aan dit uitstel van betaling gebonden, maar alleen als is voldaan aan de volgende voorwaarden:

1. Minimaal 50% plus 1 van de aanwezige beleggers in de vergadering stemden voor het voorgenomen uitstel; en
2. Er worden geen extra verplichtingen opgelegd aan de beleggers. Hieronder valt ook de plicht tot gehele of gedeeltelijke kwijtschelding van betalingsverplichtingen.

10. Als LCS Group de betalingsverplichtingen niet nakomt

10.1 Stichting Obligatiehoudersbelangen mag de lening en de rente opeisen als LCS Group in verzuim is. LCS Group is in verzuim als het volgende geldt:

1. LCS Group heeft de lening niet of niet op tijd terugbetaald. Of LCS Group heeft de rente niet of niet op tijd betaald, is een andere afspraak over de obligaties of een afspraak in deze trustakte niet nagekomen,
2. Stichting Obligatiehoudersbelangen heeft LCS Group hiervoor schriftelijk in gebreke gesteld, en
3. LCS Group heeft niet alsnog binnen 14 dagen na de ingebrekestelling (terug)betaald dan wel is alsnog niet binnen 14 dagen na ingebrekestelling de betreffende afspraak nagekomen.

10.2 Stichting Obligatiehoudersbelangen mag de lening en de rente direct opeisen in een van de volgende situaties. Stichting Obligatiehoudersbelangen hoeft dan geen ingebrekestelling te sturen:

1. Als het faillissement van LCS Group is aangevraagd of als LCS Group failliet is verklaard. Of als LCS Group surseance van betaling aanvraagt, of een stille bewindvoerder is aangesteld, of als LCS Group een besluit tot ontbinding heeft genomen.
2. Als LCS Group een vergunning nodig heeft voor haar bedrijf, maar deze vergunning niet heeft. Of als LCS Group die vergunning verliest of niet meer aan de voorwaarden van de vergunning voldoet.
3. Als LCS Group zich niet aan de wet houdt.
4. Als LCS Group in strijd handelt met de wet of enige overeenkomst waarbij zij partij is door een lening te hebben of door een lening aan te gaan.
5. Als LCS Group een licentie nodig heeft voor haar bedrijf en deze niet heeft. Of als LCS Group de licentie verliest of niet meer aan de voorwaarden van de licentie voldoet.
6. Als LCS Group afspraken over een andere lening niet nakomt.

7. Als LCS Group (mogelijk) verkeerde of misleidende informatie aan Stichting Obligatiehoudersbelangen of de beleggers heeft verstrekt.
 8. Als meer dan 50% van de geplaatste en gestorte aandelen van LCS Group worden overgedragen aan een derde.
 9. Als LCS Group geld leent aan een derde. Of als LCS Group afspreekt dat zij voor een derde gaat betalen (garant stellen). Of als LCS Group zekerheid geeft aan een derde. Met een derde wordt niet een groepsmaatschappij bedoeld.
 10. Als LCS Group de activiteiten van haar bedrijf verandert. Het moet dan gaan om een verandering die naar het oordeel van Stichting Obligatiehoudersbelangen belangrijk is voor het bedrijf.
- 10.3 Stichting Obligatiehoudersbelangen zal een vergadering bijeenroepen als sprake is van een situatie als bedoeld in artikel 10.1 of 10.2.

11. Wanneer wordt de vergadering gehouden?

- 11.1 Stichting Obligatiehoudersbelangen zal minimaal één keer per kalenderjaar een vergadering bijeenroepen. Dat zal Stichting Obligatiehoudersbelangen doen binnen vier maanden nadat zij de jaarrekening van LCS Group heeft gekregen. LCS Group moet Stichting Obligatiehoudersbelangen de jaarrekening binnen zes maanden na afloop van elk boekjaar verstrekken.
- 11.2 Stichting Obligatiehoudersbelangen zal een vergadering bijeenroepen als beleggers die gezamenlijk recht hebben op meer dan 10% van de uitgegeven obligaties hierom schriftelijk verzoeken en daarbij een agenda meesturen. Roept Stichting Obligatiehoudersbelangen niet binnen twee weken na ontvangst van dit schriftelijk verzoek een vergadering bijeen? Dan mogen de beleggers die om de vergadering hebben verzocht, dit zelf doen.
- 11.3 Stichting Obligatiehoudersbelangen zal een vergadering bijeenroepen als LCS Group hier schriftelijk om verzoekt en daarbij een agenda meestuurt. Als Stichting Obligatiehoudersbelangen niet binnen twee weken na ontvangst van dit schriftelijke verzoek een vergadering bijeenroept, dan mag LCS Group dit zelf doen.
- 11.4 Stichting Obligatiehoudersbelangen zal een vergadering bijeenroepen wanneer dat in deze trustakte staat. De vergadering moet plaatsvinden binnen vier weken nadat de gebeurtenis die hiertoe aanleiding gaf, plaatsvond. Behalve als het gaat om de vergadering als bedoeld in artikel 11.1.

11.5 Stichting Obligatiehoudersbelangen mag vaker een vergadering bijeenroepen als dit volgens haar oordeel in het gezamenlijke belang van de beleggers of LCS Group is.

12. Hoe wordt de vergadering bijeengeroepen?

12.1 Stichting Obligatiehoudersbelangen roept de beleggers op voor een vergadering met een e-mail naar de beleggers.

12.2 De oproeping voor de vergadering bevat de agenda met onderwerpen en het adres waar de vergadering wordt gehouden. Over onderwerpen die op de agenda staan, kan worden gestemd. Dat kan alleen als bij die onderwerpen ook staat vermeld dat hierover zal worden gestemd.

12.3 Stichting Obligatiehoudersbelangen moet de beleggers minimaal 14 dagen voor de vergadering oproepen. Deze termijn mag alleen korter zijn als dit naar het oordeel van Stichting Obligatiehoudersbelangen in het gezamenlijke belang is van de beleggers. Stichting Obligatiehoudersbelangen moet in dit geval de beleggers per e-mail oproepen.

13. Hoe wordt de vergadering gehouden?

13.1 De vergadering wordt gehouden op het kantoor van LCS Group of op een andere locatie die Stichting Obligatiehoudersbelangen heeft gekozen. Ook kan Stichting Obligatiehoudersbelangen bepalen dat de vergadering op een andere dan een fysieke locatie wordt gehouden, bijvoorbeeld via internet.

13.2 De vergadering wordt voorgezeten door een bestuurder van Stichting Obligatiehoudersbelangen. Als geen bestuurder van Stichting Obligatiehoudersbelangen aanwezig is, kiest de vergadering zelf haar voorzitter.

13.3 De notulen van de vergadering worden gemaakt door een notulist die wordt aangewezen door de voorzitter.

13.4 De concept-notulen worden binnen vier weken na de vergadering op de website van LCS Group geplaatst of NPEX (www.npex.nl) geplaatst. In de volgende vergadering worden de notulen voor goedkeuring aan de beleggers voorgelegd. De voorzitter ondertekent de definitieve notulen.

13.5 De vergadering is toegankelijk voor de beleggers en de bestuurders van Stichting Obligatiehoudersbelangen. De voorzitter van de vergadering mag alle andere personen de toegang tot de vergadering weigeren zonder dit te hoeven motiveren en zonder hierover verantwoording te hoeven afleggen aan de vergadering.

13.6 De beleggers hebben spreekrecht in de vergadering.

14. Wie mogen er stemmen in de vergadering?

14.1 De beleggers mogen stemmen in de vergadering.

14.2 Elke obligatie geeft recht op één stem in de vergadering. Stemmingen gebeuren schriftelijk of elektronisch (bijvoorbeeld per e-mail) en altijd vertrouwelijk.

14.3 Besluiten in de vergadering worden genomen met gewone meerderheid (50% +1) van de aanwezige beleggers. Behalve als volgens deze trustakte een andere meerderheid geldt. De vergadering kan tevens besluiten nemen bij acclamatie.

15. Volmacht

15.1 Beleggers zijn aanwezig bij vergaderingen in persoon of door zich te laten vertegenwoordigen door een ander persoon.

15.2 Beleggers kunnen zich tijdens een vergadering rechtsgeldig laten vertegenwoordigen door een ander persoon met een volmacht. Dat mag alleen als de volmacht volgens de voorzitter van de vergadering volledig en juist is. De volmacht moet de voorzitter voorafgaand aan de vergadering per e-mail hebben ontvangen op info@obligatiehoudersbelangen.org als Stichting Obligatiehoudersbelangen de vergadering voorziet.

15.3 Een belegger moet zich op verzoek van de voorzitter of Stichting Obligatiehoudersbelangen kunnen identificeren met een geldig identiteitsbewijs.

16. Vergoeding Stichting Obligatiehoudersbelangen en kosten van juridische bijstand

16.1 LCS Group betaalt Stichting Obligatiehoudersbelangen de volgende vergoedingen:

- het bedrag van € 2.500 (exclusief BTW) voor het organiseren en het voorzitten van de jaarlijkse vergadering. Geeft LCS Group voor minder dan € 2.500.000 obligaties uit? Dan gaat het om het bedrag van € 1.500 (exclusief BTW). Voor dit bedrag zal Stichting Obligatiehoudersbelangen ieder jaar een rekening sturen.
- Stichting Obligatiehoudersbelangen zal de eerste keer de rekening sturen op de dag waarop de obligaties zijn uitgegeven. In de daarop volgende jaren zal zij LCS Group dit bedrag in rekening brengen op de verjaardag van deze dag.
- een bedrag, berekend op basis van een uurtarief van € 225 (exclusief BTW), voor alle overige werkzaamheden van Stichting Obligatiehoudersbelangen, zoals het

veranderen van de trustakte of het organiseren en voorzitten van alle andere vergaderingen. Stichting Obligatiehoudersbelangen zal LCS Group deze werkzaamheden in rekening brengen na afloop van de maand waarin zij deze heeft verricht.

- de kosten van Stichting Obligatiehoudersbelangen voor zaalhuur en catering in geval een vergadering niet op het kantoor van LCS Group plaatsvindt.

16.2 LCS Group zal rekeningen van Stichting Obligatiehoudersbelangen maximaal 30 dagen na de datum van de rekening betalen.

16.3 Wil Stichting Obligatiehoudersbelangen een deskundige inschakelen om LCS Group te onderzoeken of juridische bijstand (zoals een advocaat) inschakelen? Dan kan Stichting Obligatiehoudersbelangen de kosten hiervoor zelf betalen.

16.4 Is het nodig om LCS Group te onderzoeken met een deskundige of juridische bijstand in te schakelen? Betaalt Stichting Obligatiehoudersbelangen deze kosten niet zelf? Dan zal Stichting Obligatiehoudersbelangen de kosten ook niet vooruit betalen. Stichting Obligatiehoudersbelangen zal daarom een vergadering bijeenroepen. In die vergadering zullen de beleggers besluiten of de beleggers deze kosten zullen betalen. Ook zullen de beleggers besluiten hoe de beleggers de kosten vooruit zullen betalen.

De beleggers zijn aan besluiten over het inschakelen van een deskundige of juridische bijstand gebonden, als minimaal 66% van de aanwezige beleggers in de vergadering voor het besluit stemden en minimaal 50% van alle beleggers op die vergadering aanwezig is.

Stichting Obligatiehoudersbelangen hoeft pas een deskundige of juridische bijstand in te schakelen als er voldoende zekerheid is gegeven voor de betaling van de kosten door de beleggers.

16.5 Indien Stichting Obligatiehoudersbelangen op enig moment omzetbelastingplichtig wordt, zal zij over bovengenoemde bedragen BTW in rekening brengen.

17. Wanneer stoppen de werkzaamheden van Stichting Obligatiehoudersbelangen?

17.1 Als LCS Group alle verplichtingen uit hoofde van de lening ten opzichte van de beleggers helemaal is nagekomen, stoppen de werkzaamheden van Stichting Obligatiehoudersbelangen.

- 17.2 Wil Stichting Obligatiehoudersbelangen haar werkzaamheden eerder stoppen? Dan mag dat alleen als Stichting Obligatiehoudersbelangen haar taken en bevoegdheden heeft overgedragen aan een vervanger.

Deze vervanger moet aan de volgende voorwaarden voldoen:

- De vervanger moet bereid zijn om de werkzaamheden te verrichten,
- De vervanger moet over de eventueel noodzakelijke vergunningen en kwaliteiten beschikken, en
- De vervanger moet onafhankelijk zijn ten opzichte van LCS Group. "Onafhankelijk" betekent dat de vervanger en haar bestuurders geen obligaties of (direct of indirect) aandelen hebben van LCS Group. Dat betekent ook dat zij geen bestuurder zijn van LCS Group. Of van een bedrijf dat bij LCS Group hoort (waaronder een groepsmaatschappij).

- 17.3 Wil Stichting Obligatiehoudersbelangen haar taken overdragen aan een vervanger? Dan informeert Stichting Obligatiehoudersbelangen de beleggers minimaal drie maanden van tevoren. Stichting Obligatiehoudersbelangen zal ook de reden van de vervanging en de naam en kwaliteiten van de vervanger geven. Pas na deze periode mag de vervanging doorgaan. Deze vervanging gaat niet door als beleggers die gezamenlijk recht hebben op meer dan 10% van de uitgegeven obligaties, schriftelijk om een vergadering verzoeken en als tijdens deze vergadering meer dan 66% van de aanwezige beleggers tegen de vervanging stemmen.

- 17.4 Als Stichting Obligatiehoudersbelangen haar taken niet goed uitvoert, kan in de vergadering een vervanger worden benoemd. Dat kan alleen als het volgende geldt:

1. Beleggers die gezamenlijk recht hebben op meer dan 10% van de uitgegeven obligaties, hebben schriftelijk aan Stichting Obligatiehoudersbelangen aangegeven waarom Stichting Obligatiehoudersbelangen haar taken naar hun oordeel niet goed uitvoert,
2. Op de vergadering stemt meer dan 66% van de aanwezige beleggers voor vervanging van Stichting Obligatiehoudersbelangen. Deze vergadering moet worden gehouden binnen drie maanden na ontvangst van de gemotiveerde klacht, en
3. De beleggers hebben een vervanger voorgedragen die voldoet aan alle eisen van artikel 17.2.

17.5 LCS Group zal meewerken aan de overdracht aan een vervanger voor Stichting Obligatiehoudersbelangen. LCS Group zal bijvoorbeeld opnieuw de trustakte overeenkomen.

18. De trustakte kan veranderen

Stichting Obligatiehoudersbelangen en LCS Group mogen deze trustakte veranderen. Elke verandering die volgens Stichting Obligatiehoudersbelangen van materieel belang is of de gezamenlijke belangen van de beleggers schaadt, moet Stichting Obligatiehoudersbelangen voorleggen aan de vergadering.

De verandering gaat alleen door als 66% van de aanwezige beleggers in de vergadering voor deze verandering hebben gestemd en minimaal 50% van alle beleggers in de vergadering aanwezig was.

19. Wanneer is Stichting Obligatiehoudersbelangen aansprakelijk?

19.1 Stichting Obligatiehoudersbelangen is alleen aansprakelijk ten opzichte van LCS Group en de beleggers als de schade die zij hebben komt door grove schuld of opzet van Stichting Obligatiehoudersbelangen. Stichting Obligatiehoudersbelangen is niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade.

19.2 De aansprakelijkheid van Stichting Obligatiehoudersbelangen is nooit groter dan de vergoeding die Stichting Obligatiehoudersbelangen in totaal voor haar werkzaamheden volgens deze trustakte heeft gekregen.

20. Welk recht geldt?

Voor deze trustakte geldt het Nederlands recht.

21. Welke rechter is bevoegd?

Alle geschillen naar aanleiding van deze trustakte moeten worden voorgelegd aan de Rechtbank Amsterdam.

Opgesteld en ondertekend:

Namens Stichting Obligatiehoudersbelangen

M.C. Olie

Voorzitter

S.G. van de Vusse

Penningmeester

Namens LCS Group B.V.

Nick Blom