

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

846

Vragen van het lid **Koolmees** (D66) aan de Minister van Financiën over *het provisieverbod en kosten voor preventief advies bij dreigende betalingsachterstanden* (ingezonden 12 november 2013).

Antwoord van Minister **Dijsselbloem** (Financiën) (ontvangen 23 december 2013). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2013–2014, nr. 683.

Vraag 1

Wat vindt u van de conclusie uit het onderzoek «Hypotheekklanten uit de crisis!»¹ dat het klantbelang niet optimaal gediend wordt, mede doordat de toezichthouder onduidelijk is over wat klanten moeten betalen voor het gegeven advies en aan wie?

Antwoord 1

Voor het antwoord op vraag 1 verwijs ik u naar het antwoord op de vragen 3 tot en met 9.

Vraag 2

Bent u bekend met de berichten «AFM informeert banken en verzekeraars over naleving kostprijsmodel?»² en «AFM: benadert de klant proactief bij oplossen problemen restschuld en het voorkomen van betalingsproblemen?»³

Antwoord 2

Ja.

Vraag 3 tot en met 9

Klopt het dat volgens de Autoriteit Financiële Markten (AFM) bij bestaande klanten advieskosten rechtstreeks in rekening gebracht moeten worden? Wat is de wettelijke basis voor een advieskostenverplichting in de beheerfase? Wat vindt u ervan dat banken of intermediairs klanten met dreigende betalingsachterstanden moeten benaderen en hen vervolgens moeten laten betalen voor het gegeven advies?

¹ <http://actueel.deloitte.nl/newsroom/persberichten/woningbezitter-negeert-restschuld-als-probleem/?#>

² <http://www.afm.nl/professionals/afm-actueel/nieuws/2013/sep/naleving-kostprijsmodel.aspx>

³ <http://www.afm.nl/professionals/afm-actueel/nieuws/2013/okt/benadering-restschuld.aspx>

Deelt u de mening dat, als er een basis is voor het in rekening brengen van advieskosten bij (preventief) beheersituaties, dit een onwenselijke situatie is en toegang tot beheergesprekken zo laagdrempelig als mogelijk moeten zijn? Vindt u dat een klant die in de problemen dreigt te komen met de betaalbaarheid van zijn hypotheek en in gesprek wil gaan met zijn bank, dit kosteloos moet kunnen doen? Vindt u dat advieskosten geen belemmering mogen vormen om preventief een oplossing te vinden voor een dreigende betalingsachterstand?

Deelt u de mening dat klanten die door de bank, op aandrang van de AFM, worden benaderd voor een beheergesprek (bijvoorbeeld bij achterblijvende waardeopbouw) niet geconfronteerd mogen worden met een rekening voor advieskosten?

Deelt u de mening dat het mogelijk moet zijn dat intermediairs voor beheergesprekken die vanuit (dreigende) betalingsachterstanden worden gevoerd een vergoeding moeten kunnen krijgen van de geldverstrekker voor het voeren van dat beheergesprek?

Bent u bereid om in overleg met de AFM en de financiële sector ervoor te zorgen dat er op korte termijn duidelijke richtlijnen komen voor aanbieders en adviseurs voor het preventief adviseren van klanten met een dreigende betalingsachterstand?

Antwoord 3 tot en met 9

De markt voor financiële dienstverlening ondergaat sinds de introductie van het provisieverbod sinds 1 januari 2013 een ingrijpende transitie. In reactie op eerdere vragen van uw Kamer over banken die geen producten verkopen na onafhankelijk advies heb ik reeds aangegeven dat ik, in nauwe samenwerking met de AFM, nauwgezet blijf monitoren hoe de markt, na de introductie van het provisieverbod zich de komende jaren verder ontwikkelt. Daarbij moet het belang van de klant centraal blijven staan. Daarnaast blijft de AFM met marktpartijen in gesprek over zowel de praktische problemen waar men tegenaan loopt, als de toekomst van de keten. Deze gesprekken gaan onder andere over de vraag hoe de sector moet handelen in preventief en bijzonder beheersituaties. De AFM heeft inmiddels op haar website uitleg gepubliceerd over hoe de sector moet handelen in dat soort situaties («provisieverbod is geen belemmering om klanten met betalingsproblemen te helpen»). Hieronder volgt toelichting.

Op grond van de regelgeving dient een aanbieder de advies- en distributiekosten gericht op het tot stand brengen van een overeenkomst met betrekking tot een hypothecair krediet in beginsel rechtstreeks in rekening te brengen bij de klant.

Dit betekent dat in het kader van beheer bij bestaande klanten veel klantcontact kan plaatsvinden zonder dat aanbieders advies- en distributiekosten in rekening hoeven te brengen. Het klantcontact is dan veelal niet gericht op het tot stand brengen van een nieuwe overeenkomst. Dit is zeker het geval als sprake is van gesprekken in het kader van (concreet voorzienbare) betalingsachterstanden. Er zal meestal worden gekeken of een betalingsregeling kan worden getroffen, bijvoorbeeld door een (tijdelijke) verlaging van de rentelasten. Banken hoeven voor dergelijke beheergesprekken geen advieskosten in rekening te brengen bij de klant omdat de gesprekken niet gericht zijn op het tot stand brengen van een (nieuwe) overeenkomst.

Mocht tijdens de beheergesprekken blijken dat het toch nodig is om een nieuwe overeenkomst te sluiten dan hoeven de werkzaamheden die hiervoor nodig zijn ook niet in rekening te worden gebracht. Ook het intermediair kan gesprekken voeren met bestaande klanten in het kader van (concreet voorzienbare) betalingsachterstanden. Het intermediair ontvangt immers nog doorlopende provisie voor overeenkomsten die zijn gesloten voor inwerking-treding van het provisieverbod. Als het gaat om producten die zijn afgesloten na 1 januari 2013 (of om netto-producten die voor 1 januari 2013 zijn afgesloten) is het tevens in het belang van de consument dat geen kosten in rekening gebracht worden.

Hetzelfde gaat op wanneer de aanbieder of het intermediair gehouden is tot het geven van kosteloos hersteladvies. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan hersteladviezen voor woekerpolissen. Van aanbieders en intermediair wordt verwacht dat zij deze adviezen kosteloos aan de klant aanbieden. Bovendien hebben bestaande klanten van aanbieders en

intermediair provisie betaald en mogen zij in hoge mate verwachten dat zij in de beheerfase nazorgwerkzaamheden bieden voor de betaalde provisie. Het is ook wenselijk dat de aanbieder en het intermediair bij het voeren van gesprekken in het kader van (preventief) beheer rekening houden met de positie waarin de consument verkeert. Het vroegtijdig signaleren van (potentiële) betalingsproblemen kan een belangrijke bijdrage leveren aan de oplossing van deze problematiek. Bij (potentiële) betalingsachterstanden wordt juist van een aanbieder verwacht dat actief contact wordt gezocht met een klant.

Indien vooraf niet vaststaat of het beheergesprek gericht is op (concreet voorzienbare) betalingsproblemen kunnen financiële dienstverleners in de oriëntatiefase van het gesprek vaststellen of er een probleem is en welke mogelijke acties daarop kunnen worden ondernomen. Bij een oriëntatiegesprek zijn financiële dienstverleners niet verplicht kosten in rekening te brengen. Na deze fase kan worden vastgesteld of de consument gehouden is om advieskosten te betalen.