

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

## 608

Vragen van lid **Nijboer** (PvdA) aan de Minister van Financiën over *het bericht «Creditcardbedrijf van ABN gaf klanten te veel krediet»* (ingezonden 8 november 2016).

Antwoord van Minister **Dijsselbloem** (Financiën) (ontvangen 29 november 2016).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Creditcardbedrijf van ABN gaf klanten te veel krediet»?<sup>1</sup>

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Klopt het dat ABN-dochter ICS jarenlang te veel krediet verstrekte aan klanten? Hoe kan het dat deze praktijken «in elk geval vijf jaar» hebben geduurd?

Antwoord 2

ICS heeft een deel van haar klanten te veel krediet verstrekt. ICS geeft in het bericht zelf aan dat de praktijken in elk geval vijf jaar hebben geduurd. In 2014 heeft de AFM de eerste signalen ontvangen en op basis daarvan een eigen regulier onderzoek ingesteld. Het onderzoek van de AFM heeft betrekking op een aantal jaren die voorafgaan aan de eerste signalering. Later heeft ICS nieuwe onregelmatigheden ontdekt en deze incidenten zelf gemeld bij de AFM. Daarop is de AFM een formeel onderzoek gestart, aangezien de eerdere onregelmatigheden en de melding van incidenten tezamen duiden op ernstige overtredingen.

Vraag 3

Klopt het dat wanneer een bank zich niet aan zijn eigen normen houdt daarmee de zorgplicht wordt geschonden? Aan welke regels dienen banken zich in het algemeen te houden ten aanzien van het verlenen van kredieten via een creditcard?

<sup>1</sup> <https://www.nrc.nl/nieuws/2016/11/03/creditcardbedrijf-van-abn-gaf-klanten-te-veel-krediet-5129257-a1530103>

### Antwoord 3

De Wet op het financieel toezicht (Wft) en het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen (Bgfo) kennen verschillende bepalingen om verantwoorde kredietverstrekking te bevorderen en overkreditering te voorkomen. Zo is bepaald dat een kredietaanbieder informatie moet inwinnen van de consument over diens financiële positie en beoordelen of het aangaan van de kredietovereenkomst (of verhoging daarvan) verantwoord is (4:34 Wft). Daarnaast geldt een algemene zorgplicht (in artikel 4:24a Wft) op grond waarvan een financiële dienstverlener altijd op zorgvuldige wijze de gerechtvaardigde belangen van de consument of begunstigde in acht dient te nemen. De normen die een bank aan zichzelf oplegt staan los van de bepalingen uit de Wft. Dat overtreding van de eigen normen leidt tot overtreding van een zorgplicht kan in algemene zin niet worden gesteld.

### Vraag 4

ICS zou volgens berichten tot 14% rente hebben gerekend over deze kredieten; deelt u de mening dat deze zeer hoge rentepercentages niet in het belang van de klant zijn, zeker gezien de huidige lage rentestanden?<sup>2</sup>

### Antwoord 4

Wettelijk bedraagt de maximale kredietvergoeding op jaarbasis op dit moment 14%. Deze maximale kredietvergoeding is opgebouwd uit de wettelijke rente voor niet-handelstransacties (thans 2%) met een maximale opslag van 12%. De wettelijke rente voor niet-handelstransacties is grotendeels afhankelijk van de ontwikkelingen op de geld- en kapitaalmarkten. In de systematiek wordt in zoverre dus rekening gehouden met de hoogte van de rente op de geld- en kapitaalmarkten.

Een relatief hoge kredietvergoeding hoeft niet noodzakelijkerwijs tot problematische situaties te leiden, zo lang klanten zich bewust zijn van de hoogte van die kredietvergoeding en zij vrij zijn om op ieder moment over te stappen naar een andere kredietaanbieder als die gunstigere voorwaarden kan bieden. De wijze waarop kredietverleners hiermee omgaan is uiteindelijk mede bepalend voor de vraag of het belang van de klant voldoende centraal is gesteld.

ABN AMRO laat weten dat ICS debetrente hanteert wanneer de klant het openstaande saldo op de creditcard gespreid terugbetaalt en dus een krediet heeft. Wanneer klanten het openstaande saldo op hun creditcard binnen 21 dagen na ontvangst van het rekeningoverzicht volledig terugbetalen, wordt er overigens geen rente in rekening gebracht.

### Vraag 5

Hoe verhoudt deze onthulling zich tot de doelen van ABN Amro om een gematigd risicoprofiel aan te houden en de klant centraal te stellen?

### Antwoord 5

ABN AMRO heeft vastgesteld dat, ondanks het profiel van de bank, deze incidenten bij ICS in het verleden hebben kunnen plaatsvinden als gevolg van tekortkomingen in het kredietverleningsproces van deze dochter. Inmiddels is ABN AMRO bezig om structurele verbeteringen door te voeren in dit proces. Daarnaast heeft ABN AMRO de invloed op het beleid van dochterbedrijven – en dus ook ICS – versterkt.

### Vraag 6

Klopt het dat ICS werkt aan een plan om gedupeerde klanten te compenseren? Wat zijn de voorwaarden voor deze compensatie? Zal de AFM (Autoriteit Financiële markten) betrokken zijn bij dit traject? Zo nee, bent u bereid de AFM te vragen toe te zien dat de gedupeerden zo snel mogelijk en volledig worden gecompenseerd?

<sup>2</sup> <http://www.volkskrant.nl/economie/abn-dochter-liet-klanten-te-veel-schulden-maken-a4408866/>

#### Antwoord 6

Ja, ICS werkt inderdaad aan een plan om klanten die teveel krediet hebben gehad te compenseren. De AFM is geen partij in het traject tussen ICS en haar klanten waarin klanten worden gecompenseerd, maar zal wel hierover worden geïnformeerd door ABN AMRO.

#### Vraag 7

Zijn er bij u ook andere creditcardmaatschappijen bekend die klanten meer lenen dan hun eigen normen toestaan? Bent u bereid de AFM te vragen hier verder onderzoek naar te doen? Hoe houdt de AFM in het algemeen toezicht op het verstrekken van deze kredieten? Hoe vaak heeft de AFM in het afgelopen jaar opgetreden tegen creditcardmaatschappijen?

#### Antwoord 7

Het is volgens de AFM niet bekend dat ook andere creditcardmaatschappijen hun klanten meer lenen dan hun eigen normen toestaan. De AFM houdt risicogestuurd toezicht, ook op creditcardmaatschappijen. Dat betekent dat op basis van signalen uit eigen onderzoeken en op basis van externe signalen, prioriteiten worden gesteld en tot (nader) onderzoek en handhaving wordt besloten. De AFM heeft in 2006 een branchebreed onderzoek gedaan naar de naleving van de normen gericht op het voorkomen van overkreditering door consumptief kredietmaatschappijen. Dit branchebrede onderzoek heeft sindsdien tot circa tien formele maatregelen, zoals boetes, geleid. Sinds 2011 worden aanbieders van consumptief krediet daarnaast bevestigd en gescoord via het «Klantbelang Dashboard». Dit is een meetinstrument dat inzichtelijk maakt in welke mate de sector het belang van de klant centraal stelt in producten en dienstverlening. De grootste banken en kredietverstrekkers, die ook creditcards uitgeven, worden meegenomen in het Dashboard Consumptief Krediet.

#### Vraag 8

De AFM concludeerde vorige week nog dat de kredieten die klanten aangeboden worden vaak niet aansluiten bij hun behoeftes; bent u bereid om met de sector en AFM in gesprek te gaan om ervoor te zorgen dat het aanbod van type kredieten beter wordt aangesloten op de behoeftes van de klant?

#### Antwoord 8

Het type krediet van de klant, moet (blijven) passen bij zijn bestedingsdoel en zijn situatie. De AFM ziet dat het beleid van banken hierop nog te vaak tekort schiet en dit moet beter. Zoals ook door de AFM recentelijk naar voren is gebracht naar aanleiding van bevindingen in het Klantbelang Dashboard, is dit voor de sector en daarmee voor de AFM al een belangrijk punt van aandacht. Net zoals de afgelopen periode zal daar de aankomende tijd dan ook de benodigde aandacht aan worden geschonken.