

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

### 366

Vragen van de leden **Alkaya** en **Van Kent** (beiden SP) aan de Minister van Financiën over *het bericht dat banken mogen discrimineren op leeftijd* (ingezonden 10 september 2020).

Antwoord van Minister **Hoekstra** (Financiën) (ontvangen 8 oktober 2020).

Vraag 1

Deelt u de mening dat discriminatie in welke vorm dan ook verboden is en aangepakt dient te worden?

Antwoord 1

Discriminatie is in Nederland verboden en het kabinet zet zich in om alle vormen van discriminatie aan te pakken. Mijn collega van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft uw Kamer bij brief van 15 juni 2020 geïnformeerd over de voortgang van de kabinetsaanpak van discriminatie. In de brief staat dat de kerngedachte van de fundamentele gelijkwaardigheid van mensen niet voor niets is verankerd in het eerste artikel van onze Grondwet. Het is en blijft van onverminderd belang om discriminatie te voorkomen en te bestrijden, zowel de meer zichtbare en meetbare vormen, als de meer subtiele mechanismen van uitsluiting die in de weg staan aan werkelijke gelijke kansen. Tevens is aangegeven dat het kabinet zich zal blijven uitspreken tegen elke vorm van discriminatie.<sup>1</sup> Als Minister van Financiën sluit ik mij hier vanzelfsprekend bij aan.

Vraag 2, 3, 4

Hoe reageert u op het bericht dat banken volgens het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) mogen discrimineren op basis van leeftijd?<sup>2</sup> Hoe verhoudt deze uitspraak zich met Artikel 1 van de Grondwet? Kunt u verslag doen van en toelichten hoe deze zaak bij het ifid is verlopen en op basis waarvan het Kifid is gekomen tot dit oordeel?

<sup>1</sup> Kamerstuk 30 950, nr. 185.

<sup>2</sup> Telegraaf, 7 september 2020 (<https://www.telegraaf.nl/financieel/568184322/abn-amro-zestiger-mag-niet-rood-staan>)

Antwoord 2, 3, 4

Ik heb kennis genomen van de uitspraak van het Kifid met zaak nummer 2020-703. De uitspraak is voor eenieder online in te zien in het uitsprakenregister van het Kifid.<sup>3</sup> In mijn eigen woorden – kort weergegeven – betreft de zaak een consument (en/of zijn mederekeninghouder) met een leeftijd tussen de eenenzestig en zevenenzestig jaar. Zijn aanvraag voor het product Rood Staan is door de bank afgewezen omdat zijn leeftijd voor een onzekere inkomenssituatie zorgt. Volgens de consument is er sprake van leeftijdsdiscriminatie. De bank heeft toegelicht dat het beleid erop is gericht klanten te behoeden voor het aangaan van kredieten die zij mogelijk op een later tijdstip niet kunnen terugbetalen. De bank heeft naar voren gebracht dat in de betreffende leeftijdsfase veel mensen met pensioen gaan, wat het inkomen fors kan doen veranderen. Daarom wordt inkomensonzekerheid gekoppeld aan de leeftijd van deze personen. Verder is door de bank toegelicht dat voor dit product slechts een summiere, geautomatiseerde toets wordt verricht die niet voldoende inzicht geeft in pensioengerechtigdheid en invloed op het inkomen.

Het Kifid heeft de uitspraak als volgt samengevat: «Consument heeft de kredietfaciliteit Rood Staan aangevraagd en de Bank heeft zijn aanvraag afgewezen omdat de leeftijd van Consument voor een onzekere inkomenssituatie zorgt. Gelet op de omstandigheden van het geval is dit niet in strijd met de redelijkheid en billijkheid en ook is het beleid van de Bank niet in strijd met discriminatiewetgeving. De Commissie is dan ook van oordeel dat de Bank het product op die grond mocht weigeren. De gevorderde correctie van de productbeperking wordt afgewezen. Enkele klachten van Consument over de communicatie en klachtenprocedure van de Bank zijn wel gegrond, maar kunnen niet leiden tot toewijzing van de vordering.»

Ik heb geen zicht op het verloop van individuele processen. Als Minister van Financiën spreek ik mij niet uit over uitspraken in individuele gevallen van onafhankelijke geschillenbeslechtinginstanties, waaronder deze uitspraak van het Kifid.

Vraag 5

Zal deze uitspraak en bijbehorend proces worden meegenomen in de lopende evaluatie van het Kifid door SEO?

Antwoord 5

Deze zaak wordt niet meegenomen in de evaluatie die door SEO Economisch Onderzoek wordt uitgevoerd. De evaluatie ziet op de dienstverlening van het Kifid, waarbij onder andere wordt gekeken naar de kwaliteit, onafhankelijkheid, transparantie en kosten van de klachtenafhandeling door het Kifid. In de evaluatie worden enkele zaken steekproefsgewijs beoordeeld op de wijze van klachtenafhandeling. Door middel van dossieranalyse vormt SEO een oordeel over de laagdrempeligheid van de klachtbehandeling en de begrijpelijkheid voor de consument. De evaluatie ziet niet op de inhoudelijke juridische beoordeling van uitspraken van het Kifid in individuele zaken.

Vraag 6

Wat gaat u doen om alle vormen van discriminatie, en dus ook leeftijdsdiscriminatie, in de financiële sector te vinden en aan te pakken?

Antwoord 6

Zie het antwoord op vraag 1. Wanneer een consument een klacht heeft over een financieel product of financiële dienst – zo ook over vermeende leeftijdsdiscriminatie – kan de consument de klacht voorleggen aan de civiele rechter of het Kifid.

Vraag 7

Deelt u de mening dat banken al genoeg winst maken, ook zonder te discrimineren? Hoe gaat u de grootbanken dwingen het door deze leeftijdsdiscriminatie aangetaste vertrouwen in hen te herstellen?

<sup>3</sup> <https://www.kifid.nl/wp-content/uploads/2020/09/Uitspraak-2020-703-Bindend.pdf>

#### Antwoord 7

Vertrouwen is essentieel voor het goed functioneren van de financiële sector. In dit kader is het van belang dat de sector laat zien dat zij haar speciale maatschappelijke rol en verantwoordelijkheden serieus neemt. Financiële instellingen moeten hun klanten en de samenleving vakkundig en fatsoenlijk bedienen. Ik doe dan ook een beroep op banken om oog te hebben voor de menselijke maat door samen met de klant te kijken wat er wél mogelijk is op basis van de individuele situatie. Ik heb de dienstbaarheid van de financiële sector aan de samenleving, zowel aan burgers als aan bedrijven, daarom tot het centrale thema van mijn agenda voor de financiële sector gemaakt.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Kamerstukken II 2018/19, 32 013, nr. 200.