

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

575

Vragen van het lid **Alkaya** (SP) aan de Minister van Financiën over *gedupeerde consumenten door wurgkredieten* (ingezonden 6 oktober 2020).

Antwoord van Minister **Hoekstra** (Financiën) (ontvangen 27 oktober 2020).

Vraag 1

Wat is uw mening over de wurgkredieten van ABN AMRO, Crédit Agricole, Santander, Vesting Finance aan consumenten, waarbij jarenlang te hoge rentes zijn gerekend?¹ Hoe verklaart u dat er nog steeds geen passende oplossingen zijn gevonden voor de gedupeerden hiervan, zelfs niet bij ABN AMRO waar de Staat grootaandeelhouder is, terwijl consumentenprogramma Kassa, Stichting Geldbelangen, de SP en zelfs Kifid hier al in 2016 over aan de bel trokken?²

Antwoord 1

In uw vraag verwijst u naar berichtgeving over doorlopende kredieten. Belangrijkste kenmerken van doorlopende kredieten zijn de mogelijkheid om steeds opnieuw geld op te nemen en de variabele rente. In het verleden hadden deze kredieten soms ook een zeer kleine aflossingscomponent. Dit kan leiden tot de situatie waarin consumenten het krediet niet over kunnen sluiten en weinig kunnen aflossen (zogenoeten «*locked-up* situaties»). Dat vind ik onwenselijk. Ook de AFM heeft sinds 2014 bijzondere aandacht voor deze kredieten. Kredietverstrekkers hebben consumenten die in die *locked-up* situatie zitten inmiddels benaderd om het product om te zetten naar een kredietproduct dat wordt afgelost, vaak tegen een lagere rente. Hierbij wordt steeds maatwerk toegepast. Daarnaast hebben kredietaanbieders generieke maatregelen genomen. Zo worden doorlopende kredieten bijvoorbeeld nauwelijks nog aangeboden omdat een aflopend krediet vaak beter past bij het bestedingsdoel van de consument en minder risico's met zich brengt. Dat vind ik allemaal positieve ontwikkelingen.

Het Kifid heeft een aantal klachten behandeld van consumenten met een doorlopend krediet. Daarin heeft het Kifid – kortgezegd – geconcludeerd dat de kredietverstrekker onvoldoende inzicht heeft gegeven in de factoren die de hoogte van de rente bepalen. Haar uitspraak in die procedures is dat

¹ <https://www.bnnvara.nl/kassa/artikelen/kifid-rente-doorlopend-krediet-moet-in-pas-blijven-met-marktrente>

² <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/kamervragen/detail?id=2016Z17030&did=2016D35156>, Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2016–2017, nr. 385

consumenten mogen verwachten dat de rente op hun doorlopend krediet gedurende de looptijd in de pas blijft lopen met de relevante marktrente. In sommige zaken is de procedure bij het Kifid nog niet afgerond. Elke overeenkomst moet afzonderlijk worden gezien, omdat onder andere de communicatie tussen de consument en de kredietverstrekker relevant is voor de vraag of de kredietverstrekker voldoende inzicht heeft gegeven in de factoren die de hoogte van de rente bepalen. Hierdoor kan het lang duren voordat een grote groep consumenten zekerheid heeft over zijn zaak.

Vraag 2, 9

Klopt het dat er voor een bedrag van tussen de 500 miljoen en 1 miljard euro ten onrechte te veel rente op doorlopende kredieten is gerekend? Deelt u de mening dat gedupeerde klanten zo spoedig mogelijk en volledig gecompenseerd dienen te worden? Zo ja, wat vindt u er van dat financiële instellingen na een jarenlang proces nog steeds in hoger beroep gaan tegen een uitspraak van het Kifid, waardoor compensatie vertraagd wordt? Wat vindt u er van dat Kifid ervoor heeft gekozen om ABN AMRO de mogelijkheid te bieden om in beroep te gaan op basis van artikel 2.2a van het reglement Commissie van Beroep financiële dienstverlening? Deelt u de mening dat dit de schijn van partijdigheid versterkt, omdat het de zaak verlengt en meehelpt aan een ogenschijnlijke uitputtingstactiek door de financiële instelling?

Antwoord 2, 9

Ik vind dat de kredietverstrekker compensatie op een toegankelijke manier moet regelen voor consumenten voor wie is komen vast te staan dat zij recht hebben op compensatie. Of het genoemde bedrag een juiste schatting is, kan ik niet beoordelen, omdat ik geen zicht heb op hoeveel van dit soort kredieten zijn afgesloten, voor welke bedragen en in hoeveel van die overeenkomsten te veel rente is gerekend.

Het recht om in hoger beroep te gaan geldt voor beide partijen in een procedure. Dit is onderdeel van een eerlijk proces. Het Kifid heeft ervoor gekozen om hoger beroep toe te staan als het belang van de zaak meer dan 25.000 euro is, als het belang van de zaak dit rechtvaardigt, of als het belang van de financieel dienstverlener in kwestie groter is dan 5 miljoen euro. Het Kifid is onafhankelijk in haar beslissing om beroep open te stellen in een procedure. Het Kifid heeft aangekondigd dat zij haar reglement zal aanpassen zodat bij voorbaat duidelijk is dat de consument wordt gecompenseerd in de proceskosten als de financieel dienstverlener in beroep gaat. ABN AMRO heeft reeds aangekondigd de consument tegemoet te komen in de kosten van de beroepsprocedure. Dit vind ik positief.

Vraag 3, 10

Bent u bereid om in gesprek te gaan met in ieder geval ABN AMRO, Santander, Vesting Finance om hen op te roepen af te zien van beroep? Bent u in ieder geval bereid het NLFI hierop aan te spreken, als grootaandeelhouder in ABN AMRO?

Bent u bereid ABN AMRO, dat heeft aangegeven slechts gedeeltelijk de additionele juridische kosten van de consument te zullen vergoeden in het hoger beroep, op te roepen om deze kosten geheel te vergoeden, zodat de consument niet de dupe wordt van fout beleid bij Kifid?

Antwoord 3, 10

De mogelijkheid om in beroep te gaan is onderdeel van een eerlijk proces, zie ook het antwoord op de vorige vraag. Ik meng mij daarom niet in de keuze van een procespartij om al dan niet in beroep te gaan.

Operationele aangelegenheden en het commerciële beleid, waaronder de vraag of in beroep wordt gegaan tegen een uitspraak van de geschillencommissie, zijn de verantwoordelijkheid van (de raad van bestuur van) de onderneming, onder toezicht van de raad van commissarissen. Aandeelhouders dan wel certificaathouders (en dus ook de Nederlandse staat in die hoedanigheid), hebben hier geen directe betrokkenheid bij. Dit is conform de uitgangspunten in het Nederlandse vennootschapsrecht. Dit is meer specifiek in het geval van ANB AMRO bovendien in lijn met de afspraken die zijn gemaakt met de ACM.

Vraag 4

Welke banken hebben nog meer significant hogere rentes dan de relevante referentierente gerekend op doorlopende kredieten in de periode tussen 2007 en nu, die bovendien geen gelijke tred hielden met de marktrente, en hoeveel consumenten zijn hierdoor gedupeerd?

Antwoord 4

Op de verhouding tussen de rentes die kredietverstrekkers voor individuele producten rekenen en de rentereksen van DNB heb ik geen zicht. DNB verzamelt gegevens over rente voor statistieken over de Nederlandse economie op grond van de Bankwet 1998. De door DNB gepubliceerde rentereeks biedt alleen inzicht in de gemiddelde, volume gewogen rente. Deze statistieken zijn niet bestemd voor gedragstoezicht.

Vraag 5, 6

Hoe kan het dat dit soort misstanden jarenlang hebben kunnen voortduren zonder ingrijpen van de toezichthouder? Hoe wordt er toezicht gehouden op rentes op doorlopende kredieten?

Welke rol heeft de toezichthouder, de Autoriteit Financiële Markten (AFM), gespeeld in de voorliggende misstanden en hoeveel fte aan personeel heeft zij sinds 2016 aan wurgkredieten gewijd?

Antwoord 5, 6

De AFM heeft de afgelopen jaren intensief ingezet (in de jaren 2016–2019 betrof dat volgens de AFM 7 fte) op het oplossen en voorkomen van consumptieve kredietverlening die schadelijke gevolgen heeft voor de klant. Een voorbeeld daarvan is de aanpak van zogenaemde *locked-up* situaties bij een tiental banken en kredietaanbieders. Hier is veel resultaat geboekt. Zo worden er al een tijd geen doorlopende kredieten meer aangeboden waarop niet of nauwelijks wordt afgelost en zijn bestaande klanten bij de betreffende kredietaanbieders veelal omgezet naar een kredietproduct waarbij wordt afgelost. In dit proces hebben kredietaanbieders generieke maatregelen genomen (zoals renteverlagingen) maar is nadrukkelijk ook veel maatwerk toegepast. Kredietverstrekkers hebben dit inmiddels ook vastgelegd in hun gedragscodes.

Daarnaast houdt de AFM sinds 2007 direct toezicht op de naleving van de wettelijk vastgelegde maximale kredietvergoeding. Ook heeft de AFM een rol op het gebied van informatieverstrekking over financiële producten en diensten. Zo moeten kredietaanbieders transparant en duidelijk zijn over (de gevolgen van) rentewijzigingen voor consumenten. Dit moet zowel voordat het krediet wordt aangegaan als gedurende de looptijd duidelijk zijn. Ook kijkt de AFM naar gelijke klantbehandeling, bijvoorbeeld of er door aanbieders geen gunstigere rentes voor nieuwe klanten met een doorlopend krediet worden gerekend terwijl bestaande klanten met een gelijke situatie een hogere rente betalen.

Vraag 7

Wanneer en op welke manier moeten banken de door hun gerekende rentes, commissies en premies onderbouwen aan de toezichthouder? Kunt u dit toelichten? Deelt u de mening dat in ieder geval door de financiële instelling gesignaleerd zou moeten worden bij de toezichthouder wanneer de rentes die zij rekenen sterk afwijken van de relevante referentierentes?

Antwoord 7

De rente die kredietverstrekkers rekenen is in feite de prijs voor de diensten die zij aanbieden. Er bestaat geen specifieke verplichting voor kredietverstrekkers om de door hen gerekende rentes, commissies en premies te melden en/of onderbouwen aan de AFM. De rol van de AFM is op dit vlak beperkt tot het wettelijke mandaat, wat bij consumptief krediet met name ziet op de maximale kredietvergoeding en het provisiegebod bij bemiddeling. Bij de aanpak van *locked-up* situaties is er aandacht voor gerekende rentes in combinatie met de aflossingscomponent van een lening. Zie ook mijn antwoorden op vraag 4, 5 en 6.

Vraag 8

Wanneer bent u geïnformeerd over specifiek deze Kifid-zaak tegen ABN AMRO? Wat heeft u toen ondernomen om de gedupeerde zo snel mogelijk te compenseren? Was u op de hoogte van het voornemen van de bank om in hoger beroep te gaan tegen de uitspraak afgelopen zomer?

Antwoord 8

Voorop staat dat het Kifid een onafhankelijk klachteninstituut is. Wanneer het Kifid een belangrijke uitspraak publiceert met een begeleidend nieuwsbericht stuurt zij hierover een attendering naar het Ministerie van Financiën. Ook ten aanzien van de uitspraak afgelopen zomer waar uw vraag op ziet is die attendering verstuurd. Uit de publicatie was duidelijk dat de geschillencommissie beroep openstelt in deze procedure.

Uit de bij vraag 3 besproken bevoegdheidsverdeling volgt dat ik niet betrokken ben bij beslissingen over operationele aangelegenheden van ABN AMRO. Dit betreft een aangelegenheid van de onderneming zelf, waarbij bovendien geldt dat deze kwestie bij de Commissie van Beroep van Kifid ligt. Op woensdag 30 september is het ministerie door Kassa geïnformeerd over het voornemen om in de Kassa-uitzending van zaterdag 3 oktober 2020 aandacht aan deze zaak te besteden. Nadien hebben medewerkers van mijn ministerie contact gehad met ABN AMRO om zich op de hoogte te laten stellen van de feiten.

Vraag 11

Wet vindt u ervan dat ABN AMRO heeft aangegeven slechts documenten te willen aanleveren aan de consument die niet ouder zijn dan 10 jaar, en zich hierbij beroept op «de hiervoor geldende wet- en regelgeving»? Klopt het dat, volgens de Wet financieel toezicht (Wft), het gehele verloop van een financieel product reconstrueerbaar moet zijn door de financieel dienstverlener? Zo ja, deelt u de mening dat ABN AMRO in deze zaak kosteloos alle door de consument gevraagde documenten over zijn product moet aanleveren, ook die ouder zijn dan 10 jaar?

Antwoord 11

In verband met de zorgplicht en het toezicht is een goede vastlegging van financiële producten van belang. ABN AMRO heeft mij laten weten dat zij een bewaarplicht hanteert voor klantgegevens van 7 jaar na het beëindigen van de klantrelatie.

Er zijn geen regels die banken voorschrijven hoe lang consumenten hun gegevens kosteloos mogen inzien. ABN AMRO geeft aan dat kosten in rekening worden gebracht als een verzoek handmatig wordt verwerkt. Ik kan mij voorstellen dat kredietverstrekkers coulant omgaan met informatieverstrekking aan consumenten, zeker waar dit bij kan dragen aan een verbetering van de financiële positie van de klant.