

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

327

Vragen van het lid **Alkaya** (SP) aan de Minister van Financiën over *de gebrekkige compensatieregeling voor woekerrentes van ABN AMRO* (ingezonden 21 september 2021).

Antwoord van Minister **Hoekstra** (Financiën) (ontvangen 14 oktober 2021).

Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van het tv-programma Kassa waar aandacht werd besteed aan de woekerrentes van ABN AMRO? Bent u bereid in te grijpen in deze woekerrentekwestie met honderdduizenden gedupeerden, die al veel te lang voortsleept?^{1 2 3}

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Deelt u de mening dat een compensatie over de gehele looptijd gerechtvaardigd is conform uitspraken van de Geschillencommissie van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)⁴, en dat ook de financiële schade die klanten hebben ondervonden door het zogenaamde rente-op-rente-effect gecompenseerd dient te worden (Net zoals Credit Agricole Consumer Finance het doet, wat het gevolg is van het speerpuntklachtossier bij Kifid CvB 2019-005)?⁵

Antwoord 2

Ik vind het belangrijk dat kredietverstrekkers transparant zijn over de kosten van hun producten en onder welke voorwaarden deze kosten kunnen wijzigen. Consumenten moeten altijd op basis van complete en begrijpelijke informatie een beslissing kunnen nemen over het wel of niet afnemen van financiële producten. Waar dat in het verleden niet is gebeurd verwacht ik dat kredietverstrekkers met hun klanten tot een passende oplossing komen.

¹ BNNVARA, 18 september 2021 (<https://www.bnnvara.nl/kassa/artikelen/te-veel-kredietrente-betaalt-laait-het-er-niet-bij-zitten>)

² BNNVARA, 11 september 2021 (<https://www.bnnvara.nl/kassa/videos/570608>)

³ <https://www.abnamro.nl/nl/privelenen/compensatieregeling/uitleg.html>

⁴ Kifid, 19 mei 2021 (<https://www.kifid.nl/kifid-consument-heeft-recht-op-rentecompensatie-over-gehele-looptijd-doorlopend-krediet/>)

⁵ www.mijnrentevergoeding.nl

Consumenten kunnen zich met een klacht over hun krediet wenden tot hun kredietverstrekker. Wanneer dat niet tot een bevredigend resultaat leidt, kunnen consumenten een klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) of naar de civiele rechter stappen. Het Kifid heeft enkele richtinggevende uitspraken gewezen die inmiddels hebben geleid tot enkele compensatieregelingen. Consumenten hebben de mogelijkheid om mee te doen aan een dergelijke regeling. Enkele kredietverstrekkers zijn daarnaast in overleg met de Consumentenbond Claimservice over compensatie. Ik blijf de ontwikkelingen volgen en ik moedig overige kredietverstrekkers aan om te onderzoeken of de lijn die Kifid heeft uitgezet in haar uitspraken ook gevolgen voor hen moet hebben. Wanneer wordt besloten tot compensatie, verwacht ik dat kredietverstrekkers gelijke gevallen in hun klantenbestand gelijk behandelen en zo veel mogelijk aansluiten bij de lijn uit de uitspraken van het Kifid. In de regeling moet ten slotte helder worden uitgelegd wat de voorwaarden voor compensatie zijn en waar de compensatie precies op ziet. Daarnaast heb ik begrepen dat de AFM de reactie op de Kifid-uitspraken volgt en waar nodig in contact treedt met kredietverstrekkers.

Vraag 3

Kunt u uitputtend opsommen wat de Nederlandse staat kan doen als grootaandeelhouder van ABN AMRO en/of u als Minister om de gedupeerden te helpen bij het geheel schadeloos stellen?

Antwoord 3

Het is niet aan mij om een compensatieregeling te beoordelen. Ik heb begrepen dat het Kifid nog een aantal soortgelijke klachten in behandeling heeft. Bij sommige van deze zaken wordt gekeken naar de startdatum voor de berekening van de compensatie en de mogelijke financiële schade als gevolg van het rente-op-rente effect. Het is aan het Kifid of de rechter om over deze geschilpunten te oordelen. Deze uitspraken kunnen richtinggevend zijn voor compensatieregelingen.

Vraag 4

Bent u bereid om met ABN AMRO in gesprek te gaan met als doel de finale kwijting-bepaling, die onderdeel uitmaakt van de compensatieregeling, te laten vervallen, zodat de (oud-)klanten, die volgens de regeling gecompenseerd worden, recht blijven houden op extra compensatie als dat – bijvoorbeeld door aanvullende uitspraken van het Kifid en/of de «gewone» rechter – mogelijk zal blijken te zijn? Welke bescherming biedt u de slachtoffers in deze kwesties verder?

Antwoord 4

Zoals ik ook heb laten weten in reactie op vragen van het Kamerlid Nijboer⁶, vallen aangelegenheden zoals het treffen van dit soort regelingen onder de verantwoordelijkheid van (het bestuur van) ABN AMRO. Ik vind het positief dat ABN AMRO het gesprek over deze kwestie met betrokkenen is aangegaan. Ik vind het tevens goed om te constateren dat deze gesprekken tot resultaat hebben geleid en er een compensatieregeling uit is voortgekomen samen met de Consumentenbond Claimservice.

De aandelen in ABN AMRO zijn op afstand geplaatst en ondergebracht bij NLF, onder certificering van deze aandelen aan de staat. Een dergelijke schadeloosstelling behoort tot de dagelijkse bedrijfsvoering van de onderneming en daar heeft de aandeelhouder dan wel certificaathouder geen betrokkenheid bij. In de rol van certificaathouder heb ik, noch NLF in de rol van aandeelhouder, inzicht in de klantdossiers en hoe deze zich verhouden tot de regeling. Ik kan dan ook geen algemene conclusie trekken over de passendheid van de regeling in individuele gevallen. Als Minister van Financiën vind ik het belangrijk dat ABN AMRO dit dossier tot een voor alle betrokkenen aanvaardbare oplossing brengt. Ik zie de met de Consumentenbond getroffen compensatieregeling als een belangrijke stap daarin. Het is aan de klanten die de regeling aangeboden krijgen om daar al dan niet gebruik van te maken.

⁶ Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2020–2021, nr. 2702

Vraag 5

Deelt u de mening dat het advies van Kifid in de kwestie over compensatie van woekerroentes niet goed wordt gevolgd door ABN AMRO? Wat vindt u ervan dat andere banken ruimere compensatieregelingen hebben ontworpen op basis van dezelfde uitspraak? Hoe verklaart u dat?

Antwoord 5

Alle betrokken partijen hebben belang bij een voortvarende en complete afhandeling van deze zaak. Een finale kwijting-bepaling is in het algemeen bedoeld om duidelijkheid te verschaffen voor partijen en onzekerheid voor de toekomst weg te nemen. Een finale kwijting-bepaling kan daarmee de afhandeling faciliteren. Het is wel belangrijk dat consumenten weten dat een finale kwijting-bepaling onderdeel is van de compensatieregeling, en dat zij begrijpen wat de gevolgen daarvan zijn. Consumenten die vinden dat zij recht hebben op meer compensatie hoeven niet gebruik te maken van de compensatieregeling. Zij behouden de optie om naar de rechter of naar het Kifid te stappen.

Vraag 6

Bent u ervan op de hoogte dat ABN AMRO schermt met een «vangnetregeling», waardoor klanten alsnog een betere compensatie zouden kunnen krijgen dan dat ABN AMRO op de site gepubliceerd heeft? Vindt u het niet merkwaardig dat gedupeerden in deze zaak zelf – volgens uitingen in de media – op basis van deze vangnetbepaling de schadeloosstelling over de hele looptijd van de woekerroentes moeten claimen bij de ABN AMRO? Is deze «vangnetbepaling» – waarover overigens geen informatie op de site van ABN AMRO te vinden is – daarvoor bedoeld? Zo nee, wat gaat u eraan doen om betere informatie verschaft te krijgen over de «vangnetbepaling»?

Antwoord 6

Het Kifid doet uitspraak in individuele klachtprocedures. Wel volgt Kifid dezelfde lijn in soortgelijke zaken. In dit geval is ABN AMRO met de Consumentenbond Claimservice op basis van een Kifid-uitspraak tot een gezamenlijke oplossing gekomen waarbij consumenten met soortgelijke producten ook compensatie kunnen krijgen.

Ik vind het belangrijk dat aanbieders voor een voortvarende afhandeling zorgen van zaken waarin het Kifid uitspraak heeft gedaan. Een compensatieregeling kan bijdragen aan het afhandelen van soortgelijke zaken. Het is niet aan mij om de compensatieregeling te beoordelen. Deze is overeengekomen tussen de kredietverstrekker en de Consumentenbond Claimservice die gedupeerde klanten vertegenwoordigt. Ik ben daarin geen partij. Zie ook mijn antwoord op vraag 5.

Vraag 7

Wat vindt u ervan dat de medewerkers van ABN AMRO bij het ontwerpen en ontplooiën van deze compensatieregeling blijkbaar het belang van anderen dan hun (oud-)klanten (bijvoorbeeld u als grootaandeelhouder) voorop stellen en dat dit in contradictie is met de door hen afgelegde bankierseed?⁷

Antwoord 7

Indien er schade is geleden moeten consumenten daar altijd passende compensatie voor kunnen ontvangen. Als een «vangnetregeling» hieraan bijdraagt is dat positief. Het is daarbij belangrijk dat alle betrokkenen gelijk worden behandeld en gelijk worden geïnformeerd over deze optie. Indien consumenten via een «vangnetregeling» additionele compensatie kunnen krijgen, moedig ik ABN AMRO aan om dat in haar communicatie met betrokkenen duidelijk aan te geven.

⁷ <https://www.tuchtrechtbanken.nl/de-bankierseed/>

Vraag 8

Wat vindt u ervan dat de medewerkers van ABN AMRO bij het ontwerpen en ontplooiën van deze compensatieregeling blijkbaar het belang van anderen dan hun (oud-)klanten (bijvoorbeeld u als grootaandeelhouder) voorop stellen en dat dit in contradictie is met de door hen afgelegde bankierseed?⁸

Antwoord 8

ABN AMRO en de Consumentenbond Claimservice hebben overeenstemming bereikt over een compensatieregeling voor gedupeerde klanten. Het is evident dat banken wet- en regelgeving moeten naleven. Dit betekent onder andere dat banken ervoor moeten zorgen dat bankmedewerkers een eed of belofte afleggen en die naleven. Uit de eed en belofte volgt dat bankmedewerkers een zorgvuldige afweging moeten maken tussen de belangen van alle partijen die bij de onderneming zijn betrokken en hierbij het belang van de klant centraal stellen. Indien een individuele bankmedewerker in strijd met de bankierseed of -belofte zou handelen, is deze tuchtrechtelijk aan te spreken. De beoordeling hiervan is aan de Tuchtcommissie Banken.

⁸ <https://www.tuchtrechtbanken.nl/de-bankierseed/>