

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

282

Vragen van de leden **Nijboer** en **Albert de Vries** (beiden PvdA) aan de Ministers van Financiën en voor Wonen en Rijksdienst over *het AFM-onderzoek naar de dienstverlening van hypotheekaanbieders bij betalingsproblemen met hypotheeken* (ingezonden 18 september 2015).

Antwoord van Minister **Dijsselbloem** (Financiën) mede namens de Minister voor Wonen en Rijksdienst (ontvangen 14 oktober 2015).

Vraag 1

Hebt u kennisgenomen van het bericht «Aanbieder hypotheek moet klant met betalingsproblemen beter helpen»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2 en 3

Kunt u aangeven welke hypotheekaanbieders nog verbeteringen moeten doorvoeren in hun dienstverlening bij betalingsachterstanden? In hoeverre worden de hypotheekaanbieders waarvan de dienstverlening tekortschiet verplicht om verbeteringen in hun dienstverlening door te voeren? Wanneer moeten deze verbeteringen zijn doorgevoerd?

Antwoord 2 en 3

De Kamer heeft op 25 september verzocht om een kabinetsreactie op dit rapport van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). In deze kabinetsreactie zal nader worden ingegaan op de onderzoeksresultaten en zal worden toegelicht op welke manier het kabinet en de toezichhouders de banken willen bewegen de noodzakelijk verbeteringen door te voeren. Hieronder ga ik alvast in het kort in op de gestelde vragen. Naar aanleiding van het stijgend aantal betalingsachterstanden bij hypotheeken AFM in 2012, een verkennend onderzoek gedaan bij verschillende hypotheekverstrekkers. Om het klantbelang rond betalingsachterstanden bij hypotheeken verder te bevorderen, zijn naar aanleiding van dit onderzoek enkele *good practices* uit de sector uitgewerkt in een leidraad, die de AFM in 2013 heeft gepubliceerd.

¹ Rtlnieuws.nl, 17 september 2015

In het recente onderzoek is gekeken in hoeverre aanbieders verbeteringen hebben doorgevoerd sinds 2012. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft bij twaalf hypotheekaanbieders onderzocht hoe zij hun klanten helpen een betalingsachterstand te voorkomen en op welke manier zij klanten met een betalingsachterstand een oplossing bieden. De AFM concludeert dat een meerderheid van de aanbieders nog verbeteringen moet doorvoeren in hun dienstverlening bij betalingsachterstanden, maar ook dat enkele hypotheekaanbieders de risico's in het kader van preventief beheer goed in beeld hebben en proactief actie ondernemen richting hun klanten. Welke aanbieder in welke categorie valt wordt niet bekend gemaakt omdat dit toezichtvertrouwelijke informatie betreft.

De AFM monitort de voortgang van de verbeteringen bij de individuele aanbieders en bepaalt op basis hiervan wanneer een vervolgonderzoek wordt ingesteld. De AFM kan daarnaast direct ingrijpen bij de aanbieder indien er evidente misstanden worden geconstateerd. Dergelijke misstanden zijn in dit (en het eerdere) onderzoek echter niet aangetroffen, dit betekent echter niet dat er geen ruimte is voor verbetering.

Vraag 4

Hoe wordt gewaarborgd dat het belang van de klant met een betalingsachterstand nadrukkelijk wordt meegewogen in het zoeken naar oplossingen? Wat betekent dat voor de kosten die hypotheekaanbieders in rekening brengen bij een betalingsachterstand? Hoe wordt voorkomen dat de problemen bij de klant worden vergroot?

Antwoord 4

Het is belangrijk dat bij het voorkomen en oplossen van betalingsproblemen maatwerk wordt geboden en het belang van de klant hierbij centraal wordt gesteld.

Bij de implementatie van de Europese hypotheekenrichtlijn (die uiterlijk op 21 maart 2016 moet zijn geïmplementeerd) worden enkele bepalingen geïntroduceerd die het mogelijk maken om zorgvuldige klantbehandeling bij bijzonder beheer op een aantal aspecten af te dwingen. Zo mag onder andere de vergoeding die de consument aan de kredietgever verschuldigd is wegens niet-nakoming van zijn verplichtingen, niet hoger zijn dan de schade die de kredietgever als gevolg van de niet-nakoming heeft geleden. Dit zorgt ervoor dat banken enkel de werkelijke kosten in rekening kunnen brengen en de financiële problemen bij de klant niet onnodig worden vergroot.

Vraag 5

Binnen welke termijn zal de Autoriteit Financiële Markten (AFM) opnieuw onderzoek uitvoeren naar de dienstverlening?

Antwoord 5

Gelet op de uitkomsten van het onderzoek heeft de AFM aangegeven opnieuw onderzoek te doen. Zij zal de voortgang van de verbetermaatregelen van de aanbieders monitoren en mede op basis hiervan bepalen wanneer een vervolgonderzoek wordt ingesteld.