

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

2702

Vragen van het lid **Nijboer** (PvdA) aan de Minister van Financiën over *ABN Amro, dat klanten teveel rente liet betalen over hun doorlopend krediet* (ingezonden 10 maart 2021).

Antwoord van Minister **Hoekstra** (Financiën) (ontvangen 10 mei 2021). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2020–2021, nr. 2185.

Vraag 1

Bent u bekend met de uitzending van Kassa van 6 maart 2021?

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Welke regels gelden er met betrekking tot variabele rente? Onder welke omstandigheden mag een bank rente verhogen en verlagen? Welke regels gelden er voor banken bij het wijzigen van rentetarieven? Hoe moet de bank klanten hierover informeren?

Antwoord 2

Er is geen regelgeving die specifiek ziet op de manier waarop een kredietverstrekker de variabele rente bepaalt of hoe de rente zich gedurende de looptijd ontwikkelt. Wel is de rente aan een maximum gebonden in de vorm van de maximale kredietvergoeding. De maximale kredietvergoeding geldt voor alle soorten consumptief krediet, zoals rood staan, kopen op afbetaling en een persoonlijke lening en is zowel van toepassing op vaste als variabele rente. De maximale kredietvergoeding is opgebouwd uit de wettelijke rente (thans 2%) verhoogd met een opslag.¹ De maximale kredietvergoeding is in verband met de coronacrisis tijdelijk verlaagd van 14% naar 10%.²

Ter uitvoering van de Europese richtlijn consumentenkrediet gelden specifieke informatieverplichtingen over de gehanteerde rente en wijzigingen daarvan.³

Op grond van de artikelen 7:60 en 7:61 van het Burgerlijk Wetboek (BW) moet de kredietverstrekker (precontractuele) informatie over de kredietovereen-

¹ Artikel 4 Besluit kredietvergoeding.

² Stb. 2020, nr. 272 en Stb. 2021, nr. 75.

³ Richtlijn nr. 2008/48/EG van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie van 23 april 2008 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten en tot intrekking van Richtlijn 87/102/EEG van de Raad (PbEU L 133/66).

komst verstrekken, waaronder vermelding van de debetrentevoet (de variabele of vaste rente die voor een krediet verschuldigd is), de voorwaarden die de toepassing van deze rentevoet regelen en voor zover beschikbaar, indices of referentierentevoeten die betrekking hebben op de aanvankelijke debetrentevoet, alsmede de termijnen, voorwaarden en procedures voor wijziging ervan.

Op grond van artikel 7:62 BW moet een consument in kennis worden gesteld van een wijziging van de variabele debetrentevoet en daaruit voortvloeiende wijzigingen in de betalingen voordat die wijzigingen van kracht worden. De kredietgever moet deze informatie op papier of op een andere duurzame drager aan de consument geven. Partijen kunnen een minder strikte informatieverstrekking overeenkomen, indien het wijzigen van de debetrentevoet het gevolg is van een wijziging van een referentievoet en de consument hiervan reeds op de hoogte kan raken via een publiek toegankelijk medium. Voorschriften over het verschaffen van precontractuele informatie, waaronder informatie over de rente, zijn ook als verplichtingen voor de kredietverstrekker opgenomen in afdeling 10.2.1 van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft en de bijbehorende bijlagen.⁴

Ik vind het belangrijk dat kredietverstrekkers transparant zijn over de kosten van hun producten en onder welke voorwaarden deze kosten kunnen wijzigen. Dit geldt ook voor producten met een variabele rente die kredietverstrekkers aanbieden. Productvoorwaarden en de communicatie daarover moeten duidelijk zijn voor consumenten die deze producten afnemen. Voor zover voorwaarden in het verleden niet duidelijk genoeg zijn geweest, verwacht ik dat kredietverstrekkers daar voortvarend gevolgen aan verbinden en tot een passende oplossing komen.

Vraag 3

Bent u bekend met de uitspraak van de Commissie van Beroep van het Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) van 4 maart 2021 inzake variabele rentes?⁵ Wat zijn de gevolgen van deze uitspraak?

Antwoord 3

Ja. In deze uitspraak heeft het Kifid bepaald dat de afnemer van een doorlopend krediet op basis van de hem verschaft informatie mocht verwachten dat de variabele rente op zijn krediet zou meebewegen met de marktrente, ook bij dalingen van die marktrente. Het gevolg van deze uitspraak is dat de kredietverstrekker voor de betrokken consument opnieuw moet berekenen hoeveel rente verschuldigd was over zijn of haar doorlopend krediet. Te veel betaalde rente moet de kredietverstrekker terugbetalen.

Vraag 4

Waar baseert ABN AMRO haar standpunt op dat zij «de rente naar eigen goeddunken binnen redelijk grenzen» kan aanpassen? Wat vindt u van dit standpunt? Bent u bereid de wet aan te passen om duidelijk te maken dat variabele rentes de relevante marktrente dienen te volgen, tenzij expliciet anders is afgesproken?

Antwoord 4

De Commissie van Beroep volgt de uitleg van de kredietverstrekker van het wijzigingsbeding niet. De Commissie van Beroep concludeert dat bij een doorlopend krediet de consument redelijkerwijs mag verwachten dat het rentetarief van zijn krediet stijgt en daalt naarmate de relevante marktrente in het algemeen stijgt en daalt. Dit zou anders zijn, wanneer de kredietverstrekker vóór het sluiten van de kredietovereenkomst de consument heeft geïnformeerd dat het kan zijn dat de rente niet meebeweegt met de relevante marktrente, en waarom en in welke omstandigheden dat zou kunnen. De Commissie van Beroep concludeert dat in deze klachtzaak de consument dit soort informatie niet heeft ontvangen. De consument mocht er daarom op vertrouwen dat de kredietvergoeding in de pas blijft met de marktrente op

⁴ Het Besluit van 25 mei 2011 in verband met de implementatie van richtlijn nr. 2008/48/EG (Stb. 2011, nr. 247).

⁵ <https://www.kifid.nl/commissie-van-beroep-rente-op-flexibel-krediet-abn-amro-moet-in-de-pas-blijven-met-marktrente/>

doorlopend krediet voor consumenten. Daarbij merkt de Commissie van Beroep op dat het op de weg van de kredietaanbieders zelf ligt om in de toekomst duidelijker te zijn over de rechten en plichten die volgen uit het wijzigingsbeding.⁶

Naast de regelgeving die in de uitspraak aan de orde komt, is sinds 2011 ter uitvoering van de Europese richtlijn consumentenkrediet in de wetgeving opgenomen dat kredietverstrekkers aan consumenten informatie moeten verschaffen die hen in staat stelt te bepalen onder welke omstandigheden de debetrentevoet kan wijzigen, zie ook mijn antwoord op vraag 2.⁷

Op dit moment lopen op grond van de bestaande wetgeving verschillende procedures en gesprekken tussen aanbieders van krediet en consumenten. Ik zal deze ontwikkelingen nauwlettend blijven volgen, waarbij ik specifiek zal beoordelen of de bestaande wetgeving consumenten voldoende bescherming biedt als zij producten afsluiten met variabele rente.

Vraag 5

Wat voor producten zijn er afgelopen jaren door ABN AMRO, maar ook door andere banken, verkocht met een variabele rente? Hoeveel mensen hebben zo'n lening? Is de uitspraak van het Kifid ook toepasbaar op deze producten?

Antwoord 5

Banken stellen zelf hun productaanbod samen, waaronder producten met variabele rente. Ik heb geen overzicht van de verschillende producten die door kredietverstrekkers worden verkocht en aan wie zij deze verkopen. Het Kifid doet uitspraak in individuele klachtprocedures. Deze uitspraken hebben in beginsel geen directe gevolgen in andere zaken. Het Kifid heeft nog een tiental soortgelijke klachten tegen de bank in behandeling en heeft aangekondigd bij de beoordeling hiervan de lijn van deze uitspraken te volgen.⁸ ABN AMRO heeft verder in een persverklaring laten weten dat zij in overleg is getreden met de Consumentenbond Claimstichting om gezamenlijk tot een oplossing te komen voor gedupeerde consumenten die zich daar hebben gemeld.⁹

Vraag 6

Is bekend of ook bij andere banken rentes niet zijn verlaagd waar dat wel had gemoeten? Bent u bereid dit in kaart te brengen?

Antwoord 6

Of een bank onder omstandigheden gehouden was variabele rente op een krediet te verlagen is ter beoordeling aan het Kifid en de rechter. Het Kifid heeft uitspraak gedaan in soortgelijke zaken tegen Santander Consumer Finance Benelux B.V., Nederlandsche Disconto Voorschotbank en IDM Financieringen B.V. Consumenten hebben daar met succes hun klacht toegewezen gekregen. Deze weg staat ook voor andere consumenten open, alsmede de gang naar de rechter.

⁶ Zie de website van Kifid, <https://www.kifid.nl/commissie-van-beroep-rente-op-flexibel-krediet-abn-amro-moet-in-de-pas-blijven-met-marktrente/>

⁷ Wet van 19 mei 2011 tot wijziging van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, de Wet op het financieel toezicht en enige andere wetten ter implementatie van richtlijn nr. 2008/48/EG van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie van 23 april 2008 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten en tot intrekking van Richtlijn 87/102/EEG van de Raad (PbEU L 133/66) (Stb. 2011 nr. 246). Zie artikel V van de wet met betrekking tot voor welke overeenkomsten de voorschriften ter uitvoering van de richtlijn van toepassing zijn.

⁸ De Commissie van Beroep heeft in twee klachtzaken over het rentetarief op doorlopend krediet bepaald dat ook consumenten met een doorlopend krediet van Nederlandsche Disconto Voorschotbank en van Santander Consumer Finance Benelux mogen verwachten dat de rente op hun doorlopend krediet gedurende de looptijd van dat krediet in de pas zal blijven met de relevante marktrente, <https://www.kifid.nl/commissie-van-beroep-ook-rente-op-doorlopend-krediet-van-hollandsche-disconto-voorschotbank-en-van-santander-consumer-finance-benelux-moet-in-de-pas-blijven-met-marktrente/>

⁹ <https://www.abnamro.nl/nl/priveleningen/kifid.html>

Vraag 7

Welke mogelijkheden hebben consumenten die een product hebben met een variabele rente? Hoe kunnen zij beoordelen of zij teveel rente hebben betaald? Wat kunnen zij doen om gecompenseerd te worden als zij teveel rente hebben betaald?

Antwoord 7

Consumenten kunnen met de kredietverstrekker of hun adviseur in overleg treden. Als zij er onderling niet uitkomen, kunnen zij een klacht indienen bij de kredietverstrekker of adviseur, en daarna bij het Kifid. Het is ook mogelijk voor consumenten om de zaak aan de rechter voor te leggen. Consumenten kunnen zich ook melden bij een claimstichting die namens hen met de kredietverstrekker in overleg kan treden.

Vraag 8

Is de uitspraak van het Kifid de reden dat ABN AMRO Privélimiet Plus (rood staan) heeft aangepast? Wat gebeurt er met mensen die nu in de problemen komen, omdat zij opeens moeten gaan aflossen op hun roodstand? Hoe wordt voorkomen dat mensen hierdoor nu in de problemen komen?

Antwoord 8

Ik heb geen specifieke kennis van wijzigingen in de producten van ABN AMRO en de redenen daarvan. In het algemeen neemt de schuldenlast van de consument af door af te lossen en als gevolg daarvan betaalt de consument minder rente. In de situatie waarin een consument het krediet niet kan oversluiten en weinig kan aflossen, vind ik het van belang dat maatwerk wordt toegepast, waarbij wel oog wordt gehouden voor consistente klantbehandeling.

Vraag 9

Wat vindt u ervan dat ABN AMRO de kosten van een gerechtelijke procedure van één van haar klanten overneemt? Waarom doet ABN Amro dit? Is dit bedoeld om te traineren, dus om compensatie aan andere klanten te vertragen?

Antwoord 9

ABN AMRO heeft in haar persverklaring te kennen gegeven dat zij graag ziet dat de civiele rechter oordeelt over de te hanteren referentierente.¹⁰ Inmiddels is ABN AMRO in overleg getreden met de Consumentenbond Claimstichting om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Zij heeft in dat kader laten weten dat zij een civiele procedure over dit onderwerp wil opschorten en is hierover in overleg met de wederpartij.

Vraag 10, 11 en 12

Deelt u de mening dat de glasheldere uitspraken van het Kifid direct opvolging moeten krijgen en dat niet getraineed mag worden? Wat gaat u doen om – zeker in deze tijden van COVID-19, waarbij veel mensen financiële zorgen hebben – ABN AMRO te bewegen iedereen te compenseren voor dit woekerproduct? Vindt u ook dat ABN AMRO alle gedupeerden zo snel mogelijk uit zichzelf moet compenseren? Bent u bereid een beroep te doen op de heer Swaak, de ceo van de bank, om alle schade te compenseren voor alle mensen die hiervan schade hadden? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 10, 11 en 12

Ik vind het belangrijk dat ABN AMRO zorgt voor een voortvarende afhandeling. Ik heb begrepen dat ABN AMRO in overleg is getreden met de Consumentenbond Claimstichting over een oplossing voor consumenten die zich daar hebben gemeld. Ook zal ABN AMRO terugkijken of haar prijsbeleid op de juiste wijze is uitgevoerd. Dat moedig ik aan.

¹⁰ <https://www.abnamro.nl/nl/prime/lenen/kifid.html>

Vraag 13

Vindt u het handelen van ABN AMRO passen bij maatschappelijk verantwoord ondernemen? Bent u bereid ABN AMRO aan te spreken op haar gedrag?

Antwoord 13

In algemene zin vind ik dat staatsdeelnemingen een voorbeeldfunctie hebben bij het nemen van maatschappelijke verantwoordelijkheid. Zoals aangegeven in mijn antwoord hierboven, moedig ik aan dat ABN AMRO te kennen heeft gegeven het gesprek over het prijsbeleid met betrokkenen aan te gaan. Het handelen van ABN AMRO en de keuzes die zij maakt in individuele gevallen betreffen operationele aangelegenheden die onder de verantwoordelijkheid van (de raad van bestuur van) de onderneming vallen. Aandeelhouders dan wel certificaathouders (bij ABN AMRO is het beheer van de aandelen bij NLF) beled onder certificering van de aandelen ten behoeve van de staat) staan hierbij op afstand en hebben hier geen directe betrokkenheid bij. Dit is conform governance-verhoudingen in het vennootschapsrecht en in het specifieke geval van de financiële instellingen onder beheer van NLF (waaronder ABN AMRO) in lijn met de afspraken die zijn gemaakt met de ACM. Wel zal ik in het algemeen in gesprek gaan met kredietverstrekkers over de gevolgen van deze uitspraak.

Vraag 14

Hoe verhouden de beloftes die worden gedaan met het afleggen van de bankierseed zich tot de glasheldere uitspraken van het Kifid? Welke consequenties heeft de overtreding van de eed?

Antwoord 14

In Nederland zijn diverse mogelijkheden om financiële ondernemingen en personen werkzaam in de financiële sector aan te spreken in geval van niet-naleving van wet- en regelgeving. Naast bestuursrechtelijke en strafrechtelijke mogelijkheden, zijn er civielrechtelijke mogelijkheden. Hierbij moet onderscheid worden gemaakt tussen een geschil met een bank over het beleid van de bank en naleving van wet- en regelgeving enerzijds en de schending door een (individuele) bankmedewerker van de door hem of haar afgelegde eed of belofte anderzijds. De beoordeling van een geschil tussen een consument en een bank over haar beleid en de naleving van wet- en regelgeving valt onder de competentie van de burgerlijke rechter of het Kifid. Indien een individuele bankmedewerker in strijd met de eed of belofte handelt, is deze tuchtrechtelijk aan te spreken. De beoordeling hiervan is aan de tuchtrechter. De tuchtrechter kan in geval van tuchtrechtelijk laakbaar handelen sancties opleggen aan de bankmedewerker, waaronder een boete of een beroepsverbod van maximaal drie jaar.

Vraag 15

Is de wettelijke zorgplicht hier overtreden? Zo ja, welke consequenties heeft dit?

Antwoord 15

Er is geen regelgeving die specifiek ziet op de manier waarop een kredietverstrekker de rente bepaalt. Wat een consument van een kredietverstrekker op grond van de zorgplicht mag verwachten is ter beoordeling aan de burgerlijke rechter of het Kifid. De Commissie van Beroep heeft in onderhavige zaak geoordeeld dat de consument bij een doorlopend krediet redelijkerwijs mag verwachten dat het rentetarief van zijn krediet stijgt en daalt naarmate de relevante marktrente in het algemeen stijgt en daalt. Dit zou naar het oordeel van de Commissie van Beroep anders zijn, wanneer de kredietverstrekker vóór het sluiten van de kredietovereenkomst de consument heeft geïnformeerd dat het kan zijn dat de rente niet meebeweegt met de relevante marktrente, en waarom en in welke omstandigheden dat zou kunnen, hetgeen in deze zaak niet is gebeurd. De kredietverstrekker dient nu de door de consument verschuldigde rente gedurende de looptijd van het krediet opnieuw te berekenen en de teveel betaalde rente terug te betalen. Ik verwijs ook naar mijn antwoord op vraag 5.

Vraag 16

Heeft de uitspraak van het Kifid gevolgen voor bedrijven in het midden- en kleinbedrijf (mkb), die ook worden geconfronteerd met variabele rentes op hun doorlopend krediet? Hoe kunnen ook zij ervoor zorgen dat zij worden gecompenseerd?

Antwoord 16

Of de Kifid-uitspraak één op één te vertalen is naar de relatie tussen zakelijke klant en kredietverstrekker is op dit moment niet duidelijk. In de uitspraak van het Kifid spelen ook specifieke omstandigheden van het geval een rol. Het gaat dan bijvoorbeeld om de informatievoorziening aan de individuele klant en de verwachtingen die de klant op grond daarvan mocht hebben. Het is op voorhand dus niet te zeggen óf en in welke mate een onderneming recht kan hebben op compensatie. Indien een onderneming van mening is dat zij recht heeft op compensatie, kan de onderneming in contact treden met zijn kredietverstrekker of een klacht of claim indienen bij het Kifid of de civiele rechter.¹¹ Het staat een onderneming ook vrij om zich aan te sluiten bij een collectieve claim of zich op andere wijze te verenigen.

Vraag 17

Bent u bereid te onderzoeken of bij het Kifid ook collectieve klachten aangenomen zouden kunnen worden?

Antwoord 17

De mogelijkheid om collectieve klachten te behandelen komt ook aan de orde in de initiatiefnota van het lid Alkaya (SP) over «Van «neutrale» arbiter naar consumentenwaakhond: Voorstellen ter verbetering van het doel en de structuur van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening» (Kamerstukken II, 35 727, nr. 2). In de kabinetsreactie op deze initiatiefnota zal hier nader op worden ingegaan.

Vraag 18

Bent u bereid de Autoriteit Financiële Markten (AFM) te vragen onderzoek te doen naar het gebruik van variabele rentes in Nederland, daarbij in het bijzonder naar of dalende rentes wel correct worden doorgegeven aan consumenten en mkb-ers? Wilt u aangeven dat bij dit onderzoek alle soorten producten meegenomen kunnen worden, waaronder doorlopende kredieten, rood staan, creditcards en hypotheeklen met een variabele rente?

Antwoord 18

De AFM verwacht in algemene zin dat kredietaanbieders de uitspraken van het Kifid respecteren, dat aanbieders zorgvuldig omgaan met klachtafhandeling, zorgen dat gelijke klanten gelijk worden behandeld – ook wanneer ze geen klacht indienen – en dat klanten binnen een redelijke termijn weten waar ze aan toe zijn. De uitspraak van het Kifid biedt wat de AFM betreft in ieder geval aanleiding voor marktpartijen die nog actief consumptief krediet met een variabele rente aanbieden, om kritisch naar de voorwaarden te kijken en eventueel een product review proces op te starten. In de uitspraak van het Kifid spelen specifieke omstandigheden van het geval een rol. Zo is de beoordeling onder meer afhankelijk van de informatie die de kredietverstrekker of de adviseur heeft verstrekt. Als de kredietverstrekker en de klant van mening verschillen moet het Kifid of de rechter de beoordeling maken of consumenten de juiste informatie over de rente hebben ontvangen en of de juiste rente is gerekend. Nader onderzoek zal naar mijn verwachting geen uitsluitel geven over de vraag of en in welke gevallen het rentetarief onterecht niet in de pas liep met de marktrente. Ik zie in de procedures bij het Kifid dan ook geen aanleiding om onderzoek te doen naar deze productgroepen, nu productvoorwaarden en renteberekeningen sterk van elkaar kunnen verschillen. Ik zal, zoals ik schreef in het antwoord op vraag 4, de ontwikkelingen rondom de lopende procedures nauwlettend blijven volgen, onder meer

¹¹ Toegang tot het Kifid staat alleen open indien het gaat om een kleinzakelijke klant die valt onder de NVB Gedragscode Kleinzakelijke Financiering. Uit het monitoringsrapport 2020 van SEO volgt dat in juli 2020 24% van de kleinzakelijke klanten inmiddels onder de gedragscode valt en daarmee dus een klacht in kan dienen bij het Kifid. Dit was in juli 2019 – één jaar na inwerkingtreding van de code – nog 13%.

om te beoordelen of de bestaande wetgeving consumenten voldoende bescherming biedt als zij producten afsluiten met variabele rente. Daarbij zal ik ook met kredietverstrekkers in gesprek gaan over de gevolgen van deze uitspraak.