

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

2610

Vragen van het lid **Nijboer** (PvdA) aan de Minister van Financiën over *het bericht «Spaargeld in de zak van de bank: «Ik voel mij zwaar belazerd door ABN AMRO»»* (ingezonden 18 april 2019).

Antwoord van Minister **Hoekstra** (Financiën) (ontvangen 13 mei 2019)

Vraag 1

Bent u bekend met de uitzending van Radar van 15 april 2019?

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Bent u bekend met de zogeheten Meegroei hypotheek? Hoe zit dit product in elkaar? Wat vindt u van de kwalificatie «afbraakpolis»? Wordt dit product nog verkocht?

Antwoord 2

De Meegroei hypotheek is een hypotheekproduct bestaande uit een hypothecaire lening en een verzekering (vermogensopbouw in een spaar- of beleggingsproduct). Op een Meegroei hypotheek wordt gedurende de looptijd niet afgelost. Aan het einde van de looptijd wordt afgelost met het opgebouwde vermogen. Om het risico af te dekken dat bij overlijden de hypotheek niet kan worden afgelost, wordt een overlijdensrisicoverzekering afgesloten. Bij het aangaan van deze overlijdensrisicoverzekering moet uit de verzekeringspolis blijken welk bedrag wordt uitgekeerd bij overlijden. Het is niet ongebruikelijk dat bij overlijden het opgebouwde vermogen in de polis wordt aangevuld tot het verzekerde bedrag, en niet aanvullend wordt uitgekeerd. De Meegroei hypotheek kan niet meer worden afgesloten bij ABN AMRO.

Vraag 3 en 4

Hoe vaak komt het voor dat klanten niet volledig worden ingelicht over de voorwaarden van de Meegroei hypotheek? Waar hebben consumenten recht op als zij onvolledig zijn voorgelicht?

Hebt u er ook kennis van genomen dat het risico dat het spaardeel van de hypotheek zou komen te vervallen niet is verteld door de adviseur en ook niet in de polisvoorwaarden stond, zoals uit de uitzending blijkt? In hoeverre kan de bank zich dan toch hierop beroepen?

Antwoord 3 en 4

Aanbieders zijn verplicht te zorgen dat de productinformatie die zij aan klanten verstrekken over hypotheek en verzekeringen correct, duidelijk en niet misleidend is. Ook is het belangrijk dat de klant tijdens een adviesgesprek goed wordt voorgelicht over het financieel product zodat een weloverwogen keuze kan worden gemaakt.

In het geval dat de klant niet zorgvuldig is geïnformeerd en voorgelicht tijdens het adviesgesprek zijn verschillende stappen mogelijk. Bij een geschil over een hypotheek of verzekering kan de consument zich wenden tot het klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid). Als het Kifid de consument in het gelijk stelt kan zij ook een vergoeding van geleden schade toekennen. Ook kan de consument er voor kiezen om naar de rechter te gaan.

Vraag 5

Zijn producten als de Meegroeihypotheek niet veel te ingewikkeld en legt een dermate ingewikkeld product geen zware plicht op de adviseur en aanbieder?

Antwoord 5

Een hypotheek is een substantiële financiële verplichting, die voor veel consumenten ingewikkeld kan zijn. Sinds 2013 dienen financiële ondernemingen te beschikken over een zogenaamd productontwikkelingsproces. Dit betekent dat de aanbieder van hypothecair krediet over adequate procedures en maatregelen dient te beschikken die waarborgen dat bij de ontwikkeling, goedkeuring en evaluatie van een hypothecair krediet op een evenwichtige wijze rekening wordt gehouden met de belangen van de consument. Dit vergt van de aanbieder dat vanuit het perspectief van de klant onder andere moet worden gekeken naar de doelgroep en de begrijpelijkheid van het product. Daarnaast is het de rol van de hypotheekadviseur om het hypotheekproduct aan de klant uit te leggen en te bespreken of het product past bij de situatie en wensen van de klant.

Vraag 6

Denkt u dat mensen in staat zijn op basis van spaarzeker en verzekeringsproducten te doorgronden wat de precieze voorwaarden van polissen zijn?

Antwoord 6

Naast de verplichting voor de aanbieder van een financieel product om correcte, duidelijke en niet misleidende productinformatie te verstrekken, geldt voor veel consumenten dat zij een hypotheek afsluiten nadat zij zich hebben laten adviseren door een hypotheekadviseur. Zoals ik hierboven heb aangegeven is het belangrijk dat in het adviesgesprek de specifieke kenmerken en voorwaarden van het product worden besproken, en wordt gezien of dit aansluit bij de situatie en wensen van de consument. Indien de consument voldoende informatie verkregen heeft over de aard en risico's van een product, is er ook een eigen verantwoordelijkheid om een afweging te maken over de verwachte financiële voor- en nadelen en de bijbehorende risico's.

Vraag 7

Bent u bereid de Autoriteit Financiële Markten (AFM) erop te attenderen dat dit probleem speelt en in overweging te geven onderzoek te doen naar de informatievoorziening van dergelijke producten, de voorlichting erover, de advisering en de producten zelf?

Antwoord 7

Op basis van een risicogeoriënteerde inzet, bijvoorbeeld op basis van meldingen van consumenten of reclame-uitingen van hypotheekaanbieders en verzekeraars, bepaalt de Autoriteit Financiële Markten als onafhankelijk toezichthouder haar eigen toezichtprioriteiten. Daarnaast houdt zij sinds 2013 toezicht op de productontwikkeling.

Vraag 8

Wat vindt u van de reactie van ABN AMRO op de casus? Zou de bank niet actiever moet helpen een oplossing te vinden?

Antwoord 8

In de uitzending geeft ABN AMRO aan in gesprek te zijn met de betreffende klant. Ook heeft ABN AMRO aangeboden geen advieskosten in rekening te brengen.

Ik vind het belangrijk dat de sector laat zien dat zij haar bijzondere maatschappelijke rol en verantwoordelijkheden serieus neemt. Financiële ondernemingen moeten hun klanten en de samenleving vakkundig en fatsoenlijk bedienen en het klantbelang in het oog houden. Het gesprek aangaan met een ontevreden klant is daar onderdeel van.

Vraag 9

Hoe gaat u ervoor zorgen dat consumenten hun gespaarde deel van een spaarhypotheek niet verliezen, mocht er onverhoopt iemand komen te overlijden?

Antwoord 9

Ik raad consumenten die dergelijke producten hebben afgesloten maar daar niet tevreden (meer) mee zijn, aan om in gesprek te gaan met hun adviseur of aanbieder. In dit gesprek kan worden gezien of het product nog passend is bij de huidige situatie en welk handelingsperspectief de consument heeft. Voor nu is de bij mij beschikbare informatie geen aanleiding voor vervolgacties.