

Vragen Kassa aan Crédit Agricole naar aanleiding van de compensatieregeling

Hoeveel klanten komen in aanmerking voor het compensatieplan?

Hoeveel klanten gaat Crédit Agricole in totaal aanschrijven?

Hoeveel klanten hebben zich inmiddels gemeld voor de compensatieregeling?

Welk budget heeft Crédit Agricole uitgetrokken voor het compensatieplan?

De gemiddelde marktrente is volgens de Commissie van Beroep van het Kifid de referentierente waarvan Crédit Agricole bij het aanpassen van de rentes voor doorlopende kredieten de trend zou moeten volgen. Crédit Agricole gebruikt de gemiddelde marktrente echter ook als ondergrens om te bepalen wanneer klanten in aanmerking komen voor compensatie. Waarom wijkt Crédit Agricole hierin ten nadele van haar klanten af van de uitspraak van het Kifid?

Crédit Agricole gebruikt ook de laagste rente van Interbank als ondergrens om te bepalen of klanten in aanmerking komen voor compensatie, omdat een lager tarief verlieslatend zou zijn. Dit is in strijd met de verwachting die de klant vooraf van het product mocht hebben volgens het Kifid. In de uitspraak stelt het Kifid immers dat de klant mocht verwachten dat de rente op het doorlopend krediet de trend van de gemiddelde marktrente zou volgen. Legt Crédit Agricole hiermee haar bedrijfsrisico bij klanten neer? En waarom?

Crédit Agricole stelt als grens voor compensatie 1 januari 2008. De reden daarvoor zou zijn dat rentegegevens voor 2008 niet in computersystemen van de bank staan. Bijvoorbeeld uit uitspraken van het Kifid en de ervaring van Stichting Geldbelangen blijkt dat de bank wel over rentegegevens van voor 2008 beschikt. Waarom trekt Crédit Agricole deze grens die niet in lijn is met de uitspraak van het Kifid? Heeft Crédit Agricole wel de beschikking over rentegegevens van voor 2008?

Als Crédit Agricole wel de beschikking heeft over de rentegegevens van voor 2008, waarom gebruikt de bank deze gegevens dan niet?

Als klanten deze rentegegevens wel hebben, kunnen ze deze dan aanleveren zodat er toch rekening mee gehouden kan worden in de compensatieregeling?

Crédit Agricole geeft aan dat in de compensatieregeling niet gerekend wordt voor de periode nadat een vordering wegens achterstallige betalingen is overgedragen aan een deurwaarder of incassobedrijf, omdat rentegegevens na de overdracht niet in de computersystemen van de bank staan. Als klanten deze gegevens wel aanleveren, wil Crédit Agricole daar dan wel rekening mee houden in de compensatieregeling?

Waarom kiest Crédit Agricole er niet voor om de compensatieregeling in lijn met de uitspraak van het Kifid uit te voeren? Dat voorkomt dat klanten, waarbij de huidige compensatieregeling negatief uitpakt ten opzichte van een compensatie in lijn met de Kifid-uitspraak, naar het Kifid of de rechter moeten stappen om alsnog de hogere compensatie te krijgen.

Op de site mijnrentevergoeding.nl staan 5 labels van Crédit Agricole waarvan klanten mogelijk in aanmerking komen voor een rentevergoeding. Maar er zijn nog meer (voormalige) labels die onder Crédit Agricole vallen. Enkele voorbeelden daarvan zijn Crediet Maatschappij "De IJssel" B.V., Eurofintus Financieringen, Finata bank, IDM Financieringen en NVF Voorschotbank. Komen klanten van alle andere (voormalige) labels van Crédit Agricole ook in aanmerking voor een rentevergoeding?

Krijgen klanten die zich aanmelden voor de compensatieregeling ook een berekening van de compensatie die zij van Crédit Agricole kunnen krijgen? En welke gegevens staan daar, naast de berekening zelf, precies in? Staan hier de gegevens in per maand, origineel en gecorrigeerd: de saldi, rentebetalingen, aflossingen, opnames en rentepercentages?

Als mensen akkoord gaan met de compensatie die Crédit Agricole hen biedt, moeten ze dan akkoord gaan met een finale kwijting? Of kunnen klanten als ze nu akkoord gaan met de compensatie, maar op een later moment alsnog een hogere compensatie willen, daar dan voor naar de rechter of het Kifid stappen?

Klanten van Crédit Agricole Consumer Finance kunnen in zes stappen naar een compensatieaanbod op Mijnrentevergoeding.nl

Een week geleden is Crédit Agricole Consumer Finance Nederland B.V. (CA CF NL) gestart met de uitvoering van de compensatieregeling met de speciale website Mijnrentevergoeding.nl. Dit is een initiatief van CA CF NL, waar Interbank, De Nederlandse Voorschotbank, Intermediaire Voorschotbank en Ribank onderdeel van zijn.

Klantcampagne gestart

Op 7 mei 2020 zijn wij gestart met het compenseren van klanten naar aanleiding van de Kifid-uitspraken in januari 2019 en de einduitspraak op 6 februari 2020. Wij benaderen zelf klanten die hiervoor in aanmerking komen met een klantcampagne. De brieven aan klanten worden verspreid in de tijd verstuurd, zodat het speciale serviceteam klanten goed kan helpen bij vragen. De eerste brieven vielen op 9 mei op de mat bij klanten. Binnenkort start de landelijke advertentiecampagne om het compensatieplan bij klanten (ook degenen die geen brief hebben gekregen) extra onder de aandacht te brengen.

Klantreacties positief

De eerste klantreacties komen binnen met positieve feedback op de website www.mijnrentevergoeding.nl die voor deze compensatieregeling is ontwikkeld.

We hebben veel tijd en aandacht besteed om het compensatieproces zo toegankelijk mogelijk te maken voor onze klanten. Zij kunnen in zes eenvoudige stappen de vergoeding aanvragen. Klanten vinden de website duidelijk en gebruiksvriendelijk en gaan redelijk snel door het hele proces. De eerste 900 klanten hebben het aanbod voor rentevergoeding al geaccepteerd.

Kanttekeningen op compensatieregeling

Wij bieden een compensatieregeling waarbij een klant tot 12 jaar terug zijn rentevergoeding kan krijgen. Naast positieve reacties ontvangen wij ook kritische vragen en opmerkingen. Zo wordt bijvoorbeeld gevraagd waarom wij de peildatum 1 januari 2008 aanhouden. De reden dat wij de rentevergoeding voor alle contracten berekenen vanaf 1 januari 2008 is dat wij de compensatie voor duizenden klanten digitaal en betrouwbaar berekenen. Zo kunnen we de rentevergoeding zo efficiënt mogelijk in mindering brengen op het uitstaand saldo of uitbetalen en is het van belang dat er complete en betrouwbare rentegegevens van het doorlopend krediet in onze huidige computersystemen staan.

Een andere vraag die we krijgen, gaat over het feit dat er geen rentevergoeding wordt berekend als de klantrente lager was dan de marktrente. Wij vinden dat de klant niet een te hoge rente heeft betaald, zolang de klantrente onder de marktrente lag. Als de klantrente dus lager was dan de marktrente wordt er geen vergoeding berekend.

Wij bieden klanten die het niet eens zijn met hun aanbod altijd de mogelijkheid te reageren, ook wanneer zij akkoord zijn gegaan met hun aanbod voor rentevergoeding. Klachten worden serieus behandeld volgens onze klachtenprocedure.

Wij luisteren naar onze klanten

Bij het uitwerken van de compensatieregeling was een belangrijke randvoorwaarde een zo laagdrempelig mogelijk aanmeldproces voor onze klanten. Het hele proces kan in zes stappen eenvoudig en digitaal worden afgerond. We zijn blij dat we de eenvoud en toegankelijkheid van het proces terugkrijgen uit de klantreacties. Honderden klanten die het compensatieproces al volledig hebben doorlopen, hebben ons ook waardevolle feedback gegeven op basis waarvan wij een verbetering van het proces kunnen doorvoeren. Dit doen we op korte termijn. Hierdoor wordt het voor andere klanten nog eenvoudiger om het proces te doorlopen.

Vragen van klanten

We kunnen ons voorstellen dat klanten vragen hebben. Zij kunnen terecht bij het serviceteam op het gratis telefoonnummer 0800-00 56. Onze medewerkers zijn op werkdagen bereikbaar tussen 08.30 uur en 18.00 uur en op zaterdag tussen 10.00 uur en 17.00 uur. Uiteraard kunnen klanten ook bij hun tussenpersoon terecht.