

## **Complete reactie AFM:**

Het is belangrijk voor klanten om snel duidelijkheid te krijgen over teveel betaalde rente, want zij wachten al erg lang. Wij blijven de betrokken kredietaanbieders dan ook hierop aanspreken. In het licht van zorgvuldige en gelijke klantbehandeling vindt de AFM het belangrijk dat vergelijkbare klanten op gelijke wijze worden behandeld. Een brede compensatieregeling komt daarin tegemoet. Wij zien dat de meeste kredietverstrekkers dit op deze manier hebben opgepakt. Waar kredietverstrekkers hebben gekozen voor een compensatie op individuele basis gaan wij ervan uit dat zij de Kifid-uitspraken in acht nemen.

Het toepassen van de Kifid-lijn door kredietverstrekkers kan overigens leiden tot verschillende regelingen. Dit komt doordat de uitgangspositie van de kredietverstrekkers verschilt, bijvoorbeeld door verschillen in de productportefeuille. Daarbij betreft het vaak een algemene compensatieregeling gericht op het merendeel van de klanten. Deze is niet toegesneden op individuele klanten met bijzondere omstandigheden.

Wij hebben geen bevoegdheid om een oordeel te geven over de inhoudelijke aspecten van de compensatieregelingen. De AFM is toezichthouder op de nakoming van de Wet financieel toezicht (Wft) en compensatieregelingen zijn geen onderdeel van de Wft.

Als de kredietverstrekker geen compensatieaanbod doet of het aanbod schiet tekort, dan kan een klant hierover een klacht indienen bij de kredietverstrekker. Als de afwikkeling van de klacht ook geen oplossing biedt, dan kan de consument zich wenden tot het Kifid of de rechter. De klant kan er daarbij voor kiezen zich te laten bijstaan door een adviseur, advocaat of belangenbehartiger.