

1. *Wat is het verschil tussen nu en 4 december 2015, wat is er sindsdien gedaan en wat betekent dit voor mij als klant?*

In het proces voor 4 december hadden de banken zelf een werkprogramma opgesteld en zelf een compensatiekader opgesteld. De situatie nu is dat de onafhankelijke deskundigen een herstelkader vaststellen, in overleg met de banken en vertegenwoordigers van het MKB.

2. *Wat houdt het herstelkader in?*

Het herstelkader bevat de beoordeling van dossiers en de compensatie die eventueel moet volgen naar aanleiding van die beoordeling. Hoe de banken dat gaan aanpakken, wordt opgenomen in een plan van aanpak. Waar de banken dat eerst zelf opstelden, zal dat nu worden gedaan door externe beoordelaars. Zij moeten voldoen aan criteria van onafhankelijkheid die de AFM stelt.

3. *Welke dossiers worden beoordeeld?*

Alle dossiers worden beoordeeld langs het nieuwe herstelkader. Ook als een dossier eerder is afgerond of als er al is gecompenseerd.

4. *Wat betekent het dat het herstelkader 'uniform voorschrijvend' is?*

Het herstelkader zal gedetailleerd voorschrijven hoe de banken klanten moeten compenseren in specifieke situaties. Hierdoor is er minimale ruimte voor interpretatie voor de banken. Het herstelkader zal openbaar worden gemaakt, zodat klanten inzicht krijgen in waar zij mogelijk recht op hebben (openbaarmaking verwacht medio 2016).

5. *Hoe lang duurt het nog voordat ik gecompenseerd wordt voor de geleden schade?*

De AFM verwacht dat het traject van het toetsen van dossiers en het compenseren van klanten door de banken medio 2017 kan worden afgerond.

6. *Mijn contract is reeds beëindigd. Kom ik nog in aanmerking voor compensatie?*

Reeds beëindigde contracten maken deel uit van het herstelkader. Tot welke datum dient te worden teruggaan, wordt vastgesteld door de onafhankelijke derden.

Wij hebben de onafhankelijke deskundigen geadviseerd om ook te kijken naar contracten die vóór 1 april 2014 zijn afgelopen.

7. *Wat is precies de doelgroep, wie komen er in aanmerking voor een toetsing langs het nieuwe uniforme herstelkader?*

De doelgroep betreft klanten die als niet-professioneel classificeren volgens de Wft-criteria. Het is aan de onafhankelijke deskundigen om te bepalen of zij hierin uitzonderingen willen maken,

bijvoorbeeld wanneer een klant meer kennis en ervaring heeft en 'materieel' professioneler is. Professionele beleggers in de zin van de Wft vallen niet onder de doelgroep.

8. *Ik heb al een akkoord bereikt met mijn bank of ik heb al een schikking getroffen. Kom ik nu nog in aanmerking voor dit nieuwe proces?*

De AFM heeft de banken laten weten dat alle contracten langs het herstell kader moeten worden beoordeeld, dus ook contracten waar al een akkoord of schikking voor is bereikt.

9. *Ik heb mijn zaak al voor de rechter gebracht, er ligt dus al een civielrechtelijk vonnis. Kom ik nu nog in aanmerking voor het nieuwe herstell kader?*

Dat is een civielrechtelijke vraag die beantwoord zal moeten worden door de onafhankelijke deskundigen. De gedachte achter het herstell kader is dat klanten hier hoe dan ook niet slechter van mogen worden.

10. *Mijn contract is al beëindigd of afgelopen, kom ik nu wel of niet in aanmerking voor een toets langs het nieuwe herstell kader?*

Dat moet nog worden vastgesteld door de onafhankelijke deskundigen. Het belangrijkste is dat de klanten die voor 1 april 2014 hun contract hebben beëindigd, nu ook in aanmerking komen voor eventuele compensatie. De onafhankelijke deskundigen zullen in overleg met de banken bepalen tot hoe ver zij teruggaan. Daarna zal een eventuele oproep volgen.

11. *Krijg ik nu wat te horen van mijn bank over hoe dit verder gaat?*

De AFM heeft de banken gevraagd al hun klanten op een juiste manier te informeren over het vervolg. De AFM zal haar website ook actualiseren op het moment dat er nieuws is.

12. *Ik ben klant bij Deutsche Bank, zij doen niet mee. Wat betekent dat?*

Deutsche Bank heeft aangegeven zich niet te committeren aan het voorgestelde vervolgproces.

De AFM vindt het van groot belang dat klanten voldoende worden gecompenseerd en acht het daarvoor noodzakelijk dat banken hun compensatiebeleid verruimen. Het herstell kader is daarvoor bedoeld.

Klanten die vinden dat ze onvoldoende zijn gecompenseerd, kunnen hun zaak voorleggen aan de rechter.

13. *Kan het zijn dat ik financiële compensatie ben misgelopen?*

In sommige dossiers is er ten onrechte geen compensatie uitgekeerd aan klanten. Dit moet dus worden herzien. Overigens zal de oplossing voor individuele klanten verschillen, bijvoorbeeld financiële compensatie, aanpassing van het derivaat, het aanbieden van een ander passend product,

aanpassing van de renteopslag en informatievoorziening. Ook heeft de eventuele hoogte van de compensatie te maken met de omvang van de lening en het derivaat. Dat verschilt per contract en per klant. Overigens zullen niet alle klanten schade hebben ondervonden van het derivaat.

14. Zijn er voorbeelden van wat er tot nu toe uit de dossiers is gebleken?

De volgende voorbeelden hebben wij meermalen gezien in diverse dossiers bij de verschillende banken.

- Bij de herbeoordeling werd bekeken of de swap en de lening op elkaar aansluiten, er werd te weinig gekeken of dit ook aansloot bij de klant.
- Ten aanzien van informatieverstrekking (in het bijzonder bij renteopslagen) werd te snel geconcludeerd dat de klant voldoende en/of juist was geïnformeerd.
- Soms werd ook expliciet gecommuniceerd dat de rente gefixeerd is, terwijl dat door renteopslagen niet het geval was.
- Onjuiste conclusies ten aanzien van overhedges en bijvoorbeeld looptijd mismatches; deze werden niet of niet goed gesignaleerd en ten onrechte passend bevonden door de bank.
- Een laatste voorbeeld is dat de actuele situatie van de klant werd beoordeeld. Klanten werden met het huidige herbeoordelingsproces niet teruggebracht naar de situatie ten tijde van het afsluiten van het oorspronkelijke product. Dat moet in het nieuwe proces wel gebeuren, bij iedere klant.

15. Wordt er gecompenseerd voor renteopslagen?

De AFM constateert dat de banken niet scherp genoeg hebben gekeken naar communicatie over renteopslagen en dat er in veel gevallen hier geen sprake is geweest van voldoende duidelijke communicatie. Daar zal nu op dossierniveau compensatie voor moeten volgen.