

Reactie op einduitspraak door Commissie van Beroep van Kifid

De Commissie van Beroep van Kifid heeft in januari 2019 geconcludeerd dat consumenten mogen verwachten dat de rente op hun doorlopend krediet gedurende de looptijd in de pas zal blijven met de relevante marktrente. In bepaalde gevallen hebben wij volgens Kifid in het verleden een hogere rente aan onze klanten berekend dan zij van ons hadden mogen verwachten. Daarom gaan wij de klanten die het betreft compenseren. Ons bedrijf heeft hiervoor de benodigde voorzieningen getroffen. We nemen de compensatie dus zeer serieus.

Compensatieproces

Het compensatieproces zal uit de volgende stappen bestaan:

- Klanten met een lopend en beëindigd doorlopend krediet gaan wij wijzen op een speciale website. Dat doen wij door middel van een brief en advertenties.
- Er komt een aanmeldprocedure waarbij klanten kunnen inloggen op een veilige digitale omgeving.
- Klanten met een of meerdere leningen voeren hun contractnummer(s) in.
- Er vindt vervolgens een controle van klantgegevens plaats om er zeker van te zijn dat we de juiste klant in beeld hebben.
- Daarna zien klanten direct of ze in aanmerking komen voor compensatie.
- Klanten die het krediet delen met een (ex-)partner zorgen ervoor dat ze beiden de stappen doorlopen.
- Tenslotte ontvangen klanten hun compensatie.

Na ontvangst van de brief of het lezen van de advertenties kunnen klanten zich bij ons melden. Ze hoeven nu dus zelf nog niets te doen.

Tijdslijnen

Wij begrijpen dat de klanten die het betreft zo snel mogelijk gecompenseerd willen worden. Echter, bij de compensatie staat zorgvuldigheid voorop. Daarom hebben wij de komende periode nog nodig om dit proces nadere invulling te geven. We kunnen nu nog geen concrete uitspraak doen over de startdatum van het compensatieplan. Aan ons compensatieproces zit namelijk een grote IT-component vast en dat moet zeer zorgvuldig worden ingericht. Zodra wij het proces volledig hebben ingevuld en gecontroleerd gaan wij onze klanten informeren. Wij streven ernaar om onze klanten binnen enkele maanden meer duidelijkheid te bieden.

Schuldenvrije toekomst

Crédit Agricole Consumer Finance Nederland (CA CF NL) wil tevreden klanten die kunnen uitkijken naar een toekomst zonder schulden. Daarvoor nemen we onze verantwoordelijkheid. We luisteren naar de samenleving en onze klanten, nemen onze zorgplicht serieus en houden onze producten voortdurend tegen het licht. Mede daarom hebben we het doorlopend krediet als product in heroverweging genomen met het inzicht van vandaag de dag. Daarom hebben we al een belangrijke stap gezet: sinds 1 augustus 2019 bieden we het doorlopend krediet niet meer aan. Daarnaast zeggen wij per 1 mei 2020 de doorlopende kredieten van al onze klanten op. Dit betekent concreet dat klanten per die datum geen geld meer kunnen opnemen uit hun doorlopend krediet. Dit betekent niet dat klanten het uitstaande saldo in een keer terug hoeven te betalen. Ze zullen maandelijks blijven aflossen totdat hun schuld volledig is terugbetaald.

Dit gaan we eerst uitvoeren. Alle klanten met een doorlopend krediet ontvangen hierover in februari van dit jaar een brief. In deze brief zullen wij onze klanten ook informeren over de status van het compensatieproces.

Vragen van klanten

Wij begrijpen dat klanten vragen hierover hebben. Daarvoor kunnen zij terecht bij hun tussenpersoon of het speciale serviceteam. Onze medewerkers zijn beschikbaar op telefoonnummer **0800-0056 (gratis)**. Zij zijn bereikbaar op werkdagen tussen 08.30 uur en 18.00 uur en op zaterdag tussen 10.00 uur en 17.00 uur.
