



## CV

**Merel van Vroonhoven**  
(Blaricum, 1968)

**Opleiding:** TU Delft (geofysica)  
en INSEAD

**Loopbaan:** directiefuncties bij  
ING (2000 – 2009) en de NS  
(2009 – 2014)

In 2012 uitgeroepen tot  
topvrouw van het jaar.

Merel van Vroonhoven, bestuursvoorzitter AFM:

# ‘Geen bank wil onderaan het lijstje bungelen’

Merel van Vroonhoven (48) is nu twee jaar bestuursvoorzitter van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Ze wil meer middelen om banken aan te pakken, maar ook dat Nederlanders straks minder hypotheek krijgen.

TEKST ANTON VANTUYL FOTO DUCO DE VRIES

**Een kwart van de huiseigenaren kent de AFM niet, bleek uit een peiling van Vereniging Eigen Huis onder ruim 1.300 leden. Vindt u dat erg?**

‘Als we een consumentenorganisatie waren zoals Vereniging Eigen Huis zou ik het mager vinden. Maar wij zijn toezichthouder, dus ik vind het positief dat drie kwart ons kent. Om ons werk goed te kunnen doen, hebben we signalen nodig van consumenten. Daarom is het toch belangrijk dat veel mensen ons kennen.’

**Weten huiseigenaren u goed te vinden?**

‘Ja. Vorig jaar kregen we ruim drieduizend vragen over hypotheekgerelateerde kwesties. Veel meldingen gaan over de kosten van hypotheekadvies. En over hoe hypotheekaanbieders omgaan met bijzondere situaties: als een huiseigenaar werkloos

raakt, gaat scheiden, of de hypotheek niet meer kan betalen. Dat vraagt maatwerk van banken. Ze leveren dat nog te weinig. We willen dat banken mensen in deze situaties actiever benaderen, voor oplossingen.’

**Wat kunt u betekenen voor huiseigenaren die de AFM benaderen?**

‘Wie er niet uitkomt met zijn bank of adviseur kan naar de rechter of klachteninstituut Kifid gaan. Wij lossen geen individuele geschillen op, maar kijken bij voldoende meldingen naar de bredere kwestie. Neem de rente-

opslagen bij hypotheek. Wie veel heeft afgelost, heeft recht op een lagere risico-opslag. Nu moet de klant daar vaak zelf om vragen. Dat klopt niet. De AFM verwacht van aanbieders dat ze dit uit zichzelf doen.’

**Welke middelen heeft u om banken of adviseurs aan te pakken?**

‘Na een onderzoek gaan we praten met de bank, zodat ze zelf met oplossingen kunnen komen. Helpt dat niet, dan kunnen we forse boetes uitdelen en vergunningen intrekken. Verder kunnen we consumenten waarschuwen voor misstanden.’

**Zou de AFM haar werk beter kunnen doen, als u de namen mag noemen van dienstverleners die slecht presteren?**

‘Boetes zijn soms nuttig, maar het kan een paar jaar duren voordat een boete definitief is. Daarvoor zijn taaie

## AFM

**De AFM houdt toezicht op banken, verzekeraars en tussenpersonen. Ze doet onaangekondigd onderzoek, en kan maatregelen nemen, zoals boetes, opleggen.**



## 'We gaan banken niet verplichten rentemiddeling aan te bieden'

procedures nodig. Daarom wil de AFM lijstjes kunnen publiceren van goed en slecht presterende dienstverleners. Niemand wil onderaan zo'n lijstje bungelen. Minister Dijsselbloem heeft in maart bekendgemaakt dat hij dit via een wetwijziging mogelijk wil maken. Daar zijn we blij mee.'

### Is de AFM streng genoeg?

'Ja. Wij hebben tientallen malafide partijen van de markt verwijderd, de kwaliteit van het hypotheekadvies verbeterd en veel aanbieders op de vingers getikt. Het blijft natuurlijk wel nodig dat de consument zijn gezonde verstand gebruikt. Mensen maken hun financiële keuzes vaak niet rationeel.'

### Wat bedoelt u?

'Nederlanders hebben jarenlang te hoge hypotheek afgesloten. Een groot deel daarvan aflossingsvrij. Nog steeds hebben bijna een miljoen mensen een hypotheek die hoger is dan

de waarde van hun woning. Dat kan ook in de toekomst problemen opleveren. Mede op advies van de AFM kan een woningkoper vanaf 2018 niet meer dan 100 procent van de woningwaarde financieren.'

### U wilt dat mensen zelfs nog minder kunnen lenen, maar Vereniging Eigen Huis vindt dat ongewenst: een koophuis wordt dan voor veel mensen onbereikbaar.

'Vergeleken met andere landen is 100 procent nog steeds erg veel. De AFM en De Nederlandsche Bank zien dit percentage graag verder dalen, naar 90 procent. Zo lang dat niet zo is, is het verstandig dat een woningkoper zich afvraagt of hij tot het absolute maximum moet lenen. We moeten voorbereid zijn op tegenslagen, zoals stijging van hypotheekrente of dalende huizenprijzen. Een voorwaarde voor lagere hypotheek is wel dat er meer geschikte huurhuizen komen.'

### Veel huiseigenaren willen dat u banken verplicht rentemiddeling aan te bieden. En dat u de boetes bij oversluiten maximeert.

'Dat gaan we niet doen. Banken schakelen al in rap tempo over op rentemiddeling, mede dankzij publicitaire druk van Vereniging Eigen Huis. Rentemiddeling pakt op lange termijn niet altijd voordeliger uit voor de klant. Wij dringen er wel op aan dat banken actiever nazorg gaan leveren tijdens de looptijd van een hypotheek. En dat ze transparant moeten zijn, zeker bij boetes en rentemiddeling: laat zien hoe je iets berekent en wat de opties zijn, zodat de klant weet waarvoor hij kiest. En breng geen onnodige kosten in rekening. Europa helpt daarbij, want die transparantie en boetebepanking zie je terug in de Europese Hypotheekrichtlijn, die deze zomer in Nederland van kracht wordt.'