

Vergaderjaar 2014–2015

**31 311**

**Zelfstandig ondernemerschap**

**Nr. 152**

**VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG**

Vastgesteld 10 juli 2015

De vaste commissie voor Financiën heeft op 4 juni 2015 een aantal vragen en opmerkingen voorgelegd aan de Minister van Financiën inzake de brief van 25 maart 2015 over het verkennend onderzoek bij de afdelingen bijzonder beheer die kredieten voor het midden- en kleinbedrijf (MKB) behandelen (Kamerstuk 31 311, nr. 146).

De Minister heeft deze vragen beantwoord bij brief van 9 juli 2015. Vragen en antwoorden zijn hierna afgedrukt.

De voorzitter van de commissie,  
Duisenberg

De griffier van de commissie,  
Berck

## **I Vragen en opmerkingen vanuit de fracties**

### ***Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de VVD***

De leden van de VVD-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van het AFM-rapport met het onderzoek naar de afdelingen bijzonder beheer MKB-kredieten. Als een MKB-bedrijf in bijzonder beheer komt dan heeft dat een grote impact, financieel, maar ook emotioneel en frustrerend is voor de ondernemer. Uitgangspunt moet volgens de leden van de fractie van de VVD zijn continuïteit van de onderneming, en als het écht niet anders kan afwikkeling of faillissement. Het is goed om te lezen dat banken volgens de AFM niet te snel overgaan tot overdracht van kredieten aan bijzonder beheer, het opzeggen van de kredietrelatie of dat zij met maatregelen op faillissementen aansturen. Maar ook dat er geen onredelijke maatregelen zijn aangetroffen, zoals disproportionele risico-opslagen, en geen benadeling van klanten door banken. Het is overigens ook overduidelijk dat MKB'ers dat meestal volstrekt anders ervaren, want het zijn vaak ingrijpende maatregelen voor een ondernemer met grote gevolgen.

De leden van de VVD-fractie vinden het zeer teleurstellend dat banken klanten onvoldoende informeren over wat de ondernemer te wachten staat en onvoldoende uitlegt hoe ze rekening houden met het belang van de klant bij het nemen van maatregelen. Dat kan en moet heel snel beter! De leden van de VVD-fractie zijn er daarom een voorstander van dat banken (bijvoorbeeld via de NVB) en MKB-belangen-organisaties (zoals MKB Nederland en ONL) op korte termijn afspraken gaan maken over wat beide partijen van elkaar mogen verwachten rondom bijzonder beheer, hoe partijen met elkaar omgaan, hoe beter gecommuniceerd wordt, welke informatie wordt verstrekt, over continuïteit en kwaliteit in het contact met de klanten, etc. Is de Minister bereid om dit te stimuleren c.q. te bevorderen? Zo nee, waarom niet? Welke goede voorbeelden zijn er in het buitenland op dit punt?

De overdracht naar bijzonder beheer komt voor sommige klanten als een verrassing. Voorkomen is beter dan genezen. Als je er eerder bij bent, hoeven de maatregelen ook minder drastisch te zijn. Dus overleg en contact in een vroegtijdig stadium tussen bank en MKB'er om te voorkomen dat een bedrijf in bijzonder beheer komt is belangrijk. Wat gaan banken hieraan doen? Welke mogelijkheden hebben zij daarvoor? En zijn er nog beperkingen in de wet- en regelgeving om dit voldoende te kunnen doen?

De leden van de VVD-fractie lezen dat de AFM voor het onderzoek onder meer enkele tientallen door de AFM geselecteerde klantdossiers heeft beoordeeld. Om hoeveel klantdossiers gaat het precies? Er is hier en daar kritiek op de opzet van het onderzoek. In hoeverre kan op basis van de uitgevoerde activiteiten voor het onderzoek een representatief beeld geschetst worden van de situatie met betrekking tot bijzonder beheer? De bevindingen zijn bij alle vier de onderzochte banken aangetroffen, maar de accenten verschillen per bank. Waarom worden in dit onderzoek de banken niet met naam en toenaam genoemd, ook als het gaat om de verschillen? De leden van de fractie van de VVD zijn in principe voorstander van het met naam en toenaam noemen van de banken, aangezien dit een prikkel betekent voor het verbeteren van de kwaliteit. Kan de AFM in haar volgende rapportage over bijzonder beheer, de resultaten per onderzochte bank benoemen? Zo nee, waarom niet? In hoeverre komt het (regelmatig) voor dat banken eerst extra zekerheden vragen aan de MKB'er en daarna toch alsnog de stekker uit de financiering trekken? De leden van de VVD-fractie vinden dit niet acceptabel. Wat vindt de Minister daarvan? Hoe ziet de AFM daarop toe dat dit niet gebeurt?

Circa 9% van de MKB'ers met een rentederivaat zit in bijzonder beheer. Is dit percentage hoger dan het gemiddelde bij MKB'ers? Wat is het gemiddelde percentage van MKB'ers dat in bijzonder beheer zit?

Alle banken hanteren vaste criteria voor de overdracht, waarvan een aantal harde en een aantal zachte criteria. Welke criteria hanteren de banken?

Wat zijn de voor- en nadelen van het inzage kunnen krijgen van de MKB'er in het kredietdossier van de bank? Hoe kan gegarandeerd worden dat de klant over alle voor hem/haar relevante informatie uit het dossier beschikt?

Als klanten niet tevreden zijn met de aanpak door de bank kan bezwaar ingediend worden via de klachtenprocedure bij de bank. Hoeveel ondernemers uit bijzonder beheer hebben de afgelopen jaren de klachtenprocedure bij banken doorlopen? Is er zicht op de uitkomsten van deze klachtenprocedure? Welke uitkomsten hebben deze klachtenprocedures? In hoeverre krijgen ondernemers in zo'n procedure gelijk? Hoe snel kan zo'n procedure doorlopen worden in het geval van bijzonder beheer, want het kan in sommige gevallen al het einde van het bedrijf betekenen. Hoe wordt door de banken gegarandeerd dat het ingaan van een dergelijke klachtenprocedure geen gevolgen heeft voor en in de toekomstige relatie tussen bank en ondernemer?

Kan de Minister aangeven hoe de ontwikkeling van bijzonder beheer bij banken is geweest in de afgelopen 10 jaar in aantallen bedrijven (hoeveel in bijzonder beheer (ook procentueel), hoeveel weer terug naar gewoon beheer, hoeveel kredietrelatie beëindigd, hoeveel einde van het bedrijf, en dit ook afzetten tegen de dan geldende economische situatie?

Banken moeten zeer zorgvuldig omgaan met de mogelijkheden die ze hebben voor kostenverhogende maatregelen, want bedrijven in bijzonder beheer zitten al in de problemen. Kostenverhogende maatregelen, zoals rente-opslagen, moeten redelijk en billijk zijn en zeer duidelijk onderbouwd en uitgelegd kunnen worden, volgens de leden van de fractie van de VVD. Dit gebeurt helaas nog onvoldoende. Hoe gaan banken dit nu beter doen? In hoeverre is er door de banken overleg met de MKB-brancheorganisaties om dit in te vullen?

De leden van de VVD-fractie lezen dat een verslechtering van de kredietkwaliteit van de klant kan leiden tot extra kosten voor de bank, ook als (nog) geen sprake is van betalingsachterstanden. Welke extra kosten kan de bank mee te maken krijgen en wat is daarvan de reden?

De leden van de VVD-fractie willen van de Minister weten wat de gevolgen zijn van het eventueel verbieden van rente-opslagen door de banken, onder andere ook voor de financieringskosten van het MKB. Deze leden denken namelijk dat daardoor het de financieringskosten van het totale MKB daardoor uiteindelijk zullen stijgen en de banken (nog) minder snel een krediet zullen gaan verstrekken.

De leden van de VVD-fractie lezen dat de AFM na dit verkennende onderzoek de follow-up door de banken gaat volgen om te zien welke verbeteringen worden doorgevoerd en of die in de praktijk voldoende opleveren. Wanneer rapporteert de AFM daar weer over? Is de Minister bereid om te zorgen dat de AFM uiterlijk medio 2016 weer rapporteert over bijzonder beheer bij banken?

### ***Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de PvdA***

De leden van de PvdA-fractie hebben kennisgenomen van het AFM-rapport over het verkennend onderzoek dat zij heeft gedaan bij de bijzonder beheerafdelingen banken, die kredieten voor het MKB behandelen. Ook de leden van de PvdA-fractie hebben behoorlijk wat signalen ontvangen van MKB-ondernemers die ontevreden zijn over de manier waarop zij door de afdeling bijzonder beheer van hun bank zijn

behandeld. De leden van de PvdA-fractie hebben nog de volgende vragen over het AFM-rapport.

De leden van de PvdA-fractie vragen op basis van welke criteria de door de AFM beoordeelde klantdossiers zijn geselecteerd? In hoeverre is voldaan aan de eis van representativiteit? En hoe zijn de geïnterviewde klanten die onder bijzonder beheer vallen of vielen geselecteerd?

Uit het AFM-rapport komt naar voren dat banken sommige MKB-ondernemers niet vroegtijdig informeren over de overdracht naar bijzonder beheer. Bovendien is het MKB-ondernemers onvoldoende duidelijk wat ze te wachten staat bij een bijzonder beheertraject. De leden van de PvdA-fractie vragen welke acties banken gaan ondernemen om dit te verbeteren? Welke maatregelen kan de AFM nemen als blijkt dat banken te weinig vooruitgang hebben geboekt?

Een veelgehoorde klacht van MKB-ondernemers gaat over de extra kosten die aan hen in rekening worden gebracht als zij overgedragen worden naar bijzonder beheer. De AFM constateert dat zij in de onderzochte dossiers geen exorbitante renteopslagen of fees heeft aangetroffen. De leden van de PvdA-fractie vragen of dit nader kan worden toegelicht. Een ander discussiepunt is de (her)taxatie van het onderpand op kosten van de MKB-ondernemer. De AFM stelt dat banken een goede toelichting moeten geven op het taxatiebeleid, maar de leden van de PvdA-fractie of de AFM ook heeft onderzocht of het taxatiebeleid van banken in de geselecteerde dossiers objectiveerbaar is? Zo nee, waarom niet?

De leden hebben zorgen over het nog altijd substantiële aantal individuele bedrijven dat stelt slecht behandeld te worden door een bank. Hoe kijkt de Minister hier tegenaan? Een faillissement heeft een grote impact op de ondernemer en haar werknemers, zijn er voldoende mogelijkheden voor ondernemers om in gevallen van onredelijke behandeling tijdig in het geweer te komen? De leden van de PvdA hebben hierover zorgen, temeer daar de impact enorm is en de afhankelijkheid van de bank groot.

Tot slot vragen de leden hoe het staat met de toezegging van de Minister om nader in te gaan op de vele renteopslagen die banken toepassen op MKB-kredieten, veelal zonder opgaaf van redenen. De leden van de PvdA willen dat deze opslagen zonder of op heel algemene gronden tot het verleden gaan behoren, welke actie wil de Minister nemen om deze misstand weg te nemen?

### ***Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de SP***

De leden van de SP-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van het rapport «Een verkennend onderzoek naar de werkwijze van de afdeling bijzonder beheer van banken voor MKB-kredieten» en de begeleidende brief van de Minister van Financiën. Zij hebben enkele vragen over het rapport.

De leden van de SP-fractie lezen in het rapport dat de Autoriteit Financiële Markten (AFM) een selectie heeft gemaakt van enkele tientallen klantdossiers. Deze leden zijn benieuwd of de Minister kan aangeven op basis van welke criteria deze dossiers zijn geselecteerd en of hierbij bijzondere aandacht is uitgegaan naar de meldingen die bij de AFM zijn binnengekomen. Tevens zijn deze leden benieuwd of de Minister kan aangeven op basis van welke criteria de te interviewen klanten zijn geselecteerd.

De leden van de SP-fractie lezen in het rapport dat naar de bevindingen van de AFM geen disproportionele risico-opslagen worden gehandhaafd. Deze leden zijn benieuwd of de Minister kan aangeven welke proporties deze opslagen in de regel aannemen en of deze opslagen naar zijn mening een hindernis voor bedrijven vormen om uit het bijzonder beheer te komen?

De leden van de SP-fractie vernemen uit het rapport dat klanten onvoldoende door banken worden geïnformeerd over wat hen te wachten staat zodra zij onder de afdeling bijzonder beheer worden gebracht. Deze leden zijn benieuwd of de Minister met hen van mening is dat het in rekening brengen van hogere kosten en het nemen van ingrijpende maatregelen zonder heldere uitleg en verantwoording leidt tot situaties waardoor een MKB-onderneming onnodig hard wordt geraakt.

De leden van de SP-fractie lezen dat de overdracht naar bijzonder beheer als een verrassing komt voor sommige klanten. Heeft de Minister een beeld van de aantallen klanten waarbij dit gebeurt en, zo niet, is hij bereid hiertoe verder onderzoek te laten verrichten?

De leden van de SP-fractie vernemen uit het rapport dat banken externe organisaties inschakelen om een deel van de klanten in bijzonder beheer over te nemen. Voorts lezen deze leden dat deze serviceorganisaties voornamelijk schriftelijk met de klant communiceren, het proces grotendeels geautomatiseerd plaatsvindt en minder of geen rechtstreeks contact met accountmanagers of behandelaren hebben. Deze leden vragen zich af of de Minister van mening is of deze handelwijze voldoet aan het maatwerk dat ook volgens de AFM hoort bij het bijzonder beheer. Tevens vragen deze leden de Minister of hij een beeld heeft van welk percentage klanten wordt overgedragen aan een dergelijke organisatie, welke criteria hiervoor zijn en hoeveel klanten die in beheer zijn bij externe serviceorganisaties succesvol uit bijzonder beheer komen. Deze leden vragen de Minister tevens om, indien hij hiervan geen helder beeld heeft, hier verder onderzoek naar te verrichten.

In het rapport lezen de leden van de SP-fractie dat in een eerdere verkenning uit 2013 door de AFM is geconstateerd dat kredietvoorwaarden niet altijd begrijpelijk zijn voor MKB'ers en dat banken veel mogelijkheden hebben deze voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Deze leden zijn benieuwd of de Minister de indruk heeft dat deze voorwaarden nu begrijpelijker zijn voor deze groep ondernemers. Voorts willen deze leden de Minister vragen of hij een beeld heeft van de frequentie waarmee voorwaarden eenzijdig worden aangepast, of dit duidelijk gemeld wordt aan de kredietnemer en of deze aanpassingen gevolgen hebben gehad voor de plaatsing van MKB'ers onder de afdeling bijzonder beheer.

De leden van de SP-fractie lezen in het rapport van de AFM dat een van de maatregelen van afdelingen voor bijzonder beheer bestaat uit het blokkeren van rekeningen. Kan de Minister aangeven of deze maatregel volgens hem bijdraagt aan het continueren van de onderneming of het beperken van het risico van de bank. Voorts zijn deze leden benieuwd in welke mate deze maatregel wordt genomen bij de overplaatsing naar bijzonder beheer.

In het rapport lezen de leden van de SP-fractie dat taxaties niet altijd plaatsvinden met door de klant aangedragen relevante informatie en dat zij het taxatierapport niet altijd te zijn krijgen. Voorts krijgen zij uit een citaat in het rapport de indruk dat verschillende taxateurs verschillende waarden aan activa toekennen. Deze leden zijn benieuwd of de Minister

van mening is dat deze praktijk onderdeel is van een zuivere procedure die een onderneming kan laten herstellen van de precare situatie waarin die zich bevindt.

De leden van de SP-fractie lezen dat veel klanten niet begrijpen waarom hun relatie met de bank is opgezegd, zich vaak geïntimideerd voelen en de indruk hebben dat medewerkers van de afdeling bijzonder beheer mede door wisselingen geen verstand hebben van hun bedrijf of hun individuele situatie. Deze leden zijn benieuwd of de Minister met hen van mening is dat een ondernemer die onder de afdeling bijzonder beheer valt gezien zijn of haar situatie meer baat heeft bij continuïteit, begrip van de bank en adequate uitleg dan de manier waarop velen nu behandeld worden of zich behandeld voelen.

In het rapport lezen de leden van de SP-fractie dat de voorwaarden van banken voor MKB'ers de bank zeer veel rechten geven waardoor de bank een zeer sterke positie heeft ten opzichte van de klant. Voorts lezen zij dat het cruciaal is dat de bank zorgvuldig omgaat met deze rechten. Deze leden zijn benieuwd of de Minister van mening is dat dit op dit moment gebeurt bij klanten die onder bijzonder beheer terecht komen. Tevens vragen deze leden de Minister of hij van mening is dat deze sterke positie mede wordt gecreëerd door het door de AFM geconstateerde feit dat vrijwel de gehele kredietverlening aan het MKB in handen is van slechts vier banken.

De leden van de SP-fractie lezen in het rapport dat de interne documentatie van banken niet standaard vermelden op welke wijze medewerkers van de afdeling bijzonder beheer rekening dienen te houden met het belang van de klant. Is de Minister van mening dat het ontbreken van dergelijke passages een zorgvuldige behandeling van klanten en een in beginsel positieve benadering van afdelingen bijzonder beheer garandeert?

De leden van de SP-fractie vernemen uit het rapport dat de AFM naar eigen zeggen geen handhavende bevoegdheden op het terrein van zakelijke kredietverlening heeft. Deze leden vinden een zuivere behandeling van ondernemers noodzakelijk bij afdelingen bijzonder beheer en zijn benieuwd of de Minister bereid is toezicht in te stellen op deze vorm van dienstverlening.

### ***Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van het CDA***

De leden van de CDA-fractie hebben kennisgenomen van het AFM-rapport over bijzonder beheer. Hoewel deze leden de AFM danken voor de aandacht op dit onderwerp, hebben zij nog veel vragen die zij aan de Minister willen stellen. Zo vragen deze leden of de Minister het rapport en de bevindingen representatief vindt, gezien het feit dat er van de naar schatting 300.000 ondernemers in bijzonder beheer zitten en er maar 15 gesprekken zijn gevoerd en ongeveer 100 signalen zijn ontvangen? Deelt de Minister de mening van de leden van de CDA-fractie dat veel ondernemers schroom hebben om zich te melden met een klacht over hun bank, omdat ze nog steeds een relatie met hun bank hebben? En dat dit ervoor zorgt dat veel signalen van misstanden niet bij de AFM terecht kunnen komen? Hoe gaat de Minister in het algemeen om met gevallen waarin er door een machtsverschil tussen consument en bedrijf een drempel is om tot melding van een misstand te komen?

De leden van de CDA-fractie lezen dat de AFM constateert dat de werkwijze van de afdeling bijzonder beheer «op gespannen voet staat met het belang van de klant», wat is het oordeel van de Minister over deze conclusie? Daarbij constateert de AFM dat de afdeling bijzonder beheer

primair gericht is op het beheersen van het kredietrisico van de bank. De leden van de CDA-fractie vragen de Minister of het doel niet juist het klantbelang zou moeten zijn?

De leden van de CDA-fractie vragen de Minister of hij een overzicht kan geven van de accentverschillen van de bevindingen bij banken, aangezien dit nu uit het rapport niet duidelijk wordt terwijl het wel wordt benoemd dat er verschillen zijn? Deze leden vragen ook naar hoe het kan dat de AFM conclusies trekt over communicatie, terwijl de AFM zelf aangeeft dat veel communicatie helemaal niet is vastgelegd? Gaat de conclusie van AFM dus alleen over het ontbreken van gespreksverslagen, e-mails en brieven, of ook over de inhoud van de communicatie? Deze leden vragen de Minister of hij al verbeteringen ziet in de omschrijvingen van de kredietvoorwaarden bij banken, waarvan eerder door de AFM is geconstateerd dat deze niet altijd begrijpelijk zijn voor MKB'ers en dus voor verbetering vatbaar zijn? Hierop doorgaand, deelt de Minister de opvatting dat conclusies over als zouden banken voldoen aan alle kredietvoorwaarden en dus geen onwenselijke handelingen jegens bedrijven ondernemen aan de voorbarige kant is gezien de constatering dat kredietvoorwaarden onduidelijk en onbegrijpelijk zijn voor veel MKB'ers? Is de Minister bereid om een stevige regie te voeren richting banken om kredietvoorwaarden begrijpelijk, rechtvaardig en eenduidig te krijgen?

De AFM constateert (p. 9) dat kleine MKB'ers geen middelen hebben om expertise in te schakelen, deelt de Minister de opvatting dat een kleine ondernemer hierdoor ook een afhankelijkheidsrelatie met de bank heeft waardoor dit een bijzonder zorgplicht voor de bank met zich meebrengt? En welke conclusie trekt de Minister uit de AFM-constatering (p. 10) dat de algemene voorwaarden van banken de banken zelf zeer veel rechten toekent? Gaat de Minister hier iets aan doen, zo vragen de leden van de CDA-fractie. Is de Minister bereid om ook onderzoek te (laten) doen naar de wijze waarop kredieten zijn verstrekt, omdat overkreditering een oorzaak kan zijn van het feit dat bedrijven in bijzonder beheer terechtkomen? Kan de Minister aangeven hoeveel bedrijven die in bijzonder beheer zitten ook problematisch rentederivaat hebben?

Deelt de Minister de onwenselijkheid en onredelijkheid van dat bijzonder beheer en de daarbij komende kosten ook wordt ingezet bij bedrijven die gewoon aan hun verplichtingen voldoen, alleen omdat de problemen voor de bank met solvabiliteitsproblemen te repareren, vragen de leden van de CDA-fractie. Deze leden constateren ook dat er een verschil zit tussen de herstelfase en de afwikkelingsfase van bijzonder beheer. Zij vragen de Minister of voor de betreffende ondernemers wel voldoende duidelijk is in welke fase men zit. Acht de Minister op basis van het onderzoek van de AFM dat het eerlijk en transparant aan ondernemers is gecommuniceerd dat ze in de afwikkelingsfase van hun bedrijf zitten? Zo nee, acht de Minister dit acceptabel gezien de vele persoonlijke drama's die dit kan veroorzaken?

De leden van de CDA-fractie vragen de Minister of hij het wenselijk acht dat aan de bank gelieerde BV's woningen en/of panden opkopen van ondernemers in bijzonder beheer? Kan de Minister een lijst opleveren (met slechts bedragen, zonder verdere informatie) van door de bank opgekochte activa en voor welk bedrag die activa vervolgens weer is verkocht?

De leden van de CDA-fractie vragen het oordeel van de Minister over de AFM-constatering dat banken soms serviceorganisaties inzetten waardoor er geen of minder contact met accountmanagers en behandelaars is? Is dit wel wenselijk wanneer het gaat om bedrijven waarbij de persoonlijke gevolgen zeer groot kunnen zijn en dat persoonlijk contact zeer gewenst

is? Wat gaat de Minister doen aan -met name- serviceorganisaties die een intimiderende aanpak (p. 23) hanteren en lange wachttijden laten ontstaan?

Welke genoemde branches (p. 15) worden er door banken onderscheiden bij het beheer van kredieten? Waarom worden deze specifieke branches apart behandeld?

De leden van de CDA-fractie vragen de Minister of hij het aanvaardbaar acht wanneer afspraken tussen bank en ondernemers niet worden vastgelegd, zoals de AFM suggereert dat in sommige gevallen gebeurt? Zo ja, waarom?

De leden van de CDA-fractie vragen hoe het kan dat sommige banken wel met risico-opslagen werken en andere banken niet? Is een maatregel als risico-opslag dan wel nodig? Welke conclusies trekt de Minister uit de constatering dat er niet goed wordt gecommuniceerd over bijzonder beheer en is hij bereid om voor de betreffende ondernemers enige vorm van compensatie voor te stellen? Deelt de Minister in dit kader de opvatting dat het onacceptabel is dat in sommige gevallen niet is onderbouwd waar de hoogte van fees en opslagen op is gebaseerd? Is de Minister bereid om ondernemers te compenseren dan wel banken te sanctioneren voor die gevallen waar bedrijven met niet onderbouwde kosten zijn geconfronteerd? Zo nee, waarom niet?

Hoe oordeelt de Minister over de gevallen waarbij ondernemers in een persoonlijke zeer benarde positie verkeren en de bank niet goed bereikbaar is en/of lange wachttijden hanteert, vragen de leden van de CDA-fractie?

Tenslotte vragen de leden van de CDA-fractie nog enkele algemene vragen over het AFM-rapport. Welke kracht hebben de aanbevelingen van de AFM over bijzonder beheer, nu de AFM geen handhavende bevoegdheid heeft op het gebied van zakelijke kredietverlening? Waarom heeft de AFM geen handhavende bevoegdheid heeft op het gebied van zakelijke kredietverlening? Zijn er bij de Minister klachten binnengekomen of signalen bekend van (belangen)organisaties die zich totaal niet herkennen in de uitkomsten van het AFM-rapport? Wat doet u met deze reactie? Wat is uw reactie op klachten van ondernemers die geen volledig inzicht in hun kredietdossier kunnen krijgen? Bent u bereid om maatregelen te nemen die ervoor zorgen dat ondernemers wél volledig inzicht in hun kredietdossier krijgen?

### ***Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de PVV***

De leden van de PVV-fractie hebben kennisgenomen van het AFM-rapport aangaande een verkennend onderzoek naar de werkwijze van de afdeling bijzonder beheer van banken voor MKB krediet en de reactie van de Minister hierop.

Naar aanleiding van het genoemde punt brengen de leden van de PVV-fractie het volgende naar voren.

#### *Onredelijke maatregelen jegens mkb*

Allereerst merken de leden van de PVV-fractie op dat in het AFM-rapport geconcludeerd wordt dat de bijzonder beheer-afdelingen van banken geen onredelijke maatregelen jegens ondernemers treffen, maar de communicatie wel verbeterd kan worden. De leden van de PVV-fractie stellen – verwijzend naar een artikel in *Follow the Money*<sup>1</sup> – vast dat veel ondernemers verbaasd zijn over de uitkomsten van het rapport en het

<sup>1</sup> <http://www.ftm.nl/exclusive/forse-kritiek-op-afm-rapport-bijzonder-beheer/>.



ervaren als een klap in het gezicht van het MKB. De leden van de PVV-fractie vragen de Minister een verklaring te geven voor het enorme contrast tussen de uitkomsten van het rapport en de wijze waarop de ondernemers dit ervaren.

#### *Inzage klantendossier*

Voorts merken de leden van de PVV-fractie op dat de AFM vaststelt dat de overdracht naar bijzonder beheer voor sommige ondernemers als een verrassing komt. Ook de reden voor overdracht wordt niet altijd begrepen. De leden van de PVV-fractie vragen de Minister hoe dit komt en hoe dit voorkomen kan worden. Is het bijvoorbeeld mogelijk de ondernemers in een eerder stadium te informeren?

Eveneens stellen de leden van de PVV-fractie vast dat ondernemers geen inzage hebben in hun klantendossier. De leden van de PVV-fractie vragen de Minister in te gaan op de situatie in het VK met betrekking tot het inzage hebben in eigen klantendossier onder bijzonder beheer. In hoeverre kan Nederland hier een voorbeeld aan nemen en is het mogelijk dit wettelijk te verankeren?

#### *Kosten bijzonder beheer*

Verder vragen de leden van de PVV-fractie naar een overzicht van de kosten waarmee ondernemingen die onder bijzonder beheer zijn geplaatst precies te maken hebben (graag per onderdeel aangeven). Welke rentetarieven horen bij de verschillende klantenrisico's die de bank loopt en hoe hoog zijn de beheerskosten voor ondernemingen onder bijzonder beheer?

Eveneens willen de leden van de PVV-fractie weten in hoeverre de Minister het wenselijk acht de extra kosten voor ondernemers onder bijzonder beheer te verbieden.

#### *Ontwikkeling bijzonder beheer*

Tenslotte willen de leden van de PVV-fractie weten hoe de ontwikkeling van bijzonder beheer (per bank) de afgelopen vijf jaar is geweest.

### **Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van D66**

De leden van de D66-fractie hebben kennisgenomen van de brief van de Minister van Financiën over het verkennend onderzoek bij de afdelingen bijzonder beheer die kredieten voor het midden- en kleinbedrijf (MKB) behandelen van de Autoriteit Financiële markten (AFM). Deze leden hebben naar aanleiding van de rapportage van AFM en de brief van de Minister nog wel enkele vragen die zij graag aan de Minister willen voorleggen.

#### *Verwachtingskloof klant en bank*

De leden van de D66-fractie constateren uit het AFM-rapport dat de verwachtingen van ondernemers over het doel van bijzonder beheer uiteenlopen met wat zij in de praktijk ervaren. Daarnaast lezen zij in het rapport dat banken hun klanten onvoldoende informeren over de consequenties van een bijzonder beheer traject. Kan de Minister toelichten of hij van plan is hier iets aan te doen? Zo ja, wat is hij dan van plan? Zo nee, waarom niet?

De leden van de D66-fractie lezen dat er geen aanwijzingen zijn gevonden over het bestaan van een «verdienmodel» gebaseerd op de maatregelen van bijzonder beheer bij banken. De leden constateren daarnaast dat banken bijzonder beheer specialisten inzet om kredietrisico te beperken. Wat vindt de Minister van de mogelijkheden die banken hebben om dat kredietrisico te beperken? Kan de Minister uiteenzetten of de banken volgens hem genoeg rekening houden met het klantbelang en continuïteit van de klantrelatie? Waarom leidt bijzonder beheer in zoveel gevallen tot kostenverhogende maatregelen voor de ondernemer en niet tot kostenverlagende? Is de Minister bekend met het artikel «een harde confrontatie met de afdeling bijzonder beheer»?<sup>2</sup> Zo ja, kan hij reflecteren op dergelijke berichtgeving, hoe valt dit te rijmen met het AFM-rapport?

#### *Communicatie*

De leden van de D66-fractie constateren dat de communicatie tussen banken en ondernemers te wensen overlaat. Daarnaast lezen zij dat AFM de banken heeft gevraagd klanten al voor de daadwerkelijke overdracht te informeren over de mogelijke overdracht naar bijzonder beheer en om de reden voor de overdracht naar bijzonder beheer beter toe te lichten aan de klant en duidelijk aan te geven hoe het vervolgproces eruit ziet. Kan de Minister aangeven of hij vindt dat banken beter moeten communiceren onder welke voorwaarden het mogelijk is voor ondernemers om bijzonder beheer te beëindigen? Heeft de Minister vernomen in hoeverre de banken de verzoeken van AFM in zullen willigen?

De leden van de D66-fractie lezen dat wanneer bijzonder beheer wordt uitbesteed aan serviceorganisaties er vaker voorkomende signalen zijn van een intimiderende aanpak van die serviceorganisaties en lange reactie termijnen als de klant zelf met een voorstel komt. vindt de Minister dat deze intimiderende aanpak blijkt geeft van een onwenselijk verdienmodel? Is de Minister voornemens iets te doen aan de werkwijze van serviceorganisaties? Zo ja, kan hij dat verduidelijken? Zo nee, waarom niet?

#### ***Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de ChristenUnie***

De leden van de ChristenUnie-fractie willen graag enkele vragen stellen aan de Minister over de AFM-rapportage «Bijzonder beheer».

De leden van de ChristenUnie-fractie vragen of de Minister de conclusie van het AFM-rapport onderschrijft dat banken klanten onvoldoende informeren wat ze te wachten staat in een bijzonder beheertraject en onvoldoende uitleggen hoe ze rekening houden met het belang van de klant bij het nemen van maatregelen.

In hoeverre draagt daarnaast volgens de Minister de relatief sterke positie van de bank ten opzichte van de klant bij aan de problemen in de dienstverlening aan het MKB, zo willen deze leden weten. Welke mogelijkheden ziet de Minister om de positie van de klant ten opzichte van de bank te versterken? Wat vindt hij van de optie om beperkingen te stellen aan de maatregelen die banken in het kader van bijzonder beheer aan klanten kunnen opleggen? Welke beperkingen van de algemene voorwaarden zouden volgens de Minister tot een betere machtsbalans kunnen leiden?

---

<sup>2</sup> <http://www.ftm.nl/exclusive/een-harde-confrontatie-met-de-afdeling-bijzonder-beheer/>.

### *Bevindingen en verbeterpunten*

De AFM geeft in het rapport aan geen aanwijzingen voor een patroon van benadeling van klanten door banken gevonden te hebben. Wat is de reactie van de Minister op deze conclusie? De leden van de ChristenUnie-fractie vragen om een nadere toelichting of dit inhoudt dat in individuele zaken mogelijk toch aanwijzingen voor benadeling van klanten door banken gevonden zijn.

De leden van de ChristenUnie-fractie vragen om een uitgebreide toelichting op de door banken gehanteerde criteria voor de overdracht naar bijzonder beheer. Om welke concrete criteria gaat het hierbij, zo willen deze leden weten.

De leden van de ChristenUnie-fractie vragen hoe de Minister kijkt naar de verdeling van de extra kosten (zoals taxatiekosten) die gepaard gaan met bijzonder beheer. Ziet hij mogelijkheden om tot een eerlijker verdeling van kosten te komen?

De leden van de ChristenUnie-fractie vragen of de Minister van mening is dat banken voldoende rekening houden met de voorwaarden waaronder in het verleden financiering is verstrekt, bijvoorbeeld in de gevallen waar banken, zoals zij zelf ook erkennen, te makkelijk geld hebben geleend?

Uit de AFM-rapportage blijkt dat in veel klantdossiers een deel van de communicatie ontbreekt, zoals gespreksverslagen en schriftelijke communicatie van de klant. Deelt de Minister de opvatting dat het ontbreken van zulke gegevens in klantdossiers met het oog op de zorgvuldigheid ongewenst is, zo vragen de leden van de ChristenUnie. Kan de Minister toelichten wat de oorzaken van de onvolledige klantdossiers zijn en welke maatregelen banken gaan nemen om te zorgen dat de klantdossiers in orde zijn.

De leden van de ChristenUnie-fractie constateren dat de AFM een groot aantal aanbevelingen heeft gedaan om de communicatie duidelijker en transparanter te maken en om de bereikbaarheid en continuïteit in het klantcontact te verbeteren. In het rapport wordt in algemene zin aangegeven dat de banken bereid zijn om in lijn met de aanbevelingen aanpassingen door te voeren. Genoemde leden willen graag weten in hoeverre de banken zich herkennen in de gegeven punten van kritiek en het voornemen hebben om de specifieke aanbevelingen allemaal op te volgen. Welke concrete stappen worden daartoe door de banken genomen, zo vragen deze leden.

### *Follow up*

De leden van de ChristenUnie-fractie vragen wanneer de resultaten van de eerste follow up worden verwacht. Tevens willen deze leden weten of de Kamer wordt geïnformeerd over de resultaten van de follow up. Is de Minister bereid om de Kamer te informeren over de verbeteringen die banken doorvoeren?

## **II Reactie van de Minister**

Ik heb met belangstelling kennis genomen van de vragen en opmerkingen van de leden van de fracties van de VVD, de PvdA, de SP, het CDA, de PVV, D66 en ChristenUnie over bijzonder beheer bij MKB kredieten. Om een logische opbouw in de beantwoording te krijgen en om mogelijke doublures te vermijden heb ik gekozen voor een thematisch geordende beantwoording volgens de volgende rubricering:

- (1) algemene vragen over bijzonder beheer
- (2) specifieke zorgen omtrent bijzonder beheer
- (3) verkenning AFM naar bijzonder beheer
- (4) mogelijkheden voor MKB ondernemingen
- (5) vervolgacties

Voorafgaand aan de beantwoording sta ik kort stil bij de complexiteit van (de vragen rond) bijzonder beheer. Een MKB-ondernemer komt niet zonder reden in bijzonder beheer. Over het algemeen is het risico-profiel van de onderneming verhoogd doordat een onderneming in financiële problemen zit of daarin dreigt te komen waardoor de continuïteit van een onderneming onder druk komt te staan. Meestal gaat daaraan vooraf dat hij contractuele betalingsverplichtingen niet is nagekomen. Het kan echter ook zo zijn dat door verslechterde marktomstandigheden het risicoprofiel van een onderneming zodanig verslechterd, dat de onderneming in bijzonder beheer komt, terwijl de onderneming zijn verplichtingen altijd is nagekomen.

De afdeling bijzonder beheer van een bank geeft ondernemers die in financiële problemen zitten of daarin dreigen te komen extra aandacht en intensieve begeleiding. In eerste instantie wordt gestreefd naar herstel van de financiële gezondheid van het bedrijf zodat de kredietverlening op een verantwoorde basis kan worden voortgezet. In deze «herstel»-fase loopt het belang van de banken parallel met dat van de ondernemer. Het gezamenlijke doel is het verbeteren van het risico-profiel doordat de onderneming weer gaat renderen en zijn verplichtingen kan (blijven) nakomen. Hiertoe zijn bij grotere ondernemingen over het algemeen meer mogelijkheden dan bij kleinere, omdat er meer mogelijkheden tot herstructurering zijn of er meer zekerheden gesteld kunnen worden. De maatregelen die de bank in deze fase kan nemen (zoals hertaxaties van zekerheden, een extra risico-opslag of een behandelfee) zullen voor een ondernemer kostenverhogend uitpakken en mogelijk daardoor minder begrijpen zijn. De bank heeft echter meerdere (klant)belangen en dient deels op grond van prudentiele regelgeving deze specifieke maatregelen te nemen. Er kan ook een moment komen waarop de kredietverlener geen continuïteitsperspectief ziet en/of niet langer accepteert dat er niet wordt voldaan aan de overeengekomen verplichtingen. In deze fase, de «afwikkel»-fase, lopen de belangen van bank en onderneming niet (altijd) meer parallel en kan spanning ontstaan in de relatie tussen bank en klant. Enerzijds is het voor de bank van belang dat hij waakt voor slechte risico's en op een kostenefficiënte manier te werk gaat. Hierbij kan de bank een afweging maken tussen het belang van de klant in bijzonder beheer en de het belang van haar overige klanten. Anderzijds is er het belang van de onderneming die krediet nodig heeft en ook betrokkenheid van de bank verwacht.

Het belangenconflict tussen ondernemer en bank wordt op een aantal manieren beheerst: Omdat de onderneming in een afhankelijke positie verkeerd, is het van belang dat de procedures en beslisstructuren van de bank er voor zorgen dat de bank de klant respectvol en zorgvuldig behandelt en dat de bank goed met de ondernemer communiceert over het proces en de afwegingen. Daarnaast wordt, in meer formele zin, het mogelijke belangenconflict beheerst door de algemene voorwaarden voor kredietverlening.

Als een onderneming het niet eens is met de maatregelen in bijzonder beheer kan deze een klacht indienen bij de betreffende bank maar kan deze ook de civiele rechter verzoeken te toetsen of de maatregelen op basis van de voorwaarden al dan niet terecht zijn ingesteld door de bank en zijn de redelijkheid en billijkheid maatgevend.

## 1. Algemene vragen over bijzonder beheer

*De fracties van het CDA, D66 en CU stelden algemene vragen over de kwetsbaarheid van de MKB-ondernemer ten opzichte van de bank en of de bank wel voldoende oog heeft voor het klantbelang bij klanten in bijzonder beheer.*

De bank heeft diverse mogelijkheden om zijn kredietrisico te beheersen. Het is daarbij echter van groot belang dat banken zorgvuldig omgaan met klanten in bijzonder beheer en een onderneming voorbereiden op te nemen stappen en uitleg verschaffen over de motieven achter deze stappen. Met name kleinere ondernemingen verkeren bijvoorbeeld door beperktere mogelijkheden om externe expertise in te schakelen, in een kwetsbare positie ten opzichte van de bank.

Het is echter niet per definitie zo dat het beheersen van het kredietrisico en het centraal stellen van het klantbelang op gespannen voet staan. Het continueren van een kredietrelatie is bij onvoldoende continuïteitsperspectief ook niet in het belang van de betreffende ondernemer. Duurzame verliesfinanciering is bovendien niet in het belang van de overige klanten omdat de kosten hiervan uiteindelijk ook op hen drukken. Het beheersen van het kredietrisico is daarom in het belang van de klanten van de bank, zolang duurzaam levensvatbare bedrijven voldoende kansen krijgen voor herstel.

*De fractie van de VVD en CDA vragen naar het verband tussen bijzonder beheer en de kapitaalseisen van banken.*

Banken geven aan dat bijzonder beheer leidt tot hogere operationele kosten voor de bank bijvoorbeeld als gevolg van extra klantcontact, intensievere monitoring en het opstellen van extra rapportages. Naast de operationele kosten spelen ook kapitaalkosten een rol: indien een ondernemer een groter kredietrisico vormt en de kans op wanbetaling toeneemt, dan dient een bank hiertoe in principe meer kapitaal aan te houden en/of hogere voorzieningen te treffen. Dit zal ook gebeuren indien een ondernemer (nog) niet is ondergebracht in bijzonder beheer. Dit aspect wordt ook benadrukt door de AFM, en is mijns inziens ook wenselijk vanuit prudentieel oogpunt. Dit betekent overigens niet dat banken vanuit solvabiliteitsredenen bijzonder beheer toepassen op ondernemers die gewoon aan hun verplichtingen voldoen en ik zie ook geen reden waarom ze dat zouden doen, zoals de leden van de CDA-fractie veronderstellen.

*De fracties van het CDA en de ChristenUnie vragen daarbij ook of er een relatie is met de (te gemakkelijke) wijze waarop in het verleden krediet werd verstrekt. De fractie van de SP vraagt in dit verband ook naar de verschillen tussen sectoren.*

Voor de crisis verstrekten banken gemakkelijker krediet en verstrekten zij tevens, mogelijk door een optimistische inschatting van risico's, leningen aan (mogelijk te) risicovolle bedrijven. Daarnaast is in sommige sectoren sprake van overcapaciteit ontstaan en daardoor kunnen ook bedrijven met een goede bedrijfsvoering in de problemen komen. Als nu blijkt dat deze bedrijven hun lening niet kunnen dragen, komen zij mogelijk in bijzonder beheer terecht. Na de financiële crisis zijn banken, mede ingegeven door nieuwe wet- en regelgeving, kritischer gaan kijken naar kredietaanvragen. Deze kritischere blik hangt ook samen met de verslechterde financiële positie van met name het mkb, dat hard geraakt is door een terugval van de binnenlandse vraag. Daardoor zullen banken risicovolle bedrijven

kritischer behandelen en bovendien per branche bezien in hoeverre er bijvoorbeeld sprake is van overcapaciteit.

*De fracties van de VVD en CDA vragen hoeveel MKB-ondernemingen in bijzonder beheer zitten en hoeveel daarvan een rentederivaat hebben.*

Het beeld verschilt van bank tot bank en een totaal is dan ook binnen bandbreedtes te geven. Tussen de 10% en 20% van de MKB-bedrijven zit in bijzonder beheer. Dit geldt grosso modo ook voor het aandeel van bijzonder beheer in het totale kredietvolume. Het percentage MKB'ers met een rentederivaat in bijzonder beheer ligt ook in deze orde van grootte.

*De fracties van de VVD en PVV vragen voorts hoe de ontwikkeling van bijzonder beheer bij banken is geweest de afgelopen jaren en hoe zich dit verhoudt tot de economische omstandigheden.*

Er is een verband tussen de economische omstandigheden en de financiële staat van het bedrijfsleven. Als het economisch tegen zit, hebben bedrijven het moeilijker. Dat komt ook tot uitdrukking in een toename van onder bijzonder beheer gebrachte bedrijven. Een precies kwantitatief beeld daarvan heb ik niet, maar een indicator is dat in de periode sinds 2008 het aantal medewerkers in bijzonder beheer bij banken is verdubbeld tot ongeveer 1.500.

De banken geven aan dat in de huidige omstandigheden de helft tot tweederde van de klanten weer succesvol uit bijzonder beheer komt. Eerder lag dat percentage hoger, tussen de 60 tot 70%. De banken geven voorts aan dat de gemiddelde tijd die klanten in bijzonder beheer zijn sinds de crisis is toegenomen. Voorheen was die periode gemiddeld 1 tot 2 jaar, nu is dat vaak 2 tot 3 jaar en soms zelfs langer. De verblijftijd van kleinere klanten in bijzonder beheer is vaak minder lang. Dat heeft er mee te maken dat de problemen van een klein bedrijf sneller zijn geanalyseerd en oplossingen ook sneller geïmplementeerd.

*De SP-fractie vraagt verder of ik van mening ben dat de sterke positie van banken mede wordt gecreëerd door het door de AFM geconstateerde feit dat vrijwel de gehele kredietverlening aan het MKB in handen is van slechts vier banken.*

De sterke positie van banken in bijzonder beheer wordt hoofdzakelijk bepaald door de afhankelijkheid van de onderneming in de kredietrelatie. In de situatie dat een klant zijn verplichtingen niet kan nakomen of zijn risicoprofiel verslechtert, zijn de mogelijkheden om over te stappen naar een andere bank beperkt. De mogelijk beperkte concurrentie in de MKB-kredietverlening is hier vermoedelijk dan ook niet direct van invloed op.

## **2. Specifieke zorgen omtrent bijzonder beheer**

*De fractie van de VVD vraagt in hoeverre het voorkomt dat banken eerst extra zekerheden vragen aan de MKB'er en daarna toch alsnog de stekker uit de financiering trekken. De leden van de VVD-fractie vinden dit niet acceptabel. Wat vindt de Minister daarvan? Hoe ziet de AFM daarop toe dat dit niet gebeurt?*

Over het algemeen hebben banken juridisch de mogelijkheid om aanvullende zekerheden te vragen op basis van de algemene voorwaarden en financieringsafspraken. Het verstrekken van aanvullende zekerheid kan voor de bank een voorwaarde zijn om de financiering voort te zetten aan een onderneming in zwaar weer, maar is geen garantie dat

die onderneming zich daarna dusdanig positief ontwikkelt dat er geen kredietbeëindiging door de bank zal volgen en dat de bank die extra zekerheden nooit zal uitwinnen. Of en wanneer het vestigen van extra zekerheden en het opzeggen van de financieringsovereenkomst acceptabel is, is casus-specifiek.

De AFM houdt hier niet specifiek toezicht op. Mocht de bank in de ogen van de klant verwijtbaar en onzorgvuldig handelen, dan kan de klant een klacht indienen en/of naar de rechter stappen. Als het opzeggen van krediet leidt tot faillissement zal overigens ook de curator een standpunt kunnen innemen over de rechtsgeldigheid van de (extra) zekerheden.

*De fracties van de PvdA, SP, VVD en CDA stellen vragen over renteopslagen en extra kosten in bijzonder beheer. Zijn deze proportioneel, vormen ze geen belemmering om uit bijzonder beheer te komen. Kunnen deze niet beter onderbouwd worden? En in hoeverre er door de banken overleg is met de MKB-brancheorganisaties om dit in te vullen. Verder vragen de leden van de PvdA-fractie hoe het staat met de toezegging van de Minister om nader in te gaan op de vele renteopslagen die banken toepassen op MKB-kredieten, veelal zonder opgaaf van redenen. De CDA-fractie vraagt of ik de opvatting deel dat het onacceptabel is dat in sommige gevallen niet is onderbouwd waar de hoogte van fees en opslagen op is gebaseerd en hoe het kan dat sommige banken wel met risico-opslagenwerken en andere banken niet.*

Elke opslag leidt voor de klant tot een kostenverhoging en elke kostenverhoging heeft gevolgen voor de winstgevendheid van de klant. Door de bank opgelegde kostenverhogende maatregelen als renteopslagen en fees helpen de klant daarom niet direct om financiële problemen op te lossen. Anderzijds heeft de AFM geen signalen ontvangen of dossiers gezien waarbij een onderneming als gevolg van een renteopslag of fee in faillissement is geraakt. Ook heeft de AFM geen dusdanig hoge opslagen waargenomen dat die een definitief beletsel vormden voor de onderneming om uit bijzonder beheer te komen. Banken geven aan dat kosten alleen worden verhoogd als de onderneming deze kan dragen en de continuïteit van de onderneming niet verder in gevaar brengen.

Iedere bank heeft zijn eigen beleid, maar elke bank past renteopslagen toe als er sprake is van verandering van het risicoprofiel. Heldere communicatie en uitleg over renteopslagen en in rekening gebrachte kosten is heel belangrijk. Banken geven aan dit waar nodig te willen verbeteren. Zij ontwikkelen momenteel beleid om daar waar nodig meer uitleg te geven. Een verhoging van de kosten mag niet als een verrassing voor de klant komen. Verder is de AFM naar aanleiding van het verkennend onderzoek met de banken in gesprek gegaan over de wijze waarop zij de toepassing van kostenverhogende maatregelen, waaronder renteopslagen, onderbouwen richting de klant. De AFM hecht er aan dat banken een uitlegbare, consistente en transparante aanpak hanteren bij het opleggen van kostenverhogende maatregelen/renteopslagen. Het moet voor de klant duidelijk zijn waarom de bank kostenverhogende maatregelen doorvoert en hoe hierbij rekening is gehouden met het belang en de herstel mogelijkheden van de onderneming.

*De leden van de PVV-fractie vragen naar een overzicht van de kosten waarmee ondernemingen die onder bijzonder beheer zijn geplaatst precies te maken hebben en welke rentetarieven horen bij de verschillende klantenrisico's die de bank loopt en hoe hoog de beheerskosten voor ondernemingen onder bijzonder beheer zijn.*

Bijzonder beheer bestaat uit een intensief begeleidingstraject met veel klantcontact waarbij het maken van extra kosten vaak niet kan worden voorkomen. Zo kan een onderneming naast een risico-opslag te maken krijgen met taxatiekosten, advieskosten en kosten voor extra rapportages. Banken geven aan te begrijpen dat deze extra lasten juist in moeilijke tijden lastig kunnen zijn om te dragen maar voor een goed plan van aanpak zijn ze niet altijd te vermijden. De precieze kosten worden per dossier bepaald en dus is het niet mogelijk om hier een algemeen overzicht van te geven.

*De leden van de D66-fractie vragen waarom bijzonder beheer in zoveel gevallen leidt tot kostenverhogende maatregelen voor de ondernemer en niet tot kostenverlagende. Verder vragen de leden van de ChristenUnie hoe ik kijk naar de verdeling van de extra kosten (zoals taxatiekosten) die gepaard gaan met bijzonder beheer.*

Niet in alle gevallen leidt de overdracht naar bijzonder beheer tot kostenverhogende maatregelen. Als dit wel gebeurt dienen deze proportioneel en redelijk te zijn. Dit betekent dat de maatregel gekoppeld is aan het kredietrisico van de bank en recht doet aan de individuele situatie van de klant en de draagkracht van de onderneming. Kosten kunnen worden doorberekend omdat het kredietrisico is gestegen. Als deze kosten niet (gedeeltelijk) kunnen worden doorberekend aan de klant in bijzonder beheer, zou dit ertoe kunnen leiden dat de kredietverlening voor alle ondernemingen duurder wordt, omdat banken dan alle mogelijke risico's en kosten tevoren gaan inprijsen aan het begin van het krediet. Ik betwijfel of dat een rechtvaardigere uitkomst oplevert voor alle klanten.

*De leden van de fractie van de SP, CDA, D66 hebben vragen over de handelwijze van serviceorganisaties die banken inzetten in bijzonder beheer. De fractie van de SP vraagt of deze organisaties voldoen aan het maatwerk dat ook volgens de AFM hoort bij bijzonder beheer en of er cijfers bekend zijn over de inzet en effectiviteit van serviceorganisaties. De CDA-fractie vraagt of ik het wenselijk vind dat banken soms serviceorganisaties inzetten waardoor er geen of minder contact met accountmanagers en behandelaars is en wat ik ga doen aan – met name – serviceorganisaties die een intimiderende aanpak hanteren en lange wachttijden laten ontstaan. Voorts vragen de leden van de D66-fractie of deze intimiderende aanpak blijkt geeft van een onwenselijk verdienmodel en of ik voornemens ben iets te doen aan de werkwijze van serviceorganisaties.*

Sommige banken hebben het bijzonder beheer gedeeltelijk uitbesteed aan serviceorganisaties. Het gaat dan hoofdzakelijk om de afwikkeling van kleinere kredieten voor ondernemingen die in de afwikkelingsfase zitten. Sommige banken besteden dit soort werkzaamheden uit om de kosten voor zowel de bank als de klant zo laag mogelijk te houden. Zo verloopt het proces grotendeels geautomatiseerd, met minder of geen rechtstreeks contact met de klant door accountmanagers en behandelaars. Er is geen kwantitatief overzicht van de inzet of effectiviteit van serviceorganisaties. De bank blijft overigens altijd de contractpartij van de klant en de bank is daarmee verantwoordelijk voor de zorgvuldige behandeling van de klant.

De AFM heeft geconstateerd dat de schriftelijke communicatie vanuit serviceorganisaties beter kan en dat zij sneller kunnen reageren richting de klant. Ik vind het belangrijk dat serviceorganisaties deze verbeterpunten ter harte nemen en dat zij werk maken van signalen van klanten dat de reactietermijnen lang zijn en de dienstverlening intimiderend overkomt. Banken onderzoeken momenteel in overleg met serviceorgani-



saties hoe de communicatie met overgedragen klanten waar nodig kan worden verbeterd.

*De fracties van de PvdA en SP stellen vragen over of (her)taxatie van het onderpand op een objectieve en zuivere manier gebeurt.*

De AFM heeft signalen ontvangen van MKB-ondernemingen in bijzonder beheer die niet tevreden waren dat er op hun kosten voor de bank moest worden ge(her)taxeerd, soms door een door de bank aangewezen taxateur. In bijzonder beheer situaties spelen taxaties een rol als de bank een objectiveerbare waarde van haar onderpand wil weten om mede daarop haar financieringsbeslissingen te kunnen baseren, bijvoorbeeld als zij wil weten of haar krediet met voldoende zekerheden is gedekt. Als onderdeel van de verkenning naar de werkwijze van de afdelingen bijzonder beheer bij banken is ook het taxatiebeleid in bijzonder beheer aan de orde geweest, zoals het selectieproces van een voor de bank acceptabele taxateur en eventuele taxaties in individuele dossiers. De AFM heeft hierbij geen dossiers aangetroffen waarin het onredelijk was dat de bank een taxatie wenste.

In het kader van het prudentieel toezicht bestaan er strikte regels met betrekking tot de waardering van het onderpand van kredieten voor banken. Het is voor banken immers van groot belang dat deze een waarheidsgetrouw beeld hebben van de waarde van het onderpand in hun portefeuille. Als er geen juiste (actuele) waardering van het onderpand aanwezig is, mag het onderpand volgens internationale regels niet worden aangemerkt als zekerheid voor de desbetreffende lening. Leningen met weinig of geen zekerheden hebben hogere kapitaalseisen en dat heeft een renteverhogend effect voor de leningnemer. Daarom is het ook voor MKB-ondernemingen van belang dat de bank een actueel beeld heeft van de waarde van het onderpand. Bij kredieten boven de € 3 miljoen dient volgens de internationale regelgeving eens in de drie jaar getaxeerd te worden. Bij kleinere kredieten dient het onderpand in ieder geval bij het afsluiten van het krediet getaxeerd te worden. Banken dienen de waarde van commercieel onderpand ten minste jaarlijks te monitoren. Indien zij informatie hebben waaruit blijkt dat er mogelijk sprake is van een materiële waardedaling van het onderpand in relatie tot algemene marktprijzen, dan moet het onderpand opnieuw worden getaxeerd. Ook als een klant in betalingsproblemen dreigt te komen, is het belangrijk dat aan de te nemen maatregelen een goede analyse ten grondslag ligt. Onderdeel van een goede analyse is een betrouwbare actuele waardebeoordeling van het onderpand.

Banken geven aan dat zij werken met gecertificeerde taxateurs. Deze kunnen ook werkzaam zijn binnen de bank. Momenteel is de vastgoedsector bezig met de oprichting van één centraal register voor taxateurs dat kwaliteitseisen en beroeps- en gedragsregels voor geregistreerde taxateurs vaststelt en waarborgt. Hiertoe heeft de AFM eerder dit jaar ook opgeroepen. Zo'n register kan bijdragen aan meer eenduidige, inzichtelijke en reële taxaties. Het valt echter niet uit te sluiten dat bij complexe onderpanden verschillende taxateurs verschillende taxatiewaarden afgeven. Een klant kan zelf een taxateur inschakelen voor een second opinion. Indien de waardebeoordeling van deze taxateur afwijkt, kan de bank er voor kiezen om een derde waardebeoordeling uit te laten voeren. Hierbij is wel belangrijk dat de taxateur van de klant ook gecertificeerd is en internationaal erkende standaarden hanteert.

*De leden van de SP-fractie vragen of het blokkeren van rekeningen bijdraagt aan het continueren van de onderneming of het beperken van het risico van de bank. Voorts vragen deze leden zich af in welke mate deze maatregel wordt genomen bij de overplaatsing naar bijzonder beheer.*

De banken geven aan dat het blokkeren van rekeningen geen standaardmaatregel is in bijzonder beheer. De beschikking over een rekening-courantfaciliteit is voor de onderneming immers van levensbelang. Banken geven aan dat er twee situaties te onderscheiden zijn waarin de bank kan overgaan tot het blokkeren van rekeningen. De eerste is een (tijdelijke) opschorting van de verplichting van de bank tot kredietverlening in reactie op het niet nakomen van verplichtingen jegens de bank door de klant of als er onvoldoende inzicht is in de situatie van de klant. Wanneer een krediet bijvoorbeeld is gerelateerd aan de debiteurenlijst en de klant levert die gegevens niet aan, kan de bank op grond van artikel 6:262 van het Burgerlijk Wetboek de kredietverlening opschorten. Het tweede geval betreft de situatie waarbij de financiering al is opgezegd en de bank door middel van een blokkade de restschuld voor zowel klant als bank probeert te beperken.

*De leden van de CDA-fractie vragen of ik het wenselijk acht dat aan de bank gelieerde BV's woningen en/of panden opkopen van ondernemers in bijzonder beheer en of ik een lijst kan opleveren (met slechts bedragen, zonder verdere informatie) van door de bank opgekochte activa en voor welk bedrag die activa vervolgens weer is verkocht.*

Het meebieden en het inkopen van onderpand via een veilingprocedure is niet ongebruikelijk voor financiële instellingen en legt een bodemprijs in de markt. Deze procedure wordt ingezet als andere verkoopmogelijkheden zijn uitgeput. Banken die gebruik maken van gelieerde BV's voor het opkopen van onderpand geven aan dat dit slechts in beperkte mate gebeurt en dergelijke activiteiten over het algemeen verlieslatend zijn. In eerdere beantwoording van Kamervragen over dit onderwerp heb ik een overzicht gegeven van door Bodemgoed BV opgekochte activa.<sup>3</sup> Om te waarborgen dat veilingen transparant en eerlijk verlopen zijn er in de wet de nodige waarborgen opgenomen. Veilingen van onderpand vinden plaats in het openbaar onder toezicht van een notaris (zie artikel 3:268 lid 1 Burgerlijk Wetboek). Gezien het openbare karakter en de door de wet voorgeschreven publiciteit (artikel 516 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvorderingen) kan iedereen tijdig kennis nemen van een veiling en op die veiling bieden. Als er geen bieders zijn dan betekent dit dat er op dat moment onvoldoende vraag of bereidheid is in de markt om op de veiling te bieden. De meeste objecten voor een veiling zijn immers ook al geruime tijd onderhands ter verkoop aangeboden en onverkocht gebleven.

### **3. Verkenning AFM naar bijzonder beheer**

*De fractie van de ChristenUnie vraagt een reactie en nadere toelichting op de conclusie in het rapport van de AFM dat de toezichthouder geen aanwijzingen heeft gevonden voor een patroon van benadeling van klanten door banken. De fractie van het CDA vraagt of een overzicht gegeven kan worden van de accentverschillen van de bevindingen bij banken. De fractie van de VVD vraagt waarom in dit onderzoek de banken niet met naam en toenaam worden genoemd, ook als het gaat om de verschillen. In het verlengde hiervan vraagt de fractie van de VVD of de AFM in haar volgende rapportage over bijzonder beheer, de resultaten per onderzochte bank kan benoemen, en zo nee, waarom niet.*

<sup>3</sup> Aanhangsel Handelingen II 2014/15, nr. 1976.

De AFM heeft een verkennend onderzoek uitgevoerd naar de werkwijze van de afdeling bijzonder beheer bij vier banken die gezamenlijk vrijwel de gehele MKB-markt bedienen als het gaat om kredietverlening. De toezichthouder heeft in deze verkenning geen aanwijzingen gevonden voor een patroon van benadeling van klanten door banken of een «bepaald verdienmodel» bij bijzonder beheer. Juist omdat het proces van bijzonder beheer voor een ondernemer enorm ingrijpend kan zijn, ben ik blij met deze uitkomst en conclusie. De AFM heeft in haar verkennend onderzoek niet gezien dat banken te snel overgaan tot overdracht van kredieten aan bijzonder beheer, het opzeggen van de kredietrelatie of dat zij met maatregelen aanstuurt op faillissement.

Ik heb van de AFM vernomen dat zij niet alleen geen patroon van benadeling heeft gezien in haar verkenning maar ook in individuele dossiers geen aanwijzingen voor bewuste benadeling heeft aangetroffen. Hiermee is niet gezegd dat benadeling nimmer heeft plaatsgevonden of zal plaatsvinden. Zoals ik eerder heb toegelicht, kan bij bijzonder beheer altijd sprake zijn van spanning tussen het belang van de bank en dat van de klant.

De toezichthouder heeft wel aanleiding gezien om aan te dringen op verbeteringen in de werkwijze van banken, met name in de communicatie. Er is volgens de toezichthouder sprake van een kloof tussen de wensen en verwachtingen die de MKB-onderneming heeft van de bank en het daadwerkelijke handelen van de bank. De bevindingen per bank verschillen in die zin dat het beleid ten aanzien van bijvoorbeeld het opleggen van kostenverhogende maatregelen en de dossiervorming per bank kunnen verschillen. De door de AFM geconstateerde verbeterpunten gelden echter over de gehele linie.

Ik ben een voorstander van transparantie over het toezicht dat op de financiële sector wordt uitgeoefend waar dat mogelijk is. Daarbij hoort wat mij betreft ook dat de AFM de belangrijkste conclusies van onderzoeken die zij doet kan publiceren op een manier die naar financiële ondernemingen herleidbaar is. De AFM is momenteel in haar toezicht echter gebonden aan een geheimhoudingsplicht, en kan naam en toenaam alleen noemen als banken hiermee vrijwillig akkoord gaan. Dat is in dit geval niet gebeurd. Met betrekking tot een mogelijke volgende rapportage over bijzonder beheer zal ik in overleg met de AFM en banken bezien in hoeverre er inzicht geboden kan worden in de resultaten per bank. Met de AFM inventariseer ik in hoeverre hiervoor in de toekomst een aanvullende wettelijke grondslag nodig is.

*De leden van de CDA-fractie lezen dat de AFM constateert dat de werkwijze van de afdeling bijzonder beheer «op gespannen voet staat met het belang van de klant» en vragen naar mijn oordeel over deze conclusie. De leden van de SP-fractie vragen of het ontbreken van informatie in interne documenten over hoe medewerkers rekening dienen te houden met het belang van de klant een positieve benadering van afdelingen bijzonder beheer garandeert.*

De werkwijze van de afdeling bijzonder beheer kan op gespannen voet staan met het belang van de klant, zoals hierboven is toegelicht. De afdeling bijzonder beheer is primair gericht op het verkleinen en beheersen van kredietrisico en zij neemt maatregelen om dit risico te verlagen. Herstel van de onderneming is hierbij van gezamenlijk belang zolang de bank voldoende continuïteitsperspectief ziet. De herstel mogelijkheden van de onderneming zijn echter niet bij alle ondernemingen voldoende en als de onderneming dan in de afwikkelingsfase terechtkomt, kan er een aanzienlijke spanning komen te staan op de relatie tussen klant

en bank. Het zal in alle omstandigheden goed zijn als medewerkers van de afdeling bijzonder beheer in interne documentatie worden gewezen op hoe zij rekening dienen te houden met het belang van de klant.

*De fracties van de SP, CDA en PVV stellen vast dat de overdracht naar bijzonder beheer voor sommige ondernemers als een verrassing komt en vragen of voor ondernemers voldoende duidelijk is in welke fase van bijzonder beheer men zit, of hier eerlijk en transparant over is gecommuniceerd, waarom dit in gevallen als een verrassing komt, hoe dit voorkomen kan worden, of ik een beeld heb van de aantallen klanten waarbij dit als een verrassing komt, en of ik bereid ben hiertoe verder onderzoek te laten verrichten.*

De AFM heeft geconstateerd dat de communicatie richting de klant over bijzonder beheer duidelijker en transparanter kan. Zo moet de bank de reden voor overdracht naar bijzonder beheer beter toelichten aan de klant en duidelijk aangeven hoe het vervolgproces eruit ziet. In welke fase zit de klant en welke stappen moeten er worden doorlopen om weer in regulier beheer te komen. Ook moet duidelijk zijn in welke gevallen de klant van de herstelfase naar de afwikkelingsfase gaat. In sommige gevallen kan het voor de klant onduidelijk zijn geweest dat de klant in de afwikkelingsfase zat. Ik heb geen inzicht in de aantallen waarin dit voor een klant onduidelijk is geweest en zie geen aanleiding hier specifiek onderzoek naar te laten verrichten.

*De fracties van de VVD en ChristenUnie-fractie vragen om een uitgebreide toelichting op de door banken concrete gehanteerde harde en zachte criteria voor de overdracht naar bijzonder beheer.*

Over het algemeen wordt het beheer van het krediet van een ondernemer overgedragen aan bijzonder beheer als een onderneming in financiële problemen zit of daarin dreigt te komen en de continuïteit van een onderneming onder druk komt te staan. Dit is vaak het geval als een onderneming de verplichtingen uit hoofde van de krediet- of leningovereenkomst niet maar kan voldoen of dreigt te kunnen voldoen. Ieder bank heeft interne procedures en richtlijnen om dit vast te kunnen stellen. De precieze procedures en richtlijnen en dus ook criteria verschillen per bank. Daarbij geven de banken aan dat gedacht kan worden een of meer van de volgende criteria: dat de onderneming heeft één of meerdere jaren verlies gemaakt, er naast de verlieslatendheid ook onvoldoende vermogen en/of liquiditeit is, onvoldoende zekerheden in verhouding tot het kredietrisico, twijfels over het voortbestaan van de onderneming als gevolg van problemen in het management, conflicten tussen aandeelhouders, extreme omstandigheden zoals brand of juridische of administratieve problemen. Het is wenselijk dat de criteria die hierbij een rol spelen voor ondernemers transparant en controleerbaar zijn.

*De fracties van de SP, D66 en ChristenUnie constateren uit de AFM rapportage dat klanten onvoldoende door banken worden geïnformeerd over wat hen te wachten staat zodra zij onder de afdeling bijzonder beheer worden gebracht en onvoldoende uitleggen hoe ze rekening houden met het belang van de klant bij het nemen van maatregelen en vragen of ik deze conclusie onderschrijf, of ik van plan ben hier iets aan te doen en of ik van mening ben dat het in rekening brengen van hogere kosten en het nemen van ingrijpende maatregelen zonder heldere uitleg en verantwoording leidt tot situaties waardoor een MKB-onderneming onnodig hard wordt geraakt.*

Ik stel met de bovenstaande fracties vast dat de AFM in haar verkennend onderzoek heeft gezien dat banken klanten niet altijd voldoende informeren over wat ze te wachten staat in een bijzonder beheertraject en onvoldoende uitleggen hoe ze rekening houden met het belang van de klant bij het nemen van maatregelen. Het is van belang dat de communicatie van banken over bijzonder beheer transparanter en duidelijker wordt. Dit is ook een van de verbeterpunten uit het verkennend onderzoek van de AFM naar de afdelingen bijzonder beheer van banken.

Voor zover dit voorkombaar is door goede communicatie door de bank, moet overdracht naar bijzonder beheer niet worden ervaren als onverwacht en onterecht. Het is daarom van belang dat banken klanten al voor de daadwerkelijke overdracht informeren over de mogelijke overdracht naar bijzonder beheer. Dan kan de klant wellicht zelf actie ondernemen om dit te voorkomen. Maar zelfs als dat niet mogelijk is, voorkomt tijdige aankondiging een onnodige verrassing voor de klant.

Daarnaast moet er beter worden toegelicht door de bank waarom een klant wordt overgedragen naar bijzonder beheer en hoe het vervolgproces eruit ziet. Banken dienen tijdig en onderbouwd hun klanten te informeren over het gehele proces en doel van bijzonder beheer en over maatregelen die de bank kan nemen en ook de mogelijkheden waaronder het krediet van een ondernemer weer onder normaal beheer kan vallen. Hierbij dient de bank aan te geven hoe de (hoogte van de) maatregelen samenhangen met het verhoogde kredietrisico van de bank en hoe rekening is gehouden met de financiële situatie en het belang van de klant.

*De fractie van het CDA vraagt over deze gebrekkige communicatie of de conclusie van de AFM alleen gaat over het ontbreken van gespreksvoorstellen, e-mails en brieven, of ook over de inhoud van de communicatie.*

De conclusies van de AFM ten aanzien van de communicatie zien op beide. Enerzijds constateert de AFM dat documentatie over de dagelijkse communicatie tussen bank en klant niet in alle dossiers aanwezig is en dat de toon van communicatie en bejegening vanuit de bank daardoor niet altijd herleidbaar is. De AFM roept om die reden banken op die vastlegging te verbeteren. Anderzijds constateert de AFM dat de banken ook in de communicatie die wel is aangetroffen nog stappen kunnen zetten om de klant beter te informeren over het proces en de mogelijke maatregelen binnen bijzonder beheer (inhoud van communicatie).

*De fractie van D66 vraagt of ik vind dat banken beter moeten communiceren onder welke voorwaarden het mogelijk is voor ondernemers om bijzonder beheer te beëindigen. De fracties van het CDA en ChristenUnie vragen in dit verband naar mijn opvatting over het gebrek aan vastlegging van gesprekken en afspraken in klantdossiers en of ik kan toelichten wat de oorzaken van de onvolledige klantdossiers zijn en welke maatregelen banken gaan nemen om te zorgen dat de klantdossiers in orde zijn.*

Zoals ik hierboven al heb gezegd, vind ik met de AFM op basis van de uitkomsten van het verkennend onderzoek dat banken überhaupt beter aan hun klanten moeten communiceren over het proces, doel en de werkwijze van bijzonder beheer. Hierbij acht ik het ook van belang dat gemaakte afspraken tussen de bank en de klant op passende wijze worden vastgelegd. Dit zodat bank en klant van elkaar weten wat van hen verwacht kan worden. Dit inzicht is daarnaast belangrijk bij wisselingen van behandelaars en bij interne en externe (kwaliteits)controles. In een zorgvuldige omgang met de klant past mijns inziens bovendien dat onnodige wisselingen worden voorkomen om zo een vertrouwensrelatie op te kunnen bouwen en behouden. Waar mogelijk heeft het de voorkeur

dat de klant wijzigingen in bijvoorbeeld de kredietovereenkomst of afspraken tekent voor akkoord, zodat daarover duidelijkheid is. Tot slot ben ik met de AFM van mening dat het ook voor de klant verstandig is om afspraken met de bank zelf vast te leggen en af te stemmen met de bank. Dit om mogelijke ruis over de gemaakte afspraken weg te nemen.

De oorzaken van de onvolledige klantdossiers zijn mij niet bekend. De banken hebben aangegeven voortvarend met zowel de sectorbrede als de individuele aanbevelingen van de AFM aan de slag te zijn gegaan. Iedere bank doet dat op zijn eigen manier omdat de processen en plaats in de organisatie van bijzonder beheer per bank verschillen.

*De fracties van de VVD, PvdA, SP en CDA stellen vragen over de klantgesprekken, de selectie van dossiers en de representativiteit van de dossiers en het onderzoek als geheel.*

De AFM heeft enkele tientallen dossiers beoordeeld en daarnaast met betrokken klanten en medewerkers van banken gesproken. Aanvullend zijn er bij de AFM meer dan honderd signalen van MKB ondernemers binnengekomen. De toezichthouder heeft de dossierselectie gemaakt uit de door de banken aangeleverde totale lijsten van hun bijzonder beheer klanten. Hierdoor heeft zij ook negentien klachtendossiers kunnen selecteren en een vijftal dossiers waarover de AFM signalen heeft ontvangen. Door deze selectie van dossiers zit er enige vertekening richting mogelijke probleem dossiers in de selectie, waardoor mogelijk een te negatief beeld ontstaat.

Ook heeft de AFM signalen ontvangen van vertegenwoordigers van het MKB en contact gehad met die vertegenwoordigers. Met de input uit deze verschillende bronnen ben ik van mening dat de AFM tot een evenwichtig beeld heeft kunnen komen van de werkwijze van banken in bijzonder beheer. Hieronder licht dat verder toe.

De AFM heeft in totaal 94 klantdossiers beoordeeld waarin de verschillende aspecten van het bijzonder beheer aan bod kwamen. De AFM heeft bij haar selectie verder rekening gehouden met een goede spreiding ten aanzien van de omvang van de onderneming (verdeling qua omvang tot circa € 10 miljoen omzet); verschillende economische sectoren (o.a. bouw, horeca, vastgoed, agrarische sector, scheepvaart, detailhandel, groothandel, ICT); fase van bijzonder beheer (restructuring vs. recovery); lopende en afgewikkelde dossiers, reguliere dossiers en klachtendossiers; verschillende dossierbehandelaren bij de bank; bijzonder beheer door de bank zelf uitgevoerd en bijzonder beheer uitbesteed aan serviceorganisaties. Deze spreiding is ook gehanteerd bij de selectie van klanten voor de interviews op basis van de bestudeerde dossiers.

*De fracties van het CDA vraagt of er bij mij klachten zijn binnengekomen of signalen bekend zijn van (belangen)organisaties die zich totaal niet herkennen in de uitkomsten van het AFM-rapport en wat ik doe met deze reactie. De fractie van de PvdA vraagt hieromtrent hoe ik aankijk tegen het volgens de fractie nog altijd substantiële aantal individuele bedrijven dat stelt slecht behandeld te worden door een bank. De fracties van de PVV en D66 vragen mij in dit verband te reflecteren op berichtgeving in/op Follow the Money<sup>4</sup> <sup>5</sup> en de hierin gesuggereerde contrast met de conclusies van de AFM verkenning.*

<sup>4</sup> <http://www.ftm.nl/exclusive/forse-kritiek-op-afm-rapport-bijzonder-beheer/>.

<sup>5</sup> <http://www.ftm.nl/exclusive/een-harde-confrontatie-met-de-afdeling-bijzonder-beheer/>.

Er zijn bij mij geen signalen bekend van de brancheorganisaties voor het midden- en kleinbedrijf die zich totaal niet herkennen in de uitkomsten van de verkenning van de AFM. Mocht ik deze signalen alsnog ontvangen zal ik deze delen met de toezichthouder. Dat een substantieel aantal individuele bedrijven stelt zich slecht behandeld te voelen, heb ik ook van de AFM vernomen. Zij kent de signalen van mkb'ers die ontevreden zijn over de manier waarop zij zijn behandeld door de bijzonder beheerafdeling van hun bank. De toezichthouder heeft deze (meer dan honderd) signalen van (vertegenwoordigers van) mkb-ondernemingen meegevoerd in haar verkennend onderzoek. Op basis daarvan beschrijft de AFM beschrijft de voor ondernemers ingrijpende maatregelen en soms onvoldoende communicatie, maar tegelijkertijd heeft AFM geen aanwijzingen gevonden voor een patroon van benadeling van klanten door banken. De toezichthouder sluit hiermee echter incidenten niet uit. Wel is het belangrijk dat banken de verbeterpunten van de AFM ter harte nemen en doorvoeren ten aanzien van de communicatie.

#### *Volgende AFM rapportage*

*De fracties van de VVD en ChristenUnie vragen wanneer de AFM zal rapporteren over de verbeteringen die banken gaan doorvoeren en of dat ik hiertoe bereid ben of anderszins de Kamer hierover zal informeren.*

De AFM ziet na het verkennende onderzoek geen aanleiding voor een aanvullend onderzoek naar bijzonder beheer. De AFM verwacht – gegeven de door de banken geuite intenties en reeds gezette stappen – dat de banken alle verbeterpunten adequaat implementeren. De AFM is op dit moment met de banken in gesprek over de follow-up en zal die blijven volgen tot alle verbeteringen zijn doorgevoerd. De AFM verwacht hier het komende half jaar en het eerste kwartaal van 2016 nog met de banken over in gesprek te zijn. Omdat het de bedoeling is dat de klanten in bijzonder beheer de positieve effecten van deze verbeterplannen zo snel mogelijk concreet ondervinden, is het voornemen van de AFM om in 2016 te toetsen of en in welke mate banken de verbeterplannen hebben doorgevoerd. Het ligt in de rede dat de AFM over de uitkomsten in 2016 zal communiceren.

#### **4. Mogelijkheden voor MKB ondernemingen**

*De fracties van de VVD, PvdA en CDA stellen een aantal vragen over de mogelijkheden voor ondernemers om in gevallen van onredelijke behandeling tijdig in het geweer te komen, over drempels voor ondernemers om een misstand te melden, en over de snelheid van de klachtenprocedure. De fractie van de VVD stelt in dit verband ook een aantal vragen over de aantallen en uitkomsten van klachtenprocedures bij banken.*

Als de klant niet tevreden is met de aanpak door de bank en met zijn accountmanager (bijzonder beheer) niet tot een oplossing komt, kan hij zijn bezwaren via de klachtenprocedure bij de bank naar voren brengen. De inrichting van klachtenprocedures verschilt per bank. Banken geven aan dat in de klachtbehandeling zorgvuldigheid voor snelheid gaat en er te allen tijde maatwerk kan worden geleverd. Banken geven aan dat het aantal klachten gerelateerd aan de hoeveelheid klanten in bijzonder beheer beperkt is. Afhankelijk van de grootte van de bank varieert dit van vijf tot enkele tientallen per jaar. Een aantal ondernemers met een klacht richten zich overigens direct tot de accountmanager of directie en slaat daarbij de klachtenprocedure van de bank over.

Alle banken hebben aangegeven hun klachtenprocedure bewust laagdrempelig te hebben ingericht om in een zo vroeg mogelijk stadium met de klant samen naar een oplossing te kunnen zoeken. De banken hebben mij verzekerd dat het indienen van een klacht de klantbediening niet negatief zal beïnvloeden. Desondanks kunnen ondernemers schroom hebben om zich bij hun bank te melden met een klacht over hun bank. Het feit dat ondernemers zich niet altijd melden bij hun bank betekent overigens niet dat deze signalen de AFM niet bereiken. De AFM heeft via een speciaal loket voor klachten van mkb-ondernemers ook een aantal signalen ontvangen van ondernemers die er op voorhand van afzien om van de klachtenprocedure gebruik te maken. Ik ondersteun de oproep van de AFM aan ondernemers om van de klachtenprocedure gebruik te maken. De AFM geeft aan dat de banken serieus omgaan met klachten die zij ontvangen van klanten. Klachten kunnen als uitkomst hebben dat de individuele zaak wordt opgelost en maken mogelijk dat de bank op centraal niveau kan zien waar knelpunten zitten en mogelijke verbeteringen in de dienstverlening nodig zijn. Hierbij zouden de banken deze procedures overigens nog wel beter kunnen gebruiken als input om de werkwijze van hun bijzonder beheerafdelingen verder te ontwikkelen.

*De fracties van de VVD, ChristenUnie en PVV stellen een aantal vragen over de mogelijkheid voor ondernemers om inzage te kunnen krijgen in het kredietdossier van de bank.*

Het is belangrijk en vanzelfsprekend dat klanten toegang hebben tot alle relevante informatie over hun krediet. De banken geven aan terughoudend te zijn om klanten de volledige beschikking te geven over het intern kredietdossier. De AFM heeft bij haar verkennend onderzoek naar bijzonder beheer van banken ook vastgesteld dat klanten over het algemeen geen inzage krijgen in hun kredietdossier bij de bank. Dit is verdedigbaar voorzover het kredietdossier van de klant vertrouwelijke interne informatie van de bank of concurrentiegevoelige informatie bevat. De klant moet echter wel kunnen beschikken over alle voor hem relevante informatie uit het dossier. Indien een klant eerder verstrekte of ontvangen informatie mist, kan hij die volgens de banken opvragen bij de bank en dienen banken deze informatie te overhandigen. De wet geeft partijen op grond van artikel 843a Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering de mogelijkheid om bepaalde stukken op te vragen bij hun wederpartij als zij menen dat zij die stukken nodig hebben, bijvoorbeeld voor een procedure.

## **5. Vervolgacties**

*De fracties van D66 en ChristenUnie vragen of ik vernomen heb in hoeverre de banken zich herkennen in de gegeven punten van kritiek, in hoeverre ze de aanbevelingen van de AFM zullen opvolgen, en welke concrete stappen daartoe door de banken worden genomen. De fractie van de PvdA vraagt welke acties banken gaan ondernemen om het vroegtijdig informeren over de overdracht naar bijzonder beheer en het communiceren van wat MKB-ondernemers bij een bijzonder beheertraject te wachten staat te verbeteren. De fractie van de VVD vraagt in dit verband wat banken gaan doen aan overleg en contact in een vroegtijdig stadium tussen bank en MKB'er om te voorkomen dat een bedrijf in bijzonder beheer komt en welke mogelijkheden zij daarvoor hebben. De fractie vraagt tevens of er nog beperkingen in de wet- en regelgeving om dit voldoende te kunnen doen.*

De AFM heeft banken reeds gevraagd om aan de slag te gaan met de verbeterpunten. Banken hebben aangegeven de conclusie van de AFM te delen dat de communicatie met klanten kan worden verbeterd. Alle



banken geven aan voortvarend met zowel de sectorbrede als de individuele aanbevelingen van de AFM aan de slag te zijn gegaan.

De banken geven aan dat een overdracht naar bijzonder beheer niet als een verrassing mag komen. Banken houden de financiële gezondheid van hun klanten in de gaten en hebben hiervoor regelmatig actuele informatie nodig. De ontwikkeling van Standard Business Reporting (SBR) wordt door de banken gezien als een belangrijk stap om de informatie-uitwisseling tussen ondernemer en bank te verbeteren.<sup>6</sup> Een aantal banken geeft aan met een zogenaamde «*watch list*» te werken waarop bedrijven staan die op basis van de bij de bank bekende gegevens extra aandacht verdienen.

Om ondernemers een goed beeld te geven van de processen en werkwijze van bijzonder beheer hebben alle banken op hun website informatie staan over hun afdeling bijzonder of intensief beheer en heeft een aantal banken ook een klantenbrochure ontwikkeld. De invulling en plaats van bijzonder beheer in de organisatie verschilt per bank waardoor een traject er bij de ene bank anders kan uitzien dan bij de andere. Momenteel zijn de banken met de AFM in gesprek over de voorgenomen en geïmplementeerde verbeterplannen. De banken geven aan dat er bij hen geen beperkingen in de wet- en regelgeving bekend zijn om ondernemers goed te informeren over de processen en werkwijze van bijzonder beheer.

*De fracties van de PvdA en CDA vragen welke maatregelen de AFM kan nemen als blijkt dat banken te weinig vooruitgang hebben geboekt, welke kracht de aanbevelingen van de AFM hebben, en waarom de AFM geen handhavende bevoegdheid op het gebied van zakelijke kredietverlening heeft. De fractie van de SP is in dit verband benieuwd of ik bereid ben toezicht in te stellen op zakelijke kredietverlening.*

De AFM verwacht dat, gegeven de door de banken geuite intenties en reeds gezette stappen, alle verbeterpunten goed worden opgepakt. De AFM is op dit moment met de banken in gesprek over de follow-up en zal die blijven volgen tot alle verbeteringen zijn doorgevoerd. De AFM dringt aan op verbeteringen en zal de banken aanspreken op de voortgang. De AFM heeft geen handhavende bevoegdheden op het terrein van zakelijke kredietverlening om zonodig formele maatregelen te nemen. Dit vloeit voort uit de systematiek van de Wft waarin (gedrags)toezicht op kredietverlening door de wettelijke definitie van «krediet» beperkt is tot toezicht op kredietverlening aan particulieren. Ik zou bereid zijn om toezicht op zakelijke kredietverlening te onderzoeken als signalen hiertoe aanleiding geven, bijvoorbeeld indien sprake was geweest van een patroon van benadeling. Dit is mijns inzien nu niet het geval. Ook zal daarbij een afweging moeten worden gemaakt van de kosten en baten van een dergelijke uitbreiding van het toezicht. Ik constateer bovendien dat MKB-organisaties daar niet zondermeer voorstander van zijn.

*De fractie van de ChristenUnie vraagt welke mogelijkheden ik zie om de positie van de klant ten opzichte van de bank te versterken, wat ik vind van de optie om beperkingen te stellen aan de maatregelen die banken in het kader van bijzonder beheer aan klanten kunnen opleggen en welke beperkingen van de algemene voorwaarden volgens mij tot een betere machtsbalans kunnen leiden.*

---

<sup>6</sup> SBR is een digitale omgeving die het mogelijk maakt om bedrijfsmatige rapportages gestandaardiseerd naar verschillende ontvangers, zoals de bank, te verzenden. Dit maakt het voor de bank veel beter mogelijk de ontwikkeling van de onderneming te volgen doordat de boekhouding van de onderneming zichtbaar wordt.

Verschillende suggesties worden gedaan om de positie van de klant in bijzonder beheer te versterken. Ik ben al uitgebreid ingegaan op de noodzaak van betere communicatie van banken naar klanten, zowel mondeling als schriftelijk bij het aangaan van kredietverlening als gedurende de looptijd van een krediet en bij overdracht naar bijzonder beheer en eventuele maatregelen. Daarnaast wordt voorgesteld om beperkingen te stellen aan bijvoorbeeld renteopslagen. Ik ben geen voorstander van het stellen van beperkingen aan de maatregelen die banken in het kader van bijzonder beheer aan klanten kunnen opleggen. Deze maatregelen zijn vaak nodig om kredietverlening toegankelijk, betaalbaar, en flexibel te houden. Ik zal later nog ingaan op het stellen van beperkingen aan specifiek kostenverhogende maatregelen.

*De fracties van het CDA en de SP vragen of de voorwaarden van banken de bank niet een te sterke positie geven, vaak eenzijdig door de bank worden gewijzigd en of daar niets aan te doen is. De fractie van de VVD vraagt of ik bereid ben te stimuleren c.q. te bevorderen dat banken en MKB-belangenorganisaties (zoals MKB Nederland en ONL) op korte termijn afspraken gaan maken over wat beide partijen van elkaar mogen verwachten rondom bijzonder beheer.*

De algemene bankvoorwaarden zijn de uitkomst van overleg tussen private partijen onderling en ik zie daarin geen rechtstreekse rol voor de overheid. De AFM heeft de voorwaarden vorig jaar beoordeeld in de algemene verkenning van de dienstverlening aan het MKB en concludeerde dat de algemene voorwaarden inderdaad ruim zijn geformuleerd en de banken veel bewegingsruimte bieden. Daarbij merkte de AFM ook op dat de algemene voorwaarden van de banken vaak ruim omschreven zijn. Banken kunnen bijvoorbeeld eisen dat aanvullende of andere zekerheden worden verstrekt terwijl in de algemene voorwaarden niet duidelijk staat omschreven in welke gevallen de bank dit kan en mag doen. Tegelijkertijd constateert de AFM dat zij niet heeft geconstateerd dat de banken daar misbruik van maken. Ik denk niettemin dat het goed zou zijn als partijen in gezamenlijkheid bezien op welke wijze de door de AFM geconstateerde verwachtingskloof over het doel en werkwijze van de afdeling bijzonder beheer kan worden verkleind.

*De fracties van de SP en het CDA vragen voorts of de omschrijvingen van de kredietvoorwaarden bij banken, waarvan eerder door de AFM is geconstateerd dat deze niet altijd begrijpelijk zijn voor MKB'ers, al verbeterd en begrijpelijker zijn. De fractie van het CDA vraagt hierbij tevens of ik de opvatting voorbarig vind dat als banken voldoen aan alle kredietvoorwaarden zij geen onwenselijke handelingen jegens bedrijven ondernemen en tevens in dit verband of ik bereid ben om een stevige regie te voeren richting banken om kredietvoorwaarden begrijpelijk, rechtvaardig en eenduidig te krijgen.*

De AFM heeft in haar verkenning van bijzonder beheer aangegeven dat de schriftelijke informatie van banken bij kredietverlening, zoals brieven en algemene voorwaarden, niet altijd gemakkelijk te begrijpen zijn voor ondernemers van kleine MKB-ondernemingen. Het kan daardoor voor de klant niet altijd duidelijk zijn hoe een product in elkaar zit, wanneer er eventueel boeterente verschuldigd is en waarom een opslag op de rente wordt verhoogd. Omdat de AFM het belangrijk vindt dat banken de uitleg en andere communicatie uitingen (zoals brieven en algemene voorwaarden) afstemmen op de kennis en ervaring van de ondernemer heeft de AFM indertijd afspraken gemaakt met een aantal betrokken banken zodat zij hun schriftelijke informatie aan zakelijke klanten zouden reviseren en hierop verbeteringen doorvoeren. De AFM heeft aangegeven daarbij ook te verwachten banken de voorwaarden die het belangrijkste

zijn voor de klant, zoals de gronden voor het opzeggen van een krediet, duidelijk uitleggen aan de klant.

Het verdient de voorkeur dat banken in overleg met de vertegenwoordigers van consumenten en zakelijke klanten er zorg voor dragen dat eventuele nieuwe voorwaarden begrijpelijk, rechtvaardig en eenduidig zijn. Ik zie in een dergelijk overleg tussen private partijen geen noodzakelijke rol voor de overheid.

De opvatting dat als banken voldoen aan overeengekomen voorwaarden zij geen onwenselijke handelingen kunnen verrichten, deel ik niet. Het gegeven dat een handeling binnen de voorwaarden is toegestaan cq niet is verboden, betekent niet automatisch dat deze handeling altijd wenselijk is. In het geval van bijzonder beheer blijkt uit de AFM rapportage duidelijk een aantal wenselijke verbeterpunten ten aanzien van het informeren van klanten over het bijzonder beheer traject en wat zij daarbij kunnen verwachten.

*De fractie van de ChristenUnie vraagt of ik mogelijkheden zie om tot een eerlijker verdeling van kosten te komen. De fracties van de VVD, CDA en PVV willen in dit verband weten of maatregelen als risico-opslagen nodig zijn, wat de gevolgen zijn van het eventueel verbieden van rente-opslagen door de banken, onder andere ook voor de financieringskosten van het MKB, in hoeverre ik het wenselijk acht de extra kosten voor ondernemers onder bijzonder beheer te verbieden en of ik bereid ben om voor de betreffende ondernemers enige vorm van compensatie voor te stellen.*

Uit het verkennend onderzoek van de AFM is naar voren gekomen dat banken nagenoeg nooit de maximale opslag (passend bij het kredietrisico) bij de klant in rekening brengen omdat klanten dit over het algemeen niet kunnen dragen. Daarnaast leidt de overdracht naar bijzonder beheer niet in alle gevallen tot kostenverhogende maatregelen. De AFM heeft ook geen exorbitante renteopslagen of *fees* aangetroffen.

Als er wel kostenverhogende maatregelen worden getroffen dienen deze proportioneel en redelijk te zijn. Dit betekent dat de maatregel gekoppeld is aan het kredietrisico van de bank en recht doet aan de individuele situatie van de klant en de draagkracht van de onderneming. Het moet duidelijk zijn voor de klant waarom de bank kostenverhogende maatregelen doorvoert en hoe hierbij rekening is gehouden met het belang van de onderneming en de herstel mogelijkheden van een onderneming in bijzonder beheer.

Ik ben geen voorstander van het verbieden van het kunnen opleggen van kostenverhogende maatregelen. Individuele risico-opslagen en generieke liquiditeitsopslagen kunnen noodzakelijk zijn om kredietverlening toegankelijk, betaalbaar, flexibel en toegespitst te maken op individuele ondernemingen. Als banken deze kosten niet meer geheel of gedeeltelijk kunnen doorberekenen, betekent dit mogelijk dat de kredietverlening voor alle ondernemingen duurder wordt. Omdat de bank mogelijke risico's en kosten al aan het begin van het krediet gaan inprijzen bij alle kredieten.

Compensatie door de overheid lijkt mij niet aan de orde. Het betreft hier private contractuele verhoudingen tussen banken en ondernemingen. Deze verhoudingen worden beheerst door het civiele recht. Indien één van de betrokken partijen meent recht te hebben op compensatie voor geleden schade geldt de normale rechtsbescherming.