

Bijlage 4: Reacties inzake effectiviteit huidige en wenselijke bescherming (*informele niet-openbare reactie cursief*)

Overzicht van reacties op consultatievragen van stakeholders	
Vraag 1. Effectiviteit huidige bescherming: Wat vindt u van de van de huidige bescherming van kleine ondernemers in de Wft? Is deze effectief? Is het goed dat de bescherming van kleine ondernemers pers product-type verschilt, ongeacht de specifieke kennis en deskundigheid? U wordt verzocht uw antwoord met voorbeelden en/of ervaringen te onderbouwen	
NVB	Ontbreken vastomlijnd Wft-kader geeft rechtsonzekerheid en staat mogelijk een goede dienstverlening in de weg
ONL	Grote afhankelijkheid door beperkte concurrentie en machtspositie banken, onduidelijke rechtspositie voor kleine ondernemers, bijzondere contractvoorwaarden vrijbrief voor verhogingen en kunnen gebruikt worden om ondernemers onder druk te zetten, hoe meer risico's hoe meer zorgplicht
LTO	<i>Risico van misbruik van machtspositie door afhankelijke positie klant en weinig marktwerking, meer en betere bescherming nodig voor kleine ondernemers specifiek bij producten ter financiering van het bedrijf (wijst hierbij op rentederivaten en afbouw Deutsche Bank)</i>
ACM	In Nederland onvoldoende concurrentie, een betere bescherming zal de positie van kleine ondernemers versterken, de concurrentiedruk vergroten en daarmee de mogelijkheid om betere voorwaarden te bedingen, er bestaan significante zoek- en overstapkosten
St Mores	Ziet in de praktijk obv meldingen vaak onzorgvuldige werkwijze door banken (niet onethisch of juridisch onjuist) banken gebruiken vaak verstrekende bevoegdheden
A&O	Huidige publiekrechtelijke en civiele normen bieden afdoende bescherming
Leaseconsult	Bij leasing is eveneens informatieasymmetrie, niet alleen bij particulieren en zzp-ers, maar ook bedrijven en (overheids)organisaties. Het belang van klanten wordt nog steeds genegeerd, effectiviteit van de Wft moet omhoog
Sieders	Geen noodzaak tot vergaande bescherming van zzp'ers. Komt in zijn praktijk alleen RC, aansprakelijkheidsverzekering en inboedel/inventaris/voorraadverzekering tegen. Deze producten zijn laagdrempelig en verdere bescherming is "betuttelend". Bescherming moet niet worden uitgebreid maar anders worden ingericht. Waar de schoen in de praktijk mogelijk wringt is bij 1) particulier en zakelijk lopen door elkaar heen, 2) aanbieder en adviseur worden uit dezelfde ruif betaald en 3) gebrek aan kennis en totaaloverzicht bij de aanbieder/adviseur.
VFN	De bescherming van kleinzakelijke klanten in de Wft is voldoende geborgd. Van zzp-ers en mkb-ers mag worden verondersteld dat zij voldoende kennis en kunde in huis hebben om relatief eenvoudige producten als huurkoop en een persoonlijke lening af te sluiten. Een uitbreiding naar bescherming op het gebied van betaalrekeningen, spaarrekeningen en krediet zou de administratieve druk op mkb-ers en zzp-ers verhogen en is dus niet alleen onnodig, maar ook ongewenst. De problemen die worden genoemd in het consultatiedocument zijn niet zozeer te wijten aan een (tekortschietende) wettelijke regeling, maar aan de praktische invulling die hieraan is gegeven.
VBIN	Niet nodig en niet wenselijk. Ten aanzien van betaaldiensten wordt in de Wft geen onderscheid gemaakt tussen consumenten en niet-consumenten, met uitzondering van de mogelijkheid voor niet-consumenten om klachten

	aan het Kifid voor te leggen. Ten aanzien van geschillen over de Interchange Fee kunnen ook niet-consumenten waarschijnlijk op termijn bij het Kifid terecht, waarbij geen onderscheid wordt gemaakt tussen kleine en grote ondernemers. Verder gelden de informatieverplichtingen voor alle type klanten. Het onderscheid maken tussen kleinzakelijk en grootzakelijk leidt verder tot hoge lasten voor betaaldienstverleners en een hoe de grens te formuleren (statisch/dynamisch). Zal leiden tot veel monitoring of een klant klein of groot is.
Verbond	In het huidige Wft-stelsel worden alle klanten van verzekeraars beschermd, zowel consumenten als zakelijke klanten.
BVN/Currence	Mogelijk alleen rechtszekerheid voor verbetering vatbaar.
Adfiz	Er is de nodige bescherming voor de kleine ondernemers
MKB kredietcoach	De manier waarop het financiële toezicht is ingericht voor ondernemers en zzp'ers sluit niet meer aan bij de huidige complexe financieringspraktijk.
DUFAS	Bescherming van kleinzakelijke klanten is bij vermogensbeheer afdoende
10.2.e	<i>Nee, startende ondernemers lijken ontberen net als de meeste consumenten de expertise om ingewikkelde financiële financieringsconstructies en de daaraan verbonden risico's goed in te schatten en te doorgronden. De bescherming voor consumenten ook voor hen van toepassing zou moeten zijn. Rechters nemen vaak een legalistische, weinig empathische positie in, en bij banken lijken zekerheden belangrijker dan in het belang van klanten handelen.</i>
Vraag 2. Aanpassen huidige bescherming: Vindt u het wenselijk, nodig of noodzakelijk dat de reikwijdte van de huidige bescherming van zzpers en mkb-ondernemingen in de Wft wordt aangepast of uitgebreid?	
NVB	Ja, effectieve en efficiënte bescherming, maar niet ten koste van de keuzevrijheid en producten en dienstenaanbod.
MKB-NL /VNO-NCW	Kleinzakelijke klanten worden beschermd door het civiele recht, uitbreiding van handhavingsbevoegdheden leiden tot rechtsonzekerheid en juridisering
ONL	Eventueel wettelijke verankering sterkere rechtspositie, bij krediet en bijzondere voorwaarden - obv redelijkheid en billijkheid en maatschappelijke functie - bescherming tegen ruime voorwaarden nodig, principes goede stap maar wel juridisch afdwingbaar, moet niet leiden tot standaardisatie, maatwerk moet mogelijk blijven, vergelijking 1 ^e stap
LTO	<i>Cultuurverandering nodig om aanbieder en vrager elkaar te laten begrijpen, uitleg of informatieplicht integreren in de wettelijke bescherming, disbalans tussen expertise ondernemer en financieel dienstverlener door ingewikkeldheid en complexiteit van financiële producten [rente-onderbouwing, zekerheden], begrijpt dat meer werk hieraan geld kost, meer geld voor bescherming niet</i>
ACM	Bij onterecht onderscheid wetgeving aanpassen
St. Mores	Niet (alleen) juridisch, checks & balances binnen een bank zijn belangrijker
A&O	Europese zakelijk krediet niet gereguleerd, eerst CMU initiatieven afwachten
Leaseconsult	Diensten als huur/verhuur (leasing) waarvoor langdurige financiële verplichtingen worden aangegaan blijven buiten ongewenst buiten het toezicht. Civiel recht, inclusief grijze/zwarte lijst zijn onvoldoende (gebleken) voor particulieren. Uitbreiding is niet per se nadelig.
Verbond	Uitbreiding van de reikwijdte is ten aanzien van verzekeraars niet mogelijk.
BVN/Currence	Niet nodig, lidstaattoptie niet toepassen terecht, omdat er 1) een diffuus beeld is van de behoefte aan bescherming, 2) een concurrentienadeel (ongelijk speelveld) is en het productaanbod negatief beïnvloed, 3)

	praktische werkbaarheid aspecten gelden t.a.v. het (dynamisch) vaststellen van de grootte van ondernemingen. Verwacht verschraving en/of tariefsverhoging van het betaaldienstaanbod door inprijzing van het aansprakelijkheidsrisico.
BKR	Wenselijk om de bescherming die CKI biedt aan zzp-ers en mkb-ers ook wettelijk verankeren.
MKB Kredietcoach	Aanpassing is wenselijk door toegenomen complexiteit en gebrek aan level playing field tussen ondernemer en financier.
10.2.e	<i>Het ontbreekt kleine ondernemers vaak aan en tijd geld om zich te verdiepen en de meesten hebben geen rechtsbijstandverzekering</i>
Vraag 3. Effectiviteit huidige handhaving: Wat vindt u van de huidige mogelijkheden voor handhaving (bij schending van wettelijke voorschriften die beogen kleine ondernemers te beschermen)? Zijn deze mogelijkheden effectief?	
NVB	Wijst op 'handhavingstoets' vooraf en Europees speelveld
ONL	Pas achteraf constateren door AFM geeft juridische basis voor civiele procedure
A&O	AFM heeft voldoende mogelijkheden
Leaseconsult	AFM heeft eerder teveel dan te weinig bevoegdheden, het scheelt echter aan de effectiviteit.
VFN	AFM heeft voldoende mogelijkheden
VBIN	Waar het een overtreding van materiële normen in de Wft betreft, hebben de toezichthouders gelijke mogelijkheden voor handhaving, ongeacht of het een overtreding jegens een consument of niet-consument betreft. De VBIN ziet voor de toezichthouders geen rol weggelegd ten aanzien van het ongedaan of het oplossen van de gevolgen van schendingen in individuele gevallen. Nog los van het feit dat de toezichthouders daar de mankracht en kennis niet voor hebben, is dat een civielrechtelijke kwestie tussen financiële ondernemingen en individuele klanten, die is voorbehouden aan de civiele rechter.
Verbond	Er zijn voldoende mogelijkheden voor handhaving door de toezichthouder. Vooralsnog zijn deze mogelijkheden effectief. Wij hebben in de praktijk geen situaties meegemaakt waaruit is gebleken dat de huidige mogelijkheden niet toereikend zouden zijn.
MKB Kredietcoach	Weinig robuust, lastig uitvoerbaar (bijvoorbeeld bij rentederivaten)
10.2.e	<i>Deze bescherming is niet effectief aangezien er amper wettelijke voorschriften zijn die ondernemers beschermen (i.t.t. bij oneerlijke handelspraktijken voor consumenten) Een gebrek aan middelen om advies te verkrijgen zal ook aan een gang naar de rechter in de weg staan. Zakelijke rechtsbijstandsverzekeringen sluiten daarnaast vaak financiering uit?</i>
Vraag 4. Aanpassen huidige handhaving: Vindt u het wenselijk, nodig of noodzakelijk dat deze mogelijkheden voor handhaving aangepast of uitgebreid worden?	
ONL	voorstander actieve (schoolmeester)rol AFM bij de verkoop(voorwaarden) van financiële producten, openbaar maken steekproeven voor in civiele procedures
A&O	Geen noodzaak tot aanpassing
Leaseconsult	Meer inzicht en betrokkenheid nodig bij de uitvoering
Verbond	Wij vinden een aanpassing of uitbreiding van de mogelijkheden voor handhaving niet nodig. We zijn van mening dat de Wft voldoende basis biedt voor handhaving.
VFN	AFM heeft voldoende mogelijkheden
BKR	Vindt het wenselijk dat de Wft gaat aansluiten bij de bescherming tegen

	overcreditering en problematische schulden die het CKI de zzp-er en mkb-er reeds biedt
Vraag 5. Verschillen: Wat zijn volgens u de verschillen tussen consumenten en kleine ondernemers die het verschil in bescherming bij financiële diensten en producten rechtvaardigen?	
NVB	Eigen verantwoordelijkheid en grote adviesmarkt
MKB-NL / VNO-NCW	Eigen verantwoordelijkheid en grote adviesmarkt
ONL	Eigen verantwoordelijkheid verdieping voorwaarden doordat financiële diensten onderdeel is van bedrijfsvoering
Leaseconsult	Geen verschillen
VFN	Ondernemer zijn is een bewuste keuze. Ondernemers nemen (bewust) een ondernemersrisico. De doelstellingen van ondernemers zijn daarbij anders dan de doelstellingen van consumenten. Van ondernemers mag meer professionaliteit verwacht worden dan van de gemiddelde consument.
BKR	Basis voor toetsing financiële gezondheid bij consumenten en onderneming verschilt
MKB kredietcoach	Geen verschillen, privé en zakelijk dezelfde persoon
10.2.e	<i>Qua middelen, tijd en kennis (opleidingsniveau), is het verschil minimaal. Door afhankelijk van bank is de noodzaak tot een betere bescherming van de (van de bank afhankelijke) zelfstandige misschien nog wel groter dan die van een consument.</i>
Vraag 6. Overeenkomsten: Wat zijn volgens u de overeenkomsten tussen consumenten en kleine ondernemers die het verschil in bescherming niet rechtvaardigen?	
NVB	Net als consumenten hebben kleinzakelijke klanten meer bescherming noodzakelijk dan grote ondernemingen
ONL	Dezelfde kennis en kunde als consumenten, geen specifieke financiële expertise, kunnen ondanks eigen verantwoordelijkheid niet altijd de consequenties overzien of impact van specifieke bepalingen, zorgplichten in 4:20 e.v. gelden ten onrechte niet voor kleinzakelijke klanten
LTO	Weinig verschil tussen kleine ondernemers en consumenten, onbalans in expertise om voor- en nadelen op korte en lange termijn te kunnen doorgronden
ZZP-NL	Zzp-er gelijk te stellen aan consument
FNV-ZZP	<i>ZZp-ers zijn net als consumenten qua kennis, expertise, kleine buffer, verbondenheid privé, voelen het gelijk in zak</i>
Leaseconsult	Verskil in kennis van zaken ten opzichte van de aanbieders is bij beide groepen overduidelijk aanwezig.
VFN	Geen
VBIN	Ten aanzien van betaaldiensten is er geen wezenlijk verschil tussen consumenten, kleine ondernemers en grote ondernemers. Een groot deel van de bij de VBIN aangesloten betaaldienstverleners, zoals acquirers, verleent uitsluitend betaaldiensten aan niet-consumenten.
BKR	Bestuurder onderneming kan ook via borgstelling als natuurlijk persoon aansprakelijk worden gesteld voor een krediet
MKB Kredietcoach	Financiële kennis, het inschatten van risico's en het overzien van de financiële verplichtingen die zijn aangegaan liggen in de persoon zelf en niet in het feit of men als consument of kleine ondernemer acteert.
Vraag 7. Aanleiding extra bescherming: Geven deze verschillen en overeenkomsten (kenmerken) volgens u aanleiding tot (minder/aanvullende) bescherming van kleinzakelijke klanten?	
NVB	Passend maar niet gelijk aan consumenten want eigen

	verantwoordelijkheid en grote adviesmarkt
MKB-NL / VNO-NCW	Vergewissen en uitleggen noodzakelijk & waarborgen goed geïnformeerde keuze
ONL	Bescherming tegen eigen lichtvaardigheid of gebrek aan inzicht noodzakelijk, de toets hiervoor is de productcomplexiteit en de grootte van de risico's
ZZP-NL	Huidige wft bescherming en de daaruit voortvloeiende zorgplicht van de adviseur richting de consument moet ook gelden voor zzp'ers
A&O	Van een mkb-er mag meer verwacht worden dan 'maatman-consument'
Leaseconsult	Bij (kleine) ondernemers is de toegang tot juridische bijstand vaker beschikbaar, hetzij individueel dan wel via beroepsorganisatie geregeld.
VFN	Nee
VBIN	Niet van toepassing voor betaaldiensten.
Verbond	Een kleine ondernemer zal in zijn gedragingen veel overeenkomsten vertonen met consumenten. Bescherming vanuit de Wft is gericht op informatiescheefheid die bestaat tussen consumenten en financiële ondernemingen. De vraag is of een kleine ondernemer over meer kennis en informatie beschikt dan een consument. Dit zal in de praktijk in de meeste gevallen niet het geval zijn. Wij zijn van mening dat er geen noemenswaardige verschillen zijn tussen consumenten en kleine ondernemers om een verschil in bescherming te rechtvaardigen.
BVN/Currence	Mogelijk behoefte sommige zzp-ers/mkb-ers. Maar ook impact op kosten en productenaanbod. Zie nader onderzocht moeten worden.
MKB Kredietcoach	Keurmerk met toezicht nodig om ondernemers de impact te laten begrijpen van producten en diensten
Vraag 8. Afbakening: Welke kleine ondernemers zijn volgens u beschermingsbehoefstig? En welke definitie zou volgens u gebruikt kunnen worden om deze kleinzakelijke klanten af te bakenen?	
NVB	Harde grenzen moeilijk, sluiten partijen uit en in, ook naar producteigenschappen kijken, eventueel eenmanszaken en vof's waarbij particulier en zakelijk door elkaar heen lopen.
MKB-NL / VNO-NCW	Kennisniveau van de ondernemer en het soort product zijn belangrijker dan omvang, eventueel naar balans kijken, eventueel eenmanszaken en vof's waarbij particulier en zakelijk door elkaar heen lopen
ONL	Bedrijfsomstandigheden en producteigenschappen en risico's (deskundigheid ook obv productkennis, dus zorgplicht ook), ook mogelijk voor middelgroot
LTO	<i>Bij agrariërs omvang aardige maatstaf (m.n. kapitaalsbeslag/balans, niet personeel want verschil in kapitaalsintensieve vs. arbeidsintensieve sectoren, van belang is of er expertise is in de onderneming over financiële producten etc. (ws bij een klein bedrijf of familiebedrijf niet)</i>
FNV-ZZP	Zo heterogeen dat bescherming voor iedereen moet gelden
A&O	Omvang geen goede maatstaf, voor kennis en ervaring. Aard dienst en productcomplexiteit wel
Leaseconsult	Afbakening is niet nodig; elke soort klant heeft hetzelfde recht op eerlijke dienstverlening.
VFN	Geen
VBIN	Voor betaaldiensten zijn er in de opvatting van de VBIN geen groepen klanten, consument of niet-consument die extra bescherming behoeven. Op grond van de richtlijn betaaldiensten kunnen micro-ondernemingen gelijk worden gesteld met consumenten. Nederland heeft van die mogelijkheid terecht geen gebruik gemaakt. Een dergelijke bijzondere

	regel breidt de bescherming die voor consumenten op haar plaats is geacht, buiten haar eigenlijke grenzen uit. Er is geen reden waarom juist een dergelijke bijzondere uitbreiding zou moeten gelden, aldus de wetgever (Tweede Kamer, vergaderjaar 2008–2009, 31 892, nr. 3 p. 46).
Verbond	Gekozen zou kunnen worden voor de Wft-oplossing voor verzekeringen: de regelgeving voor verzekeringen is van toepassing op het aanbieden van en/of adviseren over verzekeringen aan cliënten, waardoor zowel consumenten als ondernemers zijn beschermd. Daarmee wordt tevens voorkomen dat een definitie moet worden geformuleerd van een 'kleinzakelijke klant', hetgeen uiteraard altijd arbitrair zal zijn.
BVN	Waarschijnlijk grotere behoefte bij zzp-ers dan bij mkb-ers, maar biedt PSD2 daar wel ruimte toe?
BKR	Ondernemers met een onderneming zonder rechtspersoonlijkheid
MKB Kredietcoach	Afhankelijk van het kennis- en opleidingsniveau, kredietpaspoort of anders micro- en klein vanuit EU definitie
10.2.e	<i>Getrapt via aansluiting op de inschatting van professionaliteit conform de WOR(0-10 a la consument; 10-50 personeelsvertegenwoordiging verplicht; >50 OR verplicht)</i>



Aan

10.2.e

Directie Financiële Markten

Inlichtingen

10.2.e

10.2.e@minfin.nl

Datum

13 januari 2017

Auteur

10.2.e

memo

bespreking bij de AFM inzake vervolg consultatie
kleinzakelijk

Aanleiding

Op maandag 16 januari van 15:30-17:30 spreken wij met de AFM over het vervolg op de consultatie kleinzakelijk.

Kernpunten

- U kunt aangeven deze afspraak te willen gebruiken om (i) een toelichting te geven op het proces vanuit onze kant en (ii) inhoudelijk van gedachten te willen wisselen over de belangrijkste inhoudelijke punten die naar voren zijn gekomen tijdens de consultatie.

Ad 1) Procesmatig kunt u aangeven dat wij bezig zijn met het opstellen van een kamerbrief. Deze kamerbrief zal enerzijds de belangrijkste boodschappen van de consultatie weergeven en anderzijds concrete vervolgstappen aankondigen. De planning is om deze kamerbrief in februari naar de Kamer te sturen. Deze zullen we nog afstemmen met de AFM (en andere belangrijke stakeholders).

Ad 2)

1) Financieringsprincipes

- U kunt aangeven met betrekking tot de financieringsprincipes een aantal concrete punten te overwegen om in de kamerbrief op te nemen (zie onderstaande tabel). U kunt kort een toelichting geven en aan de AFM om een reactie vragen. Overigens is het aandachtspunt dat financieringsprincipes vanuit kredietverstrekkers niet voor alle (alternatieve) financiers zullen gelden ons inziens geen onoverkomelijke barrière. Het bancaire kredietkanaal is voor kleine ondernemers nog steeds verreweg het belangrijkste en zal dit voorlopig ook blijven. Daarnaast staat het alternatieve financiers (individueel of mogelijk als sector) niets in de weg om hierop in de toekomst (op onderdelen) aan te sluiten (keurmerkfunctie).

Onderwerp	Toelichting
Heldere onderbouwing van (de hoogte van kostenverhogende) maatregelen (renteopslagen, fees, taxaties, zekerheden, kredietbeperking)	De kosten worden niet altijd onderbouwd. Ook zijn er diverse signalen over willekeur bij renteopslagen. U kunt de AFM vragen welke kosten zij graag onderbouwd wil zien en op welke wijze dit eventueel het beste zou kunnen.

Voorwaarden aan maximale rente(stijgingen)	Kleinzakelijke klanten zijn gebaat bij heldere verwachtingen over de ontwikkeling van hun (rente)lasten. De principes lijken een uitstekend medium om het commitment van banken hierop te demonstreren en de schijn van willekeur bij renteopslagen (als gevolg van de speciale positie van banken) te voorkomen. Aanpassingen en uitzonderingen blijven hierbij uiteraard mogelijk. U kunt de AFM vragen hoe zij hier tegenaan kijken.
Inperking eenzijdige bepalingen/voorwaarden (maatregelen, zoals fees en risico/opslagen, taxaties, inschakelen externen, kunnen stellen van privé/pensioenzekerheden, ingeval van verzekeringen via de bank en afhankelijkheden hiervan)	Volgens een meerderheid van stakeholders is de positie van Nederlandse banken jegens kleinzakelijke klanten bij financiering niet in verhouding. Dit creëert het risico op (machts)misbruik van de afhankelijke positie van klanten (en weinig marktwerking). U kunt de AFM vragen hoe zij hier tegenaan kijken.
(On)voorwaardelijke toegang tot relevante informatie in het kredietdossier (zoals tarieven, financieringsvoorwaarden, gespreksverslagen)	Er zijn signalen over onvoldoende toegang tot relevante documenten in het (krediet)dossier. U kunt de AFM vragen hoe zij hier tegenaan kijken.
Criteria voor feedback bij afwijzing en doorverwijzing naar alternatieve financiers.	Het met onderbouwde redenen afwijzen van een (krediet)aanvraag stimuleert de mogelijkheid voor een aanvrager om financiering op een alternatieve wijze aan te vragen/verkrijgen. Bovendien zijn alternatieve vormen van financiering vaak niet bekend bij partijen, het attenderen op alternatieve mogelijkheden zij kleinzakelijke partijen kunnen helpen financiering te krijgen. U kunt de AFM vragen hoe zij hier tegenaan kijken.
Omgang met financiële problemen (overdracht naar bijzonder beheer, opleggen maatregelen, handelen in het klantbelang, bereikbaarheid)	De principes lijken een uitstekend moment/medium om de specifieke onderdelen van de NVB Handreiking Bijzonder Beheer te implementeren en hiermee het gecommuniceerde commitment van de banken te demonstreren. U kunt de AFM vragen hoe zij hier tegenaan kijken.

- Naast de inhoudelijke punten die onderdeel zouden kunnen zijn is ook relevant in hoeverre de principes afdwingbaar zijn. U kunt vragen aan de AFM welke status de financieringsprincipes idealiter zouden moeten hebben (te denken valt aan een code of conduct of een gedragscode etc.)

2) Onderzoek naar toegang tot alternatieve geschillenbeslechting uitbreiden naar kleine ondernemers (a la Kifid).

- Uitbreiding van alternatieve geschillenbeslechting voor (klein)zakelijke klanten wordt door het overgrote deel van de stakeholders positief ondersteund of neutraal bejegend. Stakeholders zijn het in meerderheid met elkaar eens dat er specifiek voor kleine ondernemingen (met weinig expertise/middelen) een laagdrempelige geschillenbeslechting moet komen a la Kifid. Dit geldt in nog

sterkere mate voor (brancheorganisaties voor) zzp-ers die voor een deel van hun werkgerelateerde financiële producten (bijvoorbeeld een arbeidsongeschiktheidsverzekering) wel toegang hebben (omdat deze is afgesloten in hun hoedanigheid als particulier) en voor een deel (bijvoorbeeld aansprakelijkheidsverzekering) niet omdat deze is afgesloten in de hoedanigheid van beroep of bedrijf.

- De NVB heeft aangegeven uitbreiding te willen onderzoeken en ook het Verbond van Verzekeraars ziet draagvlak voor onderzoek onder leden.

De uitkomst van de recente evaluatie van het Kifid is op de belangrijkste onderdelen constructief kritisch en positief. Wij stellen voor om op basis van de uitkomst de belangrijkste stakeholders op te roepen uitbreiding naar zzp-ers en mogelijk ook (bepaalde) mkb-ers te onderzoeken. Hierbij dient ook de indruk van het functioneren van het tijdelijk rentederivaten-loket voor mkb-ers te worden betrokken. Aandachtspunten zijn de afbakening van kleine ondernemers, de verdeling van de verwachte kosten, de capaciteit en expertise benodigd door het Kifid en het aantal te verwachten klachten. U kunt vragen naar de visie van de AFM op dit onderzoek.

3) Overige maatregelen

- Indien uit signalen of uit een evaluatie blijkt dat de maatregelen onder 1 en 2 onvoldoende effectief zijn kan worden bezien of wettelijke maatregelen nodig zijn om de gewenste mate van bescherming te bereiken of de effectiviteit van ingezette maatregelen te verbeteren.
- Hierbij kan gedacht worden aan overige punten die tijdens de consultatie naar voren zijn gebracht waaronder het van toepassing verklaren van (deel van) informatievereisten aan (consumenten)krediet op het kleinzakelijk domein; en het uitbreiden van de reikwijdte van de algemene zorgplicht in de Wft naar kleinzakelijke klanten.



TER BESLISSING

10.2.e

notitie

- ① Inhoudelijk prima
- ② NVB kan vrijdag naar buiten = Eigenstandig initiatief
- ③ Overleg met fracties kost meer tijd. Dus wij verzenden later.

Brief resultaten consultatie kleinzakelijk en vervolgstappen

Aanleiding

Op 14 december jl. hebben wij u geïnformeerd over de resultaten van de consultatie naar de effectiviteit en gewenste mate van bescherming voor zzp-ers en mkb-ers (kleinzakelijke klanten) en u geadviseerd over de vervolgstappen (zie notitie FM 2016-226206). Bijgaand leggen wij u de Kamerbrief voor waarin de Kamer zal worden geïnformeerd over de resultaten van de consultatie en de vervolgstappen.

Gevraagde beslissing

Indien akkoord verzoeken wij u bijgaande brief te ondertekenen.

Kernpunten

- De Kamerbrief volgt de lijn zoals reeds aan u voorgelegd in de notitie over de resultaten van de consultatie. Op basis van de consultatiereacties wordt ingezet op zelfregulering om de bescherming van kleinzakelijke klanten te verbeteren.
- Hierbij gaat het concreet om (i) het stimuleren van het initiatief van de NVB om een afdwingbare gedragscode t.b.v. kredietverlening aan kleinzakelijke klanten op te stellen en (ii) het oproepen van banken en verzekeraars om in overleg met ondernemersvertegenwoordigers de mogelijkheid voor toegang tot alternatieve geschillenbeslechting voor kleine ondernemers (a la Kifid) te onderzoeken.
- In de Kamerbrief is aangegeven dat wanneer uit signalen of de evaluatie zou blijken dat deze maatregelen onvoldoende effectief zijn, bezien zal worden of aanvullende (wettelijke) maatregelen nodig zijn.
- Indien akkoord zal de brief aanstaande vrijdag worden verstuurd. Op die dag zal de NVB een persbericht uitgeven waarin zij aandacht vraagt voor haar initiatief om te komen tot een gedragscode t.b.v. kredietverlening aan kleinzakelijke klanten en zal een interview met 10.2.e NVB) over dit initiatief in de Telegraaf worden gepubliceerd.
- De Kamerbrief is inhoudelijk afgestemd met het ministerie van Economische Zaken en de AFM.

Toelichting

Inhoud Kamerbrief

- In de Kamerbrief wordt (i) toegelicht hoe de consultatie heeft plaatsgevonden, welke belanghebbenden hebben gereageerd en met welke belanghebbenden gesprekken zijn gevoerd, (ii) een samenvatting

Directie Financiële Markten

Inlichtingen

10.2.e

T 10.2.e

F 10.2.e
10.2.e@minfin.nl

Datum

15 februari 2017

Notitienummer

2017-0000027187

Auteur

10.2.e

Bijlagen

- Brief resultaten consultatie kleinzakelijk en vervolgstappen
- Notitie FM 2016-226206

- gegevens van de resultaten van de consultatie op hoofdlijnen en per specifiek voorgelegde beleidsoptie en (iii) het vervolgtraject toegelicht.
- In de brief is aangegeven dat uit de consultatie duidelijk naar voren is gekomen dat een effectievere bescherming van kleinzakelijke klanten wenselijk is, dat deze extra bescherming volgens belanghebbenden niet perse in wetgeving hoeft te worden vastgelegd en dat de sector zich bewust is dat een hogere mate van bescherming voor kleinzakelijke klanten wenselijk is.
 - Op basis van de consultatiereacties wordt ingezet op zelfregulering om de bescherming van kleinzakelijke klanten te verbeteren. Hierbij gaat het concreet om (i) het stimuleren van het initiatief van de NVB om een afdwingbare financieringscode gedragscode t.b.v. kredietverlening aan kleinzakelijke klanten op te stellen en (ii) het oproepen van banken en verzekeraars om in overleg met ondernemersvertegenwoordigers de mogelijkheid voor toegang tot alternatieve geschillenbeslechting voor kleine ondernemers (a la Kifid) te onderzoeken.
 - Ten aanzien van de gedragscode is in de brief aangegeven dat u het initiatief vanuit de sector verwelkomt. Hierbij vindt u het wel van belang dat de belangrijkste problemen die in de consultatie naar voren zijn gekomen worden geadresseerd in deze gedragscode, dat er voldoende draagvlak is onder de stakeholders voor de gedragscode en dat de gedragscode afdwingbaar is. Verder worden in de brief een aantal voorbeelden gegeven van elementen die in de gedragscode kunnen worden opgenomen zoals:
 - het verbeteren van de informatiepositie van de kredietnemer;
 - het beperken van eenzijdige bepalingen in de voorwaarden;
 - toegang tot relevante informatie uit het kredietdossier;
 - een duidelijke en laagdrempelige klachtenprocedure; en
 - toelichting bij afwijzing van de kredietaanvraag en eventuele doorverwijzing naar alternatieve financiers.
 - Om te bepalen of de gedragscode effectief is, wordt in de brief voorgesteld om de werking van de gedragscode te monitoren en de gedragscode na drie jaar te evalueren.
 - Mocht uit de evaluatie blijken dat de bescherming van kleinzakelijke klanten alsnog onvoldoende wordt geborgd of als er al eerder signalen zijn dat het beschermingsniveau onvoldoende verbetert, dan zal worden bezien of aanvullende (wettelijke) maatregelen nodig zijn. Hierbij valt te denken aan het van toepassing verklaren van (een deel van) de informatievereisten die momenteel gelden voor (consumenten)krediet op financiering van kleinzakelijke klanten of het uitbreiden van de reikwijdte van de algemene zorgplicht in de Wet op het financieel toezicht (Wft) naar kleinzakelijke klanten.

NVB gedragscode t.b.v. kredietverlening aan kleinzakelijke klanten

- De NVB is bezig met het opstellen van een gedragscode t.b.v. kredietverlening aan kleinzakelijke klanten. Hiervoor heeft zij reeds overleg gevoerd met MKB-NL, ING, Rabobank en ABN AMRO (de drie grootste financiers van het MKB) en Triodos (als vertegenwoordiger van de kleinere banken).
- De NVB is voornemens om op 17 maart, in samenwerking met MKB Nederland, een dialoogbijeenkomst te organiseren waarbij alle relevante stakeholders worden uitgenodigd. Naast alle belanghebbenden die hebben gereageerd op de consultatie zullen ook banken, experts, Kifid,

toezichthouders AFM en ACM, Economische Zaken en Financiën worden uitgenodigd.

- De input van deze bijeenkomst zal worden meegenomen in de vormgeving van de gedragscode en zal in de zomer, in een tweede dialoogsessie, aan de belanghebbenden worden voorgelegd. De NVB verwacht dat de gedragscode per 1 januari 2018 in werking kan treden.

Terugkoppeling consultatie kleinzakelijk

Aanleiding

- Op vrijdag 17 maart houdt de NVB samen met MKB-Nederland een dialoogsessie over het opstellen van een financieringscode. Voor deze dialoogsessie zijn partijen uitgenodigd die hebben gereageerd op de consultatie kleinzakelijk. Bij deze dialoogsessie zullen ook EZ, AFM en ACM aanwezig zijn. Financiën is gevraagd om een terugkoppeling te geven van de consultatiereacties, onze appreciatie van het voorstel van de NVB om te komen met een financieringscode en wanneer wij naar buiten treden mbt de resultaten van de consultatie en de vervolgstappen.
- Op woensdag 22 maart vindt er een expertsessie kredietverlening plaats. Gevraagd is om hier een terugkoppeling te geven van de consultatie kleinzakelijk.

Spreekpunten

Consultatie algemeen:

- In de periode 1 september tot en met 8 oktober 2016 heeft de open consultatie op plaatsgevonden. In de consultatie zijn stakeholders en deskundigen gevraagd om te reageren op vragen over de effectiviteit van de huidige bescherming, de kenmerken van zzp-ers en mkb-ers die aanleiding geven tot minder of meer bescherming en diverse mogelijkheden om het niveau van bescherming aan te passen.
- Aanleiding voor deze consultatie waren recente situaties waarbij kleinzakelijke klanten onzorgvuldig zijn behandeld door financieel dienstverleners. Voorbeelden hiervan zijn: advisering over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, de verkoop en advisering van rentederivaten en de positie van kleinzakelijke klanten in bijzonder beheer.
- Op de consultatie zijn 23 openbare reacties ontvangen. Deze reacties zijn voornamelijk afkomstig van belangenbehartigers van het MKB en ZZP (zoals MKB-Nederland, ONL voor Ondernemers, LTO Nederland, ZZP Nederland en Stichting Mores), belangbehartigers van financiële ondernemingen (zoals de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), het Verbond van Verzekeraars, Adfiz en Dufas) en overige belanghebbenden (zoals de Autoriteit Consument en Markt (ACM)).
- Na de consultatieperiode zijn gesprekken gevoerd met belanghebbenden en deskundigen waaronder MKB-Nederland, ONL voor Ondernemers, LTO Nederland, ZZP Nederland, Stichting Mores, NVB, ACM en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) om enerzijds nader in te gaan op hun consultatiereactie en consultatiereacties van andere belanghebbenden aan hen voor te leggen en eventuele vervolgstappen te bespreken.

Consultatiereacties:

Optie A (uitgebreid):

- De reacties op de consultatie waren breed en divers.
- In het merendeel van de consultatiereacties is echter betoogd dat de huidige bescherming van kleinzakelijke klanten niet optimaal werkt. Volgens de meeste respondenten wordt bij de huidige mate van bescherming namelijk ten onrechte uitgegaan van een verschil tussen consumenten en kleinzakelijke klanten.
- Verder hebben kleinzakelijke klanten een beperkte machtspositie waardoor zij sterk afhankelijk zijn van een financiële onderneming als tegenpartij. Dit geldt in nog sterkere mate in deelmarkten met beperkte concurrentie zoals bij kredietverlening. Een betere bescherming zou de positie van kleinzakelijke klanten kunnen versterken.
- Volgens een aantal respondenten zijn er ook verschillen tussen consumenten en kleine ondernemers die een verschil in het beschermingsniveau rechtvaardigen, bijvoorbeeld omdat er een bewuste keuze is gemaakt om te ondernemen en er voor hen, vergeleken met consumenten, een grotere adviesmarkt beschikbaar is.
- Het merendeel van de respondenten is echter van mening dat de overeenkomsten tussen consumenten en kleinzakelijke klanten geen verschil van bescherming rechtvaardigen. Kleinzakelijke klanten hebben volgens deze respondenten namelijk vaak dezelfde kennis en kunde als consumenten, ontberen specifieke financiële expertise en kunnen ondanks hun

- eigen verantwoordelijkheid niet altijd de volledige consequenties van hun handelen overzien of de impact bepalen van producten of specifieke bepalingen.
- De opvatting over op welke wijze het beschermingsniveau van kleinzakelijke klanten zou kunnen worden verbeterd verschilt per respondent. Volgens het merendeel van de respondenten dient bij een eventuele afbakening van de bescherming vooral te worden gekeken naar i) de kennis en ervaring van de ondernemer en ii) de complexiteit van een product. Over de invulling van een eventuele afbakening naar omvang van een onderneming zijn de meningen verdeeld. Respondenten zien oplossingen in zowel wetgeving als in zelfregulering.
 - Zoals eerder aangegeven is het niet de intentie van om te komen met nieuwe regels. Met de consultatie wilden wij een beter beeld krijgen van de mogelijke problemen op de kleizakelijke markt. Aanpassing of uitbreiding van wettelijke bescherming staat dus niet op voorhand vast.

Optie B:

- De reacties op de consultatie waren breed en divers. Desondanks hebben wij naar aanleiding van de consultatie en de reacties hierop een beter beeld gekregen van waar mogelijke problemen zitten in de bescherming van kleinzakelijke klanten.
- Zo is duidelijk naar voren gekomen dat een effectievere bescherming van kleinzakelijke klanten wenselijk is, dat deze extra bescherming volgens belanghebbenden niet perse in wetgeving hoeft te worden vastgelegd en dat de sector zich bewust is dat een hogere mate van bescherming voor kleinzakelijke klanten wenselijk is.
- De belangrijkste knelpunten die tijdens de consultatie zijn opgeworpen zijn de afhankelijke positie van kleinzakelijke klanten bij financiering en de ambigue positie van zzp'ers bij het afsluiten van financiële producten; de verwevenheid tussen privé en zakelijk en in welke hoedanigheid wordt iets nou afgesloten?
- Zoals eerder aangegeven is het niet de intentie van om te komen met nieuwe regels. Met de consultatie wilden wij een beter beeld krijgen van de mogelijke problemen op de kleizakelijke markt. Aanpassing of uitbreiding van wettelijke bescherming staat dus niet op voorhand vast.

Vervolgtraject:

- Wij zullen de Tweede Kamer en daarmee ook de partijen die hebben gereageerd op de consultatie zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de uitkomsten van de consultatie en de vervolgstappen die in onze ogen zouden moeten worden gezet.
- De brief is nog niet verzonden, onder meer gezien de diverse uitkomsten van de consultatie, maar natuurlijk ook vanwege drukke agenda's van de partijen in de aanloop naar de verkiezingen die jullie niet zijn ontgaan.
- Zodra de brief is verstuurd, zullen wij de partijen die hebben gereageerd hiervan op de hoogte stellen.

Financieringscode:

- Wij zijn blij met het initiatief van de NVB om te komen tot een financieringscode voor de kleinzakelijke markt. Hiermee laat de markt zien dat zij de (mogelijke) problemen serieus neemt en dat een hogere mate van bescherming van kleinzakelijke klanten wenselijk is.
- Daarnaast vinden wij het goed dat de NVB deze dialoogsessie heeft opgezet om meningen en reacties van marktpartijen op de vormgeving van een financieringscode op te halen. Wij zijn er benieuwd waarmee de genodigde zullen komen en welke onderwerpen de NVB zelf al wil adresseren in de code.
- Voor de effectiviteit van een financieringscode lijkt het ons van belang dat aandacht wordt besteed aan de belangrijkste problemen die in de consultatie naar voren zijn gekomen, dat er voldoende draagvlak is onder de stakeholders voor de inhoud en de status van de code

Na de presentatie van de NVB over de contouren van de code kunnen wij eventueel nog inhoudelijke punten delen waarvan wij vinden dat die moeten worden geadresseerd. Te denk valt dan aan:

- Verbeteren van de informatiepositie van de kleinzakelijke klant. Hieronder kan ook worden begrepen dat de kredietgever een duidelijke onderbouwing geeft van de (kosten)maatregelen waaronder renteopslagen en de rol, werkwijze en (mogelijke) overgang naar bijzonder beheer.
- Disbalans en machtspositie van de kredietgever tov de kredietnemer (de mogelijkheden voor aanbieders om eenzijdig bepalingen en voorwaarden te wijzigen beperken).
- Toegang tot relevante informatie uit het kredietdossier.
- Duidelijke en laagdrempelig klachtenproces.
- Aanbevelingen uit de handreiking bijzonder beheer.



TER ADVISERING

10.2.e

Directie Financiële Markten

Inlichtingen

10.2.e

10.2.e@minfin.nl

Datum

31 augustus 2017

Notitienummer

2017-0000177224

Auteur

10.2.e

notitie

Voorbereiding overleg NVB over gedragscode
kleinzakelijke financiering

Bijlage

- Gedragscode kleinzakelijke
financiering
- Kamerbrief: Resultaten
consultatie en vervolgstappen

Aanleiding

- In april dit jaar is de Kamer geïnformeerd over de vervolgstappen die gezet gaan worden om de bescherming van en de dienstverlening aan kleinzakelijke klanten naar een hoger niveau te tillen.
- Dit naar aanleiding van de uitkomsten van de vorig jaar door het ministerie van Financiën uitgevoerde open consultatie over de effectiviteit van de huidige bescherming van kleinzakelijke klanten in de Wft alsmede over de gewenste mate van bescherming in de toekomst.
- Richting de Kamer is gecommuniceerd dat in eerste instantie wordt ingezet op zelfregulering om de bescherming van en dienstverlening aan kleinzakelijke klanten te verbeteren.
- Hierbij gaat het concreet om het 1) stimuleren van het initiatief van de NVB om een afdwingbare gedragscode t.b.v. kredietverlening aan kleinzakelijke klanten op te stellen en 2) het oproepen van banken en verzekeraars om in overleg met ondernemersvertegenwoordigers de mogelijkheid voor toegang tot alternatieve geschillenbeslechting naar kleine ondernemers uit te breiden (à la Kifid) te onderzoeken.
- De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) heeft na het organiseren van een dialoogbijeenkomst met stakeholders in maart dit jaar op 7 juli jl. de consultatieversie van haar gedragscode Kleinzakelijke Financiering opgeleverd.
- Op vrijdag 2 september van 14.00-15.00 heeft u een overleg met 10.2.e 10.2.e en 10.2.e van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en 10.2.e over deze gedragscode.
- 10.2.e zal u vergezellen bij dit overleg bij de NVB.

Kernpunten

- In de gedragscode zijn minimumnormen opgenomen voor het niveau van bescherming en dienstverlening waar banken zich aan moeten houden bij de financiering aan kleinzakelijke klanten.
- In de Kamerbrief heeft de minister eerder enkele elementen genoemd die hij graag via de gedragscode wil bewerkstelligen:
 1. Een verbeterde informatiepositie van de kredietnemer;
 2. Een beperking van eenzijdige bepalingen in de voorwaarden van de overeenkomst. Hiermee wordt ook bedoeld dat de kredietgever een duidelijke onderbouwing geeft van de (kosten)maatregelen waaronder renteopslagen en de rol, werkwijze en (mogelijke) overgang naar bijzonder beheer.

3. Betere toegang van de klant tot relevante informatie uit zijn kredietdossier;
 4. Er moet een duidelijke en laagdrempelige klachtenprocedure bestaan; en
 5. Een afwijzing van de kredietaanvraag moet worden toegelicht, waarbij de kredietverstrekker de mogelijkheid heeft om de klant door te verwijzen naar een alternatief financierer.
- Daarnaast is het essentieel dat de gedragscode op voldoende draagvlak kan rekenen in de sector en dat de bepalingen in de code afdwingbaar zijn.
 - 10.2.e heeft de concept gedragscode op 22 augustus al besproken met 10.2.e en 10.2.e 10.2.e van de NVB en bovenstaande punten gemarkeerd.

Belangrijkste opmerkingen ten aanzien van de conceptcode

- De gedragscode is een stap voorwaarts, maar een niet al te grote stap. De code is weinig ambitieus en is op veel punten zeer voorzichtig en algemeen geformuleerd ('de bank kan', 'op verzoek') en kan wat ons betreft concreter en minder vrijblijvend gemaakt worden. Veel van de passages lijken de bestaande praktijk te beschrijven en het is niet helemaal duidelijk waar de banken echt 'stappen' hebben gezet.
- Het is op dit moment ook nog niet duidelijk of er voldoende draagvlak is voor de code en op welke manier de input van partijen zoals LTO, ONL, MKB Nederland is meegenomen en hoe zij in het verdere traject worden betrokken.
- Op het gebied van 'afdwingbaarheid' is er verbetering nodig. Op basis van de huidige gedragscode kan 'een bank besluiten dat de gedragscode, of een bepaald onderdeel daarvan, niet van toepassing is op een bepaald klantsegment of een type financieringsproduct' (zie onder 3. Toepassingsgebied). Eerder is hierover aan de NVB doorgegeven dat dit niet acceptabel is voor Financiën door het vrijblijvende karakter.
- Wij vinden het belangrijk dat vooraf op z'n minst duidelijk is wanneer en op welke gronden de bank bepaalde opslagen in rekening kan brengen en dat dit expliciet wordt toegelicht op het moment dat de verhoging plaatsvindt en dat de klant een overzicht heeft waarin een uitputtende opsomming wordt gegeven van de mogelijke opslagen/risico's en scenario's waarmee dit in rekening wordt gebracht. De gedragscode lijkt de ruimte die banken momenteel hebben om eenzijdig opslagen/kosten in rekening te brengen niet te beperken (zie met name artikelen 6.3h en bijv. 7.b). Dit vinden wij een gemiste kans.
- Hetzelfde geldt voor de kosten die bij de klant in rekening kunnen worden gebracht bij bijzonder beheer. Hier moet duidelijker over gecommuniceerd worden richting de klant. Wij zien ook graag een passage over het doorlopende contact/communicatie met de klant tijdens bijzonder beheer. De klant moet consistent aanspreekpunt hebben waardoor hij niet iedere keer zijn hele verhaal moet toelichten als hij contact opneemt met de bank.
- We zijn wel tevreden over de wijze waarop de NVB de geschillenprocedure wil inrichten. NVB heeft mondeling aangegeven tijdens de bespreking op 22 augustus dit bij het Kifid te willen beleggen, dit te willen financieren en bindende uitspraken te zullen accepteren. Hier is nog geen overeenstemming met het Kifid over, waardoor deze passages in het huidige concept ontbreken. De NVB streeft dit wel in een volgende versie op te nemen.^{10.2.e}
- Wij beogen bredere uitbreiding van geschillenbeslechting bij het Kifid, niet alleen voor geschillen over financiering, maar dit kan ook in fases.

Proces

- De NVB heeft op 17 maart, in samenwerking met MKB Nederland, een dialoogbijeenkomst georganiseerd om input van alle relevante stakeholders te verzamelen.
- De input van deze bijeenkomst is door de projectgroep, bestaande uit de drie grootbanken, Triodos, de Volksbank en begeleid door Nauta Dutilh, meegenomen in de concept gedragscode die op 7 juli jl. is opgeleverd.
- Sindsdien voert de NVB gesprekken met verschillende stakeholders, waaronder onder andere MKB Nederland, LTO, ONL en leasemaatschappijen.
- U kunt informeren naar de input die deze partijen op de consultatie hebben geleverd.
- De NVB heeft inmiddels ook gesproken met Economische Zaken en de AFM. Beiden waren kritisch over het ambitieniveau van de code en hadden vergelijkbaar commentaar.
- De NVB gaat, met de projectgroep, het commentaar zo veel mogelijk verwerken en zal daarna een nieuwe versie opleveren.
- U kunt informeren wanneer wij een nieuwe versie van de gedragscode kunnen verwachten.
- Op 5 oktober zal er een volgende dialoogbijeenkomst plaatsvinden waar ook andere partijen hun feedback op de gedragscode kunnen geven.
- De NVB streeft ernaar de code daarna snel af te kunnen ronden en per 1 januari in werking te laten treden.
- Wij hebben richting de NVB aangegeven dat wij een ambitieuze gedragscode belangrijker vinden dan het halen van de deadline van 1 januari.
- De NVB zal de gedragscode in 2020 door een extern bureau laten evalueren in lijn met het verzoek dat de minister in de brief van april dit jaar heeft gedaan.

Toelichting

10d.e

Achtergrond

- In de afgelopen jaren hebben zich situaties voorgedaan waarbij zzp-ers en andere kleine ondernemers door financiële dienstverleners niet goed zijn behandeld en hierdoor schade hebben geleden.
- Voorbeelden hiervan zijn de gebrekkige adviesdienstverlening bij arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (aov's) aan zzp-ers en de onzorgvuldige dienstverlening aan midden- en kleine bedrijven (mkb) bij de verkoop en advisering van variabele leningen met rentederivaten.
- Om deze reden is door het ministerie van Financiën eind vorig jaar een open consultatie (zonder onderliggend wetsvoorstel) uitgezet over de effectiviteit van de huidige bescherming van kleinzakelijke klanten in de Wft alsmede over de gewenste mate van bescherming in de toekomst.
- In het merendeel van de consultatiereacties werd betoogd dat de huidige bescherming van zzp-ers en mkb-ers niet optimaal werkt. Volgens de meeste respondenten wordt bij de huidige mate van bescherming ten onrechte uitgegaan van een verschil tussen consumenten en kleinzakelijke klanten. Het resultaat hiervan is volgens meerdere respondenten dat kleinzakelijke klanten als gevolg van hun beperkte machtspositie sterk afhankelijk zijn van een financiële onderneming als tegenpartij. Dit geldt in nog sterkere mate in deelmarkten met beperkte concurrentie zoals bij kredietverlening.
- Op basis van de consultatie kwam duidelijk naar voren dat een effectievere bescherming van kleinzakelijke klanten wenselijk is. Tegelijkertijd gaven veel marktpartijen aan dat dit niet hoeft te betekenen dat er direct aanleiding is om

dit in wetgeving neer te leggen. Ook de sector zelf is zich ervan bewust dat een hogere mate van bescherming voor kleinzakelijke klanten wenselijk is.

- Op basis van de uitkomsten van deze consultatie is toen richting de Kamer gecommuniceerd dat in eerste instantie wordt ingezet op zelfregulering om de bescherming van kleinzakelijke klanten te verbeteren.
- Hierbij gaat het concreet om (i) het stimuleren van het initiatief van de NVB om een afdwingbare gedragscode t.b.v. kredietverlening aan kleinzakelijke klanten op te stellen; en (ii) het oproepen van banken en verzekeraars om in overleg met ondernemersvertegenwoordigers de mogelijkheid voor toegang tot alternatieve geschillenbeslechting naar kleine ondernemers uit te breiden (à la Kifid) te onderzoeken.



TER INFORMATIE

Aan

10.2.e

Directie Financiële Markten

Inlichtingen

10.2.e

10.2.e @minfin.nl

Datum

9 november 2017

Notitienummer

2017-0000215179

Auteur

10.2.e

Van

10.2.e

Bijlagen

Buiten verzoek

notitie

voorbereiding strategisch diner minfin -AFM op 13
november 2017

10.2.e 10.2.e 10.2.e 10.2.e 10.2.e 10.2.e
10.2.e 10.2.e 10.2.e 10.2.e
Buiten verzoek

buiten verzoek

Buiten verzoek

Buiten verzoek

Buiten verzoek

10.2.e

10.2.e

- Ten vierde is de vraag of uit beide weerbarstige dossiers lessen getrokken kunnen worden voor de toekomst. Zo zijn de "taken van de AFM" ten aanzien van het rentederivatendossier voortgevloeid uit een traject dat oorspronkelijk was gericht op het verbeteren van toekomstige dienstverlening en is AFM (mede onder druk van de politiek) begonnen aan de hersteloperatie zonder concrete bevoegdheden tot ingrijpen voor de AFM. Recent heeft de AFM ten aanzien van bijzonder beheer bij banken besloten hier geen toezichtscapaciteit voor in te zetten, mede ingegeven door ontbreken wettelijke basis op dat terrein.

buiten verzoek



TER BESLISSING

Aan

de minister *gez. 24/1*

Directie Financiële Markten

Inlichtingen

10.2.e

T

F

10.2.e

10.2.e@minfin.nl

Datum

22 januari 2018

Notitienummer

2018-0000007385

Auteur

10.2.e

Bijlagen

1) Kamerbrief

2) Gedragscode kleinzakelijke financiering

notitie

Gedragscode kleinzakelijke financiering

Aanleiding

De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) heeft de gedragscode kleinzakelijke financiering (GKF) opgesteld, in overleg met belangrijke belanghebbenden waaronder MKB-Nederland en ONL voor Ondernemers. U heeft deze GKF donderdag 18 januari in ontvangst genomen tijdens de nieuwjaarsbijeenkomst van de NVB.

Gevraagde beslissing

Indien u akkoord bent met de verzending van de gedragscode aan de Tweede Kamer, verzoeken wij u bijgaande Kamerbrief te ondertekenen.

Kernpunten

- Met deze Gedragscode geeft de NVB invulling aan een belangrijke vervolgstap naar aanleiding van de door het ministerie van Financiën opengestelde consultatie naar de effectiviteit en gewenste mate van bescherming voor kleinzakelijke klanten. De Kamer is op 12 april 2017 over de uitkomsten van de consultatie geïnformeerd.
- In de brief geeft u aan de Gedragscode te verwelkomen en het belangrijk te vinden dat de code in de praktijk zorgt voor een effectievere bescherming van kleinzakelijke klanten. Dit kan bijdragen aan het vertrouwen van de samenleving in de banken.

Toelichting

- Naar aanleiding van de resultaten van de consultatie waren de belangrijkste vervolgstappen (i) het stimuleren van het initiatief van de NVB om een afdwingbare gedragscode t.b.v. kredietverlening aan kleinzakelijke klanten op te stellen; en (ii) het oproepen van banken en verzekeraars om in overleg met ondernemersvertegenwoordigers de mogelijkheid voor toegang tot alternatieve geschillenbeslechting naar kleine ondernemers uit te breiden (à la Kifid) te onderzoeken.
- Met de GKF zijn gedragsnormen expliciet gemaakt en kan de klant de bank hierop aanspreken. In de GKF zijn normen opgenomen over het contact met klanten, de informatievoorziening richting klanten en de bediening tijdens het beheer van de kredietrelatie, waaronder in bijzonder beheer.
- De GKF adresseert de belangrijkste problemen die in bovengenoemde consultatie naar voren zijn gekomen. Daarnaast lijkt er voldoende draagvlak onder de belanghebbenden voor de GKF en is de GKF afdwingbaar. Tot slot

wordt de (werking van de) GKF gemonitord en na drie jaar geëvalueerd om bepalen of de GKF effectief is.

- De GKF treedt 1 juli 2018 in werking. Deze inwerkingtredingdatum om de banken voldoende tijd te geven om de GKF in hun organisaties te implementeren.
- In de GKF zijn ook normen opgenomen over de toegang tot alternatieve geschillenbeslechting bij het Kifid. De NVB is op dit moment bezig om het reglement, in overleg met stakeholders, op te stellen. In 2018 moet dit geschillenloket toegankelijk zijn voor kleinzakelijke klanten.



TER ADVISERING T.B.V. OVERLEG 28/3, 11:00-11:30

Aan
de minister

Directie Financiële Markten

Inlichtingen

10.2.e

T
F

10.2.e

10.2.e

minfin.nl

Datum

23 maart 2018

Notitienummer

2018-0000045773

Auteur

10.2.e

Bijlage

buiten verzoek

notitie

Vorbereiding gesprek Stas EZK

Aanleiding

Op woensdag 28 maart van 11.00-11.30 heeft u een overleg op Financiën met de Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat (EZK), Mona Keijzer. Op de agenda staan de volgende vier onderwerpen:

buiten verzoek

2. Gedragscode banken en plan van aanpak MKB

buiten verzoek

10.2.e

zal bij dit overleg aanschuiven.

Agenda

buiten verzoek

buiten verzoek

2. Gedragscode banken en plan van aanpak MKB

Gedragscode kleinzakelijke financiering

EZK spreekt graag kort over de Gedragscode kleinzakelijke financiering.

- U kunt aangeven dat u tevreden bent over de totstandkoming van de Gedragscode, dat u het belangrijk vindt dat de code in de praktijk zal leiden tot een effectievere bescherming van kleinzakelijke klanten en dat de banken nu aan zet zijn. Om te bepalen of de code daadwerkelijk leidt tot een effectievere bescherming zal de code worden gemonitord en geëvalueerd in 2021.

Achtergrond

- De Gedragscode kleinzakelijke financiering is in overleg met de belangrijke stakeholders, waaronder MKB-Nederland en ONL voor Ondernemers, opgesteld en heeft tot doel meer zekerheid en duidelijkheid te bieden aan kleinzakelijke klanten over de dienstverlening van banken.
- In de Gedragscode zijn normen opgenomen over het contact met klanten, de informatievoorziening richting klanten en de bediening tijdens het beheer van de kredietrelatie, waaronder in bijzonder beheer.
- Ook het ministerie van Financiën en EZK zijn betrokken geweest bij het opstellen van de gedragscode en hebben aandachtspunten meegegeven bij de vormgeving van de code. Belangrijke aandachtspunten van EZK die ook in de code zijn opgenomen waren de toegang voor alternatieve financiers tot de code en doorverwijzen. Omdat EZK van mening is dat er op deze terreinen nog meer winst te behalen is, zal in het Plan van aanpak MKB hier ook aandacht voor zijn.
- Vanaf 1 juli 2018 zal de Gedragscode worden toegepast door de banken en de eventuele alternatieve financiers die zich bij de gedragscode hebben aangesloten.

buiten verzoek

161122 Gespreksverslagen nadere gesprekken n.a.v. consultatiereacties v2

Inhoud

Gespreksverslag NVB donderdag 20 oktober 2016 ([10.2.e] & [10.2.e]).....	2
Gespreksverslag MKB-NL donderdag 20 oktober 2016 ([10.2.e] & [10.2.e]).....	5
Gespreksverslag IFR vrijdag 21 oktober 2016.....	7
Gespreksverslag ONL 24 oktober ([10.2.e] en [10.2.e]).....	8
Gespreksverslag AFM 24 oktober ([10.2.e] e& [10.2.e]).....	12
Gespreksverslag FNV-ZZP 31 oktober (Van [10.2.e]).....	13
Gespreksverslag LTO Nederland 2 november 2016 ([10.2.e]).....	14
Gespreksverslag ACM 8 november ([10.2.e] en [10.2.e]).....	16
Gespreksverslag ZZP Nederland 10 november [10.2.e].....	18
Gespreksverslag Stichting Mores 14 november 2016 [10.2.e].....	19

- Principes vs. Zorgplicht. NVB gaat sowieso met financieringsprincipes (zelfregulering) aan de slag, maar als we met zijn allen constateren dat er meer moet dan willen we zeker in gesprek hierover.
- Financieringsprincipes. Refereren naar Business Lending Principles (VK), deze zijn vrij uitgebreid. NVB was al bezig, spreken met partijen, hebben al concept financieringsprincipes, deze zouden ook mogelijk in een code kunnen ([en in wetgeving]). Dat vergt dan wel monitoring en klachtafhandeling. Banken zitten er qua scope achter anders in. NVB focussed eerst op inhoud, daarna op vorm/vastlegging. Rechtszekerheid (van ??) staat voorop. Principes zouden voor iedereen moeten gelden. Er wordt echter op dit moment alleen met banken gesproken over de principes. Geen idee hoe het draagvlak er bij alternatieve financierders uitziet.
- Mededinging is van belang.
- De NVB is voorstander van dialoogsessies.
- Zien het aanbieden van financiële diensten en producten aan kleinzakelijke klanten als een van hun kerntaken. Ervaren echter steeds vaker rechtsonzekerheid en dat staat een goede dienstverlening in de weg. Hebben daarom begin dit jaar al aandacht gevraagd voor het belang van duidelijke kaders.
- Benadrukken dat het zeer complexe materie betreft en dat het verschuiven van kaders vergaande gevolgen voor ondernemers en financiële dienstverleners heeft.
- Banken onderschrijven de behoefte aan bescherming van bepaalde kleine ondernemers, waaronder zzp'ers en een deel van het mkb;
- Staat welwillend tegenover aanpassing en/of uitbreiding mits eventuele wettelijke bepalingen duidelijk, effectief, praktisch uitvoerbaar, proportioneel en toekomstbestendig zijn. Doel zou moeten zijn de bescherming op een effectieve en efficiënte wijze te organiseren zonder dat dit ten koste gaat van de keuzevrijheid van de ondernemer in het product- en dienstenaanbod. Zien een belangrijke rol voor een principle based-vorm van zelfregulering om efficiënt en effectief te voorzien in de behoeften van de heterogene groep kleine ondernemers.
- Veranderend financieringslandschap biedt voordelen maar brengt tegelijkertijd ook uitdagingen. Situaties waarin een klant van meerdere dienstverleners tegelijk gebruik maakt (bijvoorbeeld bij gestapeld financieren) automatisch ook wisselwerking tussen de betrokken dienstverleners. Wil dat alle financiële dienstverleners een gelijk speelveld met spelregels die voor alle partijen duidelijk, effectief én praktisch uitvoerbaar zijn.
- Een gedeeld begrippenkader en oog voor de grote verscheidenheid binnen het mkb en onder zzp'ers is noodzakelijk voor een goede discussie. Een 'one size fits all' oplossing via de aanpassing van de wetgeving is dan ook niet praktisch en schiet zijn doel voorbij.
- Zijn van mening dat het hebben van een onderneming een bewuste keuze is en dat ondernemers daarom ook een eigen verantwoordelijkheid hebben. Je wordt als consument geboren, ondernemen is een bewuste keuze en daar horen ook meer verantwoordelijkheden bij. Van een ondernemer mag verwacht mag worden dat deze zich vooraf verdiept in de kenmerken en voorwaarden van een financieel product of dienst. Ook kan een ondernemer ervoor kiezen zich te laten bijstaan door een onafhankelijke adviseur om de benodigde kennis voor een zakelijke beslissing in huis te halen.

- Geeft aan dat het belangrijk is om in de discussie over de mate van bescherming scherp te krijgen hoe de keuzeruimte en eigen verantwoordelijkheid van de ondernemer zich verhouden tot het nut en de noodzaak van bescherming van die ondernemer.
- Banken hebben flinke verbeteringen doorgevoerd in hun klantvoorwaarden, productinformatie, hulpmiddelen, websites en overige voorlichting voor ondernemers.
- Ziet een belangrijke rol weggelegd voor initiatieven vanuit de financiële sector zelf, bijvoorbeeld in de vorm van het opstellen van financieringsprincipes voor kleinzakelijke klanten.
- Geeft aan dat er ook niet-publiekrechtelijke regels (civiel) gelden voor krediet, sparen en betalen.
- Geeft aan dat het ontbreken van een wettelijk kader niet betekent dat er geen controle is, indien een ondernemer niet tevreden is kan deze naar de civiele rechter.
- Geeft aan dat het ontbreken van een vastomlijnd Wft-kader voor dienstverlening aan kleine ondernemers voor alle in de Wft geregelde producttypen er toe leidt dat banken geconfronteerd worden met een discrepantie tussen wet- en regelgeving enerzijds en maatschappelijke verwachtingen en gerechtelijke uitspraken anderzijds. Deze discrepantie leidt tot rechtsonzekerheid voor zowel de klant als de bank en dat kan een goede dienstverlening in de weg staan.
- Banken gaan graag in gesprek over mogelijke specifieke aanpassing van de Wft. Wensen passende bescherming van kleinzakelijke klanten (zzp'ers en delen van het mkb ter bescherming), en dus niet gelijkstaand aan het beschermingsniveau van consumenten.
- Wisselen graag van gedachten over de vraag welke mogelijke uitbreiding van de Wft effectief is en waar een uitbreiding van het wettelijk kader ongewenste gevolgen kan hebben voor zowel klanten als banken. Wijzen hierbij op gelijk Europees speelveld en herziening Wft.
- Geeft belang van duidelijkheid aan voor effectieve handhaving (over de regels zelf, maar ook over door wie, met welk instrumentarium en binnen welke grenzen deze regels gehandhaafd worden). Stelt dat verwachtingen realistisch moeten zijn en voorafgaand gecontroleerd en desnoods georganiseerd worden zodat de relevante toezichthoudende instantie voldoende kwaliteit en capaciteit heeft om actief te kunnen handhaven. Wijst op Europese wet- en regelgevend kader en ontwikkelingen in de (alternatieve) financieringsmarkt
- Stelt dat ondernemerschap een eigen verantwoordelijkheid mee brengt om zich goed te laten informeren over de werking en prijs van financiële producten en dat hier een grote adviesmarkt voor beschikbaar is.
- Stelt ook dat de wettelijke regeling van de zorgplicht goed met name voor ondernemersvormen zoals eenmanszaken en Vof's waarbij er sprake is van een sterke verwevenheid van het particuliere en zakelijke domein.
- De groep kleinzakelijke klanten is zeer divers van aard op het vlak van kennis / deskundigheid en ervaring met financiële producten en diensten. Daarnaast is een groot deel hoger opgeleid en meer weerbaar.
- Acht het aannemelijk dat een groep kleine ondernemers net als consumenten meer behoefte heeft aan bescherming dan grotere ondernemingen. Het beschermingsniveau van deze groep kleine ondernemers moet echter niet gelijk moeten worden gesteld aan dat van consumenten. Ondernemers zijn gebaat bij keuzevrijheid ten aanzien van het financiële productenaanbod en snelle efficiënte processen. Daar horen ook eigen verantwoordelijkheden bij.
- Stelt dat harde grenzen ter afbakening lastig uitvoerbaar zijn. Deze fluctueren en zeggen niets over de materiele deskundigheid. Naast kenmerken van de onderneming dient ook naar

producteigenschappen gekeken te worden. Het nadeel hiervan is dat het productaanbod ook dynamisch is.

- Wijst erop dat bij het trekken van harde grenzen sommige ondernemingen ongewenst worden uitgesloten van gewenste dienstverlening en andere ondernemingen onnodig worden ingesloten.
- 9. Staan welwillen tegenover (gesprek over) uitbreiding algemene zorgplicht naar kleinzakelijke klanten (cf Art2 ABV), mits duidelijkheid bestaat over de specifieke invulling. Voorkomen moet worden dat compliance-maatregelen te ver kunnen gaan of juist niet ver genoeg gaan, en dat transactiekosten en institutionele kosten, die aan de klant worden doorberekend, onnodig hoog worden. Tevens kan het als consequentie hebben dat meer investeringen gedaan moeten worden door de banken en dat productaanbod en innovatie door huidige en nieuwe aanbieders worden beperkt.
- 10. Banken staan welwillend tegenover eventuele aanpassing en/of uitbreiding van de reikwijdte van informatie- en adviesplichten, maar wijzen erop dat principle based financieringsprincipes meer ruimte laten voor maatwerk en dat het beoordelen van klant-specifieke omstandigheden bij ondernemingen complexer is dan bij consumenten.
- 11. Banken twijfelen of een provisieverbod in het zakelijke domein noodzakelijk is (naast transparantie), men vreest dat hiermee de verbreding van het financieringslandschap (bij samenwerking tussen aanbieders en aanvullende financiers) wordt beperkt.
- 12. Banken zijn geen voorstander van een doorverwijsplicht. Bij afwijzing moet een ondernemer eerst terug naar de tekentafel, ook om kastje-muur te voorkomen bij kansloze aanvragen(er worden ook kosten gemaakt), afwijzende informatie publiek maken dient de ondernemer niet. het VK staat dit volgens de NVB nog open. Van vreemd vermogen naar vreemd vermogen lijkt niet logisch. Hier zijn al afspraken over, zie reactie op consultatie Fink.
- 13. Kan door principes
- 14. Geen duidelijk nee. Banken zijn geen voorstander van een compensatieschema bevoegdheid, dit staat op gespannen voet met het civiele recht, als hier iets aan schort moet dit verbeterd worden. Hier zit nog een hele wereld aan argumentatie achter.
- 15. Banken staan open voor een meer laagdrempelige wijze van geschillenbeslechting, bijvoorbeeld via het Kifid, maar dit kan ook via mediation of arbitrage. Banken willen mogelijkheden in kaart brengen. NVB vraagt zich af wat drempels en behoeften zijn.
- Banken zijn voorstander van zelfregulering via financieringsprincipes, deze zijn flexibeler dan wet- en regelgeving, en spelen beter in op de behoeften van de zeer heterogene groep ondernemers.

- MKB-NL kent een getrapte meningsvorming (onder mkb verenigingen als Bouwend Nederland en LTO), met commissies voor MKB en Financiële sector (NVB. Verbond maar ook individuele banken)
- MKB-NL hanteert vrije marktgedachte, met verschillende behoeften, staat voor transparante, ondersteunt daarom ACM aanbevelingen 2015.
- Gaat in reactie vooral in op de situatie voor ondernemers en de gevolgen van een eventuele uitbreiding van de zorgplicht.
- Stelt dat krediet, betaalproducten en standaardverzekeringen betrekkelijk eenvoudige producten zijn, waarbij een ondernemer goed een keuze kan maken of zich kan laten adviseren
- Stelt dat ondernemerschap een eigen verantwoordelijkheid mee brengt om zich goed te laten informeren over de werking en prijs van financiële producten en dat hier een grote adviesmarkt voor beschikbaar is.
- Stelt dat het van belang blijft dat aanbieders van financiële diensten en producten zich vergewissen van de kennis en expertise van de klant en daar hun voorlichting en aanbod op toesnijden. Financiële instellingen moeten waarborgen dat klanten een goed geïnformeerde keuze over producten kunnen maken.
- Binnen de groep 1,3 miljoen kleine ondernemingen is sprake van een grote heterogeniteit aan behoeften, kennis, ervaring en vaardigheden. Geeft aan dat het logischer om te redeneren vanuit het kennisniveau van de ondernemer en het soort product dan vanuit de omvang van de onderneming. Logischer om naar balans te kijken als het gaat om financiële expertise
- Wijst op bestaande zorgplicht t.a.v. het kleinbedrijf. Geeft het bestaan van een publiekrechtelijke bijzondere zorgplicht voor financiële dienstverleners; die zou voorzien in een informatieplicht door financiële dienstverleners naar klanten en een verplichting om de klant goed te kennen. Ondersteunt deze wettelijke regeling van de zorgplicht, vooral ook voor ondernemersvormen zoals eenmanszaken en Vof's waarbij er sprake is van een sterke verwevenheid van het particuliere en zakelijke domein.
 - Er bestaan verschillende zorgplichten. Wij kennen alleen de privaatrechtelijke bijzondere zorgplicht van banken. In hoeverre berust dit op een(praktijk) analyse?
 - Waarom zijn sommige ondernemersvormen, zoals eenmanszaken en VOF's anders dan anderen? Indicatie voor afbakeling?
- Wijst ook op (civiele) codes zoals 'eerlijke handelspraktijken', en het Burgerlijk Wetboek bevat ook waarborgen voor ondernemers om recht te halen.
 - Hoe functioneert dit nu voor kleine ondernemers?
- 2. Geeft aan dat zakelijke afnemers van financiële diensten worden beschermd door het civiele recht en dat een eventuele uitbreiding van de (generieke?) zorgplicht de facto leidt tot een uitbreiding van de handhavingsmogelijkheid van de AFM. Dit kan leiden tot onduidelijkheid, rechtsonzekerheid en tot verdere jurisdisering van de relatie tussen financiële instelling en klant.
- 9. Geeft aan dat een (uitbreiding van de generieke?) zorgplicht kan een negatief effect hebben op de beschikbaarheid van financiële diensten. Zo kunnen financiële dienstverleners terughoudender worden in hun dienstverlening omdat zij zich door de zorgplicht genoodzaakt voelen verantwoordelijkheden van een mkb'er 'over te nemen'. Moet lachen om vraag waarom producten niet meer worden aangeboden uit vrees voor evidente misstanden. Geeft aan dat hen signalen bereiken dat banken in het geval (een uitbreiding van de generieke zorgplicht?) hun dienstverlening juridificeren, standaardiseren en of dienstverlening niet meer ter beschikking staat. Banken zouden meer zorgplicht aan de

veilige kant gaan zitten, als de AFM later zorgplicht invult..., verwacht standaardproducten, als voorstander van maatwerk, geen normen door een externe partij achteraf (door AFM of KiFID). Op vraag waarom werken de zorgplichten op de verzekeringsmarkt wel kan men geen antwoord geven. Geen zicht hierop. Mogelijk andere marktdynamiek. Meer verkoopkanalen, meer advies. Marktconcurrentie anders dan bij verzekeringen, je mag al blij zijn dat je bij een bank aan tafel zit. Geeft aan een (uitbreiding van de generieke?) zorgplicht negatieve effecten kan hebben op de samenwerking tussen aanbieders van financiering bij gestapelde financiering. Achten het wenselijker om juridische onzekerheden voor ondernemer en dienstverlener te beperken, alvorens een zorgplicht te introduceren. Dat zal de samenwerking tussen financiers juist kunnen verbeteren.

- Geeft aan dat uitbreiding generiek zorgplicht prematuur is en niet wenselijk. Pas na weging van de voor- en nadelen uit de evaluatie van de generieke zorgplicht kan goed worden beoordeeld in hoeverre een uitbreiding van de zorgplicht de gewenste effecten heeft. Na evaluatie van generieke zorgplicht de goede punten meenemen, zouden dit toejuichen.
- 11. Achten het verstandig om met betrekking tot het provisieverbod de evaluatie af te wachten en aan de hand daarvan volgende stappen te overwegen.
- 12. Positief over de doorverwijswijsplicht. Banken moeten niet zo krampachtig doen, misschien wel plicht. Als voorbeeld wordt de Rabo loanstreet genoemd.
- 14. Van geval tot geval bekijken, sector heeft al laten zien dat het kan, aard is lastig
- 15. Geeft het belang aan van toegang tot laagdrempelige geschillenbeslechting (1. de klachtenprocedure bij de bank; 2. de rechter). Onderkent dat de rechter door kleine ondernemingen niet als laagdrempelig wordt ervaren. Geeft aan dat een oplossing hiervoor zou kunnen liggen in een onderzoek naar de mogelijkheden om zzp'ers en kleine ondernemingen tegemoet te komen met een loket waar zij terecht kunnen met klachten over dienstverlening. Het mogelijk onderbrengen van deze functie bij KiFid behoort tot één van de mogelijkheden. Hier lijkt iets te missen voor kleine ondernemers.
- Eerst privaat (convenanten) dan publiek regelen.
- Wat wil je voorkomen? Dan bepalen wat nodig is.

Gespreksverslag IFR vrijdag 21 oktober 2016

- Kredietverlening: Niet zozeer onterechte verstrekking, eerder te weinig en verkopen/verplaatsen van klanten naar andere bank (alternatieve en overdracht).
- Consultatie is veel gericht op schandaal rentederivaten en rol AFM hierin.
- Bevoegdheid opleggen compensatieschema: Niet los te zien van collectieve schadeloosstelling VenJ. De AFM kan daarnaast reeds als stichting indien opgenomen in het statutaire doel compensatie vragen (3:105a en d).
- Bij het vaststellen van onrechtmatigheid is een rechterlijke toets nodig. Dit geldt ook voor het compensatieschema. Hoe dit verplicht te stellen (verbindend te verklaren)? Waarom deze behoefte?
- Alternatief: AFM gaat naar rechter voor schadevergoeding voor consumenten/cliënten.
- Externe beoordelaars: Waarom niet zelf? En hoe zit het met de toetsing door een rechter? Geen waarborgen? Je kan de situatie in de VS/VK niet zomaar overzetten naar NL.
- Scheiding der machten: Kan bovenstaande wel? Rechterlijke toets vooraf is nodig.
- Hoe verhoudt zich dit met Europese wetgeving. Steeds meer maximum harmonisatie.
- Voor het huidige stelsel is bewust gekozen. Contractvrijheid sta voorop. Alleen voor consumenten is dit recht ingeperkt om hen te beschermen.
- Civiele rechter legt zorgplicht vast.
- De kredietverlening is in andere lidstaten niet ingeperkt. Niet uit de pas lopen met Europa. Is dit in de geest van de kapitaalmarkten?
- Wat is het probleem? Moment van verkoop of gedurende de looptijd.
- Prudentiele dimensie: non performing loans en heb ook oog voor de andere zijde van de kredietverlening (hun rechten worden mogelijk geschaad).
- Als de markt het kan/doet, dan niet in regelgeving gieten.
- Verplicht doorverwijzen leidt tot kosten en afwijzing leidt tot vragen.
- Meer gedetailleerde wetgeving is niet de oplossing (zie ook rapport WRR)

Zorgplicht

- Wijst op de grote machtspositie van financiers t.o.v. ondernemers. Wijst op de afhankelijkheid van ondernemers door de beperkte concurrentie op de Nederlandse bancaire markt, waardoor ondernemers moeilijkheden ervaren bij het overstappen naar een andere bank. Wijst op opkomst alternatieve vormen van financiering, zoals onder meer crowdfunding, kredietunies, factoring en leasing, geeft belang aan van een zekere mate van zorgplicht voor iedere financier voor een gelijk speelveld tussen financieel dienstverleners.
 - Bij zekerheden meeste rechten voor bank dus ook meeste zorgplicht
 - Bij bankrelatie nog 1 op 1, maar bij crowd 1 op N
- Geeft aan dat toepassingsbereik, omvang en intensiteit van de zorgplicht van financiële dienstverleners richting ondernemers de afgelopen jaren is veranderd. Is de juridische positie van ondernemers hiermee al niet versterkt. Gooit de vraag op ondernemers een sterkere juridische positie dienen te krijgen ten opzichte van hun financier, hoe ondernemers hun rechten kunnen uitoefenen en of een sterkere juridische positie verankerd moet worden in nieuwe wetgeving.
- Stelt dat het voor ondernemers onduidelijk is welke rechten zij ontleen aan de, al dan niet (privaatrechtelijke) bijzondere, zorgplicht van financiële dienstverleners. Geeft aan dat het voor het verduidelijken van de rechten en plichten tussen financiers en ondernemers van belang is om de recente jurisprudentie te vertalen in begrijpelijke regelgeving en/of begrijpelijke vuistregels. Pleit voor inventarisatie van jurisprudentie van de afgelopen 8 jaar om een algemene set beginselen op te stellen over de bescherming van ondernemers.
 - Een onafhankelijke partij als FIN of een Uni zou deze inventarisatie moeten uitvoeren

Bijzondere contract voorwaarden

- Stelt dat vanwege de vaak ruime voorwaarden ondernemers moeilijk kunnen inschatten of risico-opslagverhogingen en eisen om nieuwe zekerheden gerechtvaardigd zijn. Stelt dat het logisch zou zijn om – gezien de maatschappelijke functie van banken en de redelijkheid en billijkheid - ook hier een bescherming van ondernemers op te nemen.
 - Het zijn juist niet de Algemene (Bank)voorwaarden of de kredietovereenkomst(voorwaarden) maar de bijzondere contractvoorwaarden. Zie recente uitspraak Rechtbank Den Haag over krediet.
 - Moet zwakkere partijen beschermen. Principes en vuistregels zijn duidelijker. Betere informatie over de risico's (opslagen, intrekken krediet en zekerheden) zodat de klant een betere beslissing nemen.
 - Principes NVB. Kan een goede stap zijn (wie hierbij betrekken?). Moet wel duidelijk en afdwingbaar zijn.
- Stelt dat de bijzondere contractvoorwaarden in zeer grote mate een vrijbrief zijn om gedurende de looptijd van een contract tarieven en rentes te verhogen. Ze kunnen gebruikt worden om ondernemers onder druk te zetten, bijvoorbeeld door te dreigen met het opzeggen van de kredietovereenkomst. ONL pleit er voor om de bijzondere (contract)voorwaarden onder de loep te nemen en te vergelijken met recente jurisprudentie. Indien blijkt dat de bijzondere voorwaarden structureel geen stand houden bij de rechter

dan dienen de bepalingen onder toezicht van de AFM opnieuw omschreven te worden of te worden geschrapt.

- Stelt dat zorgplicht flexibiliteit kent (om ingewikkelde en risicovolle producten te verkopen) maar dat banken de consequenties van zorgplichtschendingen moeten dragen. Risico en renteopslagen bij veranderende omstandigheden kunnen daardoor ondanks expliciete contractuele en bijzondere voorwaarden ten laste komen van de bank.
- Stelt dat bij de privaatrechtelijke algemene civiele zorgplicht de toets van de redelijk handelende vakgenoot niet geschikt is, aangezien bij rentederivaten stelselmatig de zorgplicht werd geschonden.

Afbakening

- Geeft aan dat de bedrijfsomstandigheden en het product leidend zijn voor de mate van gewenste bescherming. Deze kan vergelijkbaar zijn met dienstverlening aan particulieren, en moet vooraf duidelijk zijn per product en type klant. De reikwijdte in de precontractuele fase is ook afhankelijk van de type dienstverleningsrelatie. Stelt dat de privaatrechtelijk bijzondere zorgplicht ook uitstrekt tot ondernemers. Hierbij dient gekeken te worden naar de omstandigheden van het geval, de mate van deskundigheid en de relevante ervaringen van de betrokken ondernemer, de ingewikkeldheid van het financiële product en de daaraan verbonden risico's.
 - Risico's zijn negatieve waarde ontwikkeling, rente/risico-opslag, onderverzekering
 - Aangezien je deskundigheid ook per product vaststelt je ook zorgplicht per product vaststelt

Publiekrecht

- Geeft aan dat de publiekrechtelijke zorgplicht in de Wft zowel bescherming dient als bevorderen van de werking van de financiële markten en het handhaven van het vertrouwen in de financiële sector. Stelt dat in de artikelen 4:20 lid 1; 4:23 lid 1; en 4:24 lid 1 Wft een informatieplicht en zorgplichten opgenomen die gelden voor "de consument, of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, de cliënt", en dat hiermee ten onrechte kleine en middelgrote ondernemingen van de zorgplichtbescherming worden uitgesloten, indien van een ondernemer redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat hij meer kennis en expertise heeft dan een consument.
- Geeft aan dat bij een nieuw wettelijk kader het risico bestaat dat ruimte verdwijnt voor nuance (ook voor gedeeltelijke schadevergoedingen of terugbetalingen naar mate van de ernst van de schending van de zorgplicht).
- Stelt dat financiële instellingen ook een publiekrechtelijke zorgplicht in acht moeten nemen en dat ondernemers bij een eventuele gang naar de rechter kunnen verwijzen naar het niet nakomen van publiekrechtelijke verplichtingen.
- ONL is voorstander van een actieve (schoolmeester)rol van de toezichthouder bij het toetsen van de verkoop van financiële producten en onder welke voorwaarden deze verkoop tot stand komt. Pleit voor een bindende bevoegdheid van de AFM om bij constatering van grote fouten in de verkoop van financiële producten een bindend herstell kader te ontwerpen.
 - Een actieve rol voor of na verkoop van producten?

Antwoorden op vragen

- 1. Stelt dat als de mate van risico van een product (met onderscheid ook binnen producten) groter wordt moet ook de zorgplicht vanuit de financiële dienstverlener toenemen. Als ondernemers dezelfde kennis en kunde hebben dan zouden zij ook dezelfde bescherming moeten genieten als ondernemers.
- 2. Stelt dat bij generieke uitbreiding van de huidige bescherming onder de Wft dit niet moet leiden tot standaardproducten en maatwerk mogelijk moet blijven. De eerste stap is een grondige vergelijking van recente civiele jurisprudentie om de rechten van ondernemers in kaart te brengen.
- 3. Geeft aan dat Individuele ondernemers die benadeeld worden pas juridisch een zaak hebben wanneer de toezichthouder achteraf concludeert dat er fouten zijn gemaakt in het verkoopproces. Vanaf dat moment kunnen zij in een privaatrechtelijke procedure verwijzen naar onrechtmatig handelen door in financiële instelling vanuit een publiekrechtelijke verplichting.
- 4. Stelt dat onderzocht kan worden of het mogelijk is om steekproeven door de toezichthouder openbaar te maken wanneer onrechtmatige handelingen zijn geconstateerd, zodat ondernemers in hun civiele procedure hiernaar kunnen verwijzen.
- 5. Stelt dat voor ondernemers gebruik van financiële diensten onderdeel is van hun bedrijfsvoering en dat van hen verwacht mag worden dat zij zich verdiepen in het product en weloverwogen het contract tekenen, inclusief de bijzondere en algemene voorwaarden.
- 6. Stelt dat ondernemers vaak dezelfde kennis en kunde hebben als consumenten wanneer het financiële producten betreft. Zij hebben geen specifieke financiële expertise en kunnen niet altijd de consequenties overzien van de mogelijke risico's die zij lopen. Ook al mag van ondernemers verwacht worden dat zij zich verdiepen in de details van het product, zij zijn net als consumenten niet in staat om de mogelijke impact van alle specifieke bepalingen te doorgronden.
- 7. Stelt dat de principes van de bijzondere zorgplicht in het kader van bescherming tegen eigen lichtvaardigheid of gebrek aan inzicht onverkort moeten worden geboden. De toets hiervoor is de complexiteit van het financiële product en de grootte van de risico's die het product met zich meebrengt.
- 8. Bij de afbakening dient te worden gekeken naar de risico's van het product, niet de grootte van de onderneming. Zelfs een middelgrote ondernemingen zou bij zeer complexe producten dezelfde bescherming zouden kunnen genieten als particulieren indien aan blijkt dat het product niet [passend is en niet] aansluit bij de behoefte, het risicoprofiel of de deskundigheid van de medewerkers bij het bedrijf.
- 9. Is voorstander van een inventarisatie van de recente jurisprudentie over de algemene en bijzondere zorgplicht van banken richting ondernemers. Na inventarisatie van de jurisprudentie kunnen algemene principes worden opgesteld zodat ondernemers éénvoudig kunnen zien wat hun rechten zijn.
- 10. Geeft aan dat of informatie- of adviesplichten aangepast moeten worden afhankelijk is van het risico van het product. Hoe meer risico's een product met zich meebrengt hoe hoger de informatieplicht. Uiteindelijk is de toets of een ondernemer alle relevante informatie heeft gehad om een bewuste en verstandige keuze te maken over het aangaan van risico's.
- 11. Willen mbt provisieverbod status quo handhaven. Geen systematische problemen.
- 12. Geven aan dat het niet gaat om doorverwijzen maar dat banken aangeven welk soort alternatieve financiering wél geschikt zou zijn.
 - Bij een .. afwijzing niet, een bank moet een regie-rol willen vervullen, de zorgplicht is hierbij lastig.

- 13. Stelt dat het kunnen aanstellen van externe beoordelaars om schendingen van zorgplichten te onderzoeken bij dienstverlening aan kleinzakelijke klanten een normale bevoegdheid van de AFM hoort te zijn.
- 14. Stelt dat het wenselijk is dat de AFM de wettelijke bevoegdheid krijgt voor het kunnen opleggen van een compensatieschema n.a.v. (grootschalige) schendingen van zorgplichten.
- 15. Geeft aan uitbreiding van het Kifid niet wenselijk is, aangezien het Kifid ook bij rentederivaten niet het verschil heeft gemaakt voor ondernemers en dat ondernemers vrijwel onbekend zijn met het bestaan van Kifid.
 - Het moet functioneren om vertrouwen wekkend te zijn, misschien 'rebranden'?
 - Je zou meteen naar een kifid moeten kunnen stappen, dan kijkt er ook iemand naar. Eerst klagen bij de bank is mogelijk een risico (machtspositie bank)
 - Een bezwaar kan zomaar iets ergs betekenen, je moet toch iets, maar in BB!?
- Cijfers EY over behandelen klachten in bijzonder beheer stellen niet gerust.
- Bij dezelfde kennis/kunde/ervaring als een consument, gelijk behandelen en dus dezelfde zorgplicht.
- Complexiteit van producten. Sommige producten sloten/sluiten niet aan op de ondernemer.

Gespreksverslag AFM 24 oktober (10.2.e 10.2.e e& 10.2.e 10.2.e)

- Vraag 1. Ziet vooral risico's op gebieden X, Y en Z. Bij semipublieke klanten I, II en III
- Vraag 2/3/4. AFM komt terug op mogelijkheden momentele voor toepassing toezicht op productontwikkelingsproces bij dienstverlening aan (klein)zakelijk
- Vraag 9. Komt AFM op terug
- Vraag 13. Voorstander bevoegdheid externe experts conform wetgevingswens
- Vraag 14. Niet voor compensatiebevoegdheid voor zichzelf
- Vraag 15. Komt AFM op terug
- Definiëren van een doelgroep is lastig (wie is beschermingsbehoefstig)
- Principes moeten duidelijk maken wat de klant kan verwachten en aansluiten op bijzondere zorgplicht uit het civiele recht.
- AFM is niet heel enthousiast over laagdrempelige geschillenbeslechting.

- FNV-ZZP is zelfstandig maar gaat mogelijk fuseren met FNV.
- Bieden juridische bijstand aan zzp-ers, met name op dienstverlening (niet zijnde krediet), bijvoorbeeld bij aov-verzekering bij geschillen via Kifid
- Stelt dat zzp-ers vaak risico's afdekken maar ook krediet afnemen
- Heel veel zelfstandigen hebben zakelijke producten
- Stelt dat zelfstandigen gelijkgesteld zouden moeten worden aan consumenten (kennis, expertise, kleine buffer). Vreemd dat het perspectief anders is: zo zit je als consumenten en zo zit je als zakelijke klant. De verbondenheid met privé zorgt er verder voor dat als in het zakelijke iets misgaat dit al heel snel de persoonlijke levensfeer raakt.
- Zzp-ers voelen het meteen in hun zak, krediet komt in de regel weinig voor. Zijn bepaalde werkzaamheden waar krediet meer voor de hand ligt (hovenier, reparateur).
- Bescherming bij wanbetaling is bij consumenten is wel groter.
- Vraag 1. Verzekeraars zijn bezig om informatie te verbeteren. Zien in de praktijk nog vaak dat verzekeraars weigeren uit te betalen op grond van incorrecties bij de intake.
- Vraag 8. De groep is zo heterogeen dat bescherming gelijk voor iedereen zou moeten laten gelden. Maar snapt de zzp-ers wat wettelijke bescherming oplevert? Naast 0 producten 1-5 producten. Verschil in bescherming bij bijvoorbeeld colportage-wet en acquisitiefraude.
- Vraag 9: Bij impactvolle/risicovolle producten. Maar eerst huidige zorgplicht op orde brengen.
- Vraag 10. Ziet het provisieverbod als een drempel om advies in te winnen, wel bij impactvolle en risicovolle producten
- Vraag 15. Voorstander van uitbreiding Kifid laagdrempelig, goede ervaringen mee (zzp-ers als consumenten bij bijvoorbeeld bij aov).
- Doorverwijsplicht is niet nodig. Ziet er de meerwaarde niet van in. Houdt de administratieve lasten laag en zzp'ers nemen in de regel weinig krediet af.
- Tot slot nog het belang genoemd van het verbeteren van de informatieplicht (zijn verzekeraars mee bezig) en ook veel ruimte in de voorwaarden.

Gespreksverslag LTO Nederland 2 november 2016 (10.2.e)

- ZLTO vormt met 2 andere de koepel LTO, zijn de 3^e werkgeversorganisatie, schakelen veel met LTO
- Horen veel dubbele geluiden over bijzonder beheer, ook angst voor het onbekende. LTO wil bezien of de Handreiking Bijzonder Beheer goed wordt uitgevoerd.
- Aanpassing van de wetgeving inzake bescherming van zzp-ers en mkb-ers inzake aankoop van financiële diensten en producten raakt vrijwel alle agrarische ondernemers. Achterban is zeer heterogeen, er zit een verschil in 'boer' zijn en 'ondernemer' zijn en in expertise, kennis en opleiding.
- Top 10?
- LTO Nederland vindt het van belang dat agrarische ondernemers een goede bescherming kunnen genieten die past bij de mate van professionaliteit van de onderneming.
- LTO Nederland vindt dat kleine ondernemers meer en betere bescherming moeten genieten bij de aankoop van financiële producten en diensten en specifiek producten die tot doel hebben om de activiteiten in het agrarische bedrijf te financieren. LTO wijst hierbij op het rentederivaten dossier en de casus rondom Deutsche Bank en de beëindiging van dienstverlening aan de agrarische sector.
- LTO Nederland vindt dat de bescherming van kleine ondernemers vooral moet worden uitgebreid rondom de kredietverlening inclusief rentederivaten en andere producten die onderdeel zijn van de financiering. Natuurlijk hoort daarbij dat de klant zelf ook een eigen verantwoordelijkheid heeft, maar zij vindt dat door de ingewikkeldheid en complexiteit van financiële producten [rente-onderbouwing, zekerheden] er een disbalans is tussen het kennis- en begripsniveau van agrarische ondernemers en financieel dienstverleners (zoals banken maar ook alternatieve financiers (bijvoorbeeld bij werkkapitaal)).
 1. Stapelen van financiering gebeurt steeds meer
 2. Venture capital
 3. Sale & lease back. Leasing al product komt voor bij hoogkapitaal -> melkrobot. Agrarier staat voor keuze: ga ik financieren of leasen? Bij leasing zit er niet altijd een bank tussen.
- LTO vindt dat er weinig verschillen zitten tussen kleine ondernemers en consumenten. De financiële expertise om alle producten, en vooral producten in het kader van kredietverlening, op voor- en nadelen en consequenties op korte en lange termijn afdoende te doorgronden is in verhouding tot de financiële dienstverleners niet in balans. Hier ligt een plicht van de kredietnemer zelf om zich te verzekeren van voldoende kennis en expertise, maar ook een plicht van de financiële dienstverlener om het aanbod en de uitleg van producten zodanig te presenteren dat dit begrijpelijk is.
- Als agrariër moet je begrijpen wat voor contract je afsluit, uitleg is hiervoor belangrijk.
- Waarom bijvoorbeeld dezelfde risico-opslag bij een lening met zekerheden als bij een lening zonder zekerheden?
- Producten kunnen heel complex worden gemaakt (voorbeeld krediet). Duidelijker uitleggen wat het product inhoudt en waarom zekerheid en renteopslagen en zorgen dat de klant het begrijpt en de risico's kan overzien.
- Kan niet aangeven of transparantie nu adequaat is.
- Vraag 8. Omvang in is bij agrariërs wel een aardige maatstaf. Met name kapitaalsbeslag/balans. Personeel minder want meer kapitaalsintensieve sectoren vs. arbeidsintensieve sectoren. Van belang is of er expertise is in de onderneming over financiële producten etc. Bij een klein bedrijf of familiebedrijf is dat vaak niet het geval.
- Wijst op risico dat soms nieuwe financiering afhankelijk wordt gemaakt van investeringen (voorbeeld warmtekrachten). Hier ligt misbruik van machtspositie op de loer (afhankelijke positie van de klant en weinig marktwerking) en speculeren op toekomstige ontwikkelingen (bank gaat op de stoel van de ondernemer zitten).
- Bij leningen is afhankelijk marktleider Rabo zo mogelijk nog groter dan bij overig MKB.
- Vraag 2. Begrijpt dat meer vereisten meer uitleg kost en dat dit ook geld kost want extra werk kost extra geld. Maar waarom extra bescherming als zodanig meer kost is niet duidelijk.
- De AFM heeft mogelijkheden voor handhaving. Dit is een instrument dat pas achteraf kan worden ingezet. Kan hier verder weinig over zeggen.
- LTO Nederland pleit ervoor dat bij het gesprek aan tafel tussen agrarisch ondernemer en zijn financiële dienstverlener een transparant gesprek wordt gevoerd. Dat gesprek moet begrepen worden door de klant [op het laagste opleidingsniveau] en stelt dus voorwaarden aan de wijze

waarop en hoe de informatie over financiële producten en met name kredietfinanciering wordt gepresenteerd. Dit vergt in onze optiek een cultuurverandering aan de voorkant en moet door de sector zelf in gang worden gezet. In de wettelijke bescherming moet dit element [uitleg/informatieplicht] naar onze mening geïntegreerd worden.

- Het is van belang dat aanbieder en vrager elkaar begrijpen, dat vergt een cultuurverandering. Als voorbeeld worden de bankvoorwaarden en specifiek de productvoorwaarden genoemd. Deze geven de bank veel ruimte, is zeer de vraag of de klant deze begrijpt en de risico's hiervan kan overzien. Daarnaast overkomen de voorwaarden je. Is geen onderhandelingsruimte.
- Bedrijf met specialist moet dit ook kunnen maar hoeveel bedrijven hebben een dergelijke specialist?
- Geen sterke mening over Kifid. Begrijpt als de kleinzakelijke klant daar terecht kan. Is niet bekend in de sector.