

@ 10.2.e : wat waren de 3 belangrijkste punten van de ACM

1. Meer concurrentiedruk nodig.
 2. Wettelijke plichten niet altijd concurrentiebevorderend? Want hoe meer parameters je verplicht stelt hoe minder je hierop kan concurreren (bijvoorbeeld 3 months notice aflopen rentevast, of binnen 1 week reageren op financieringsaanvraag)
 3. Overstapservice voor kleinzakelijke klanten kan veel opleveren en bijdrage aan verdere transparantie op de markt (klantdruk),...wettelijke plicht voor consumenten..voorkomen van ...kosten
- ACM deelt een aantal feiten en ervaringen uit een vorig jaar uitgevoerd onderzoek. ACM geeft aan dat het mkb erg afhankelijk is van de grote banken: voor het overgrote deel van externe financiering aangewezen op de drie grootbanken ABN Amro, ING en Rabobank.
 - ACM stelt dat er een verband is tussen de kwetsbare positie die kleinzakelijke klanten vaak hebben en de afhankelijkheid daardoor ten opzichte van de kredietverstrekker. Deze afhankelijkheid is ook terug te zien in de terughoudendheid bij deze groep om te 'shoppen': men voelt niet de vrijheid om actief te vergelijken tussen verschillende aanbieders en over te stappen naar een goedkopere/betere aanbieder.
 - ACM wijst op het belang van voldoende concurrentie op de markt voor externe (bank)financiering,. In het algemeen zal een betere bescherming van zzp-ers en mkb-ers hun positie ten opzichte van financiële dienstverleners zal versterken (zeker op de terreinen betaaldiensten, spaarproducten en kredietverlening). Een versterking van de positie vergroot de concurrentiedruk die van deze groep uitgaat en daarmee de mogelijkheden om betere voorwaarden te bedingen. ACM concludeert dat in Nederland onvoldoende concurrentie is.
 - De ACM beziet concurrentie vanuit 3 perspectieven:
 - Klantdruk -> informatieasymmetri opheffen
 - Nieuwe toetreders -> lagere toetredingsbarrières
 - Huidige banken - > moeten meer info geven
 - Het is een wisselwerking:
 - De aanname is dus betere bescherming -> sterkere/betere positie -> meer concurrentie
 - Volgens AC M is onvoldoende concurrentie zichtbaar in hogere marge(ontwikkeling) doordat zij ook compenseren voor eerder afgesloten leningen. De ACM vindt dat de marge alleen moet zien op de huidige kredietverlening (dan kan ook niet anders als er voldoende druk is van nieuwe toetreders (dus niet het geval)). Wordt o.a. veroorzaakt door kapitaalseisen
 - Vraag 1/2: ACM moedigt aan om wetgeving aan te passen als er onterecht onderscheid wordt gemaakt tussen consumenten en kleinzakelijke klanten. Volgens ACM lijken uitbreiding van bijvoorbeeld de algemene zorgplicht en het provisieverbod naar kleinzakelijke klanten geschikt. ACM stelt dat daarnaast de positie van kleinzakelijke klanten kan worden versterkt door zeker te stellen dat zij optimale mogelijkheden hebben om gebruik te maken van nieuwe betaaldiensten (zoals beoogd door de PSD-2).

- ACM geeft aan dat I) significante zoek- en overstapkosten veroorzaakt door i) gebrek aan duidelijke informatie over acceptatiecriteria en tarieven (voorafgaand aan een uitgebreid aanvraagproces) en ii) ontbreken nummerportabiliteit en de hoge boeterente bij het overstappen tijdens de rentevaste periode van een lening.
- Vraag 10. ACM beveelt aan dat banken de informatievoorziening over productaanbod, acceptatiecriteria en financieringstarieven verbeteren zodat zoekkosten verlagen. ACM is vanuit concurrentieperspectief voorstander van een uitbreiding van de informatie- en adviesplichten naar kleinzakelijke klanten. ACM geeft verder aan dat overstapkosten omlaag kunnen door (iii) mkb-ers eerder te informeren over het aflopen van de rentevaste periode, passend bij de uitbreiding van de informatie- en adviesplichten vallen.
 - De ACM heeft positieve reacties gehad op aanbevelingen, invulling op verschillende manieren, positieve brief NVB (o.a. Algemene Bankvoorwaarden, Bijzonder Beheer). Klanten moeten weten wat de voorwaarden zijn (inzichtelijk en begrijpelijk).
 - ACM is tevreden met opvolging, ander beleid van banken geeft ook ruimte voor concurrentie, want hoe meer parameters je verplicht stelt hoe minder je hierop kan concurreren.
 - Niet nodig om wetgeving in te richten. Hierdoor blijft er ruimte voor concurrentie en nieuwe toetreders. Volg de marktinitiatieven op. Kosten van nieuwe wetgeving zijn onder te verdelen in administratief, aansprakelijkheid en toezicht.
- ACM vindt overigens - obv onderzoek naar de maatschappelijke kosten en baten - nummerportabiliteit een betere manier om overstapkosten te verlagen dan de bestaande Overstapservice. Zij stelt daarnaast dat overstapkosten omlaag kunnen door (i) de effectiviteit van de Overstapservice voor zakelijke betaalrekeningen te evalueren, en (ii) de berekeningswijze van de boeterente bij zakelijke leningen onder de loep te nemen.
 - Zakelijke overstapservice is nog belangrijker voor (klein)zakelijk dan bij consumenten, (klein)zakelijk heeft meer te winnen qua kosten (prikkel hoger), zeker in combinatie met R.C.-krediet.
 - Boeterente ligt nu bij AFM?
- Vraag 12. ACM stelt dat nader onderzoeken doorverwijsplicht zeker de moeite waard is omdat er II) te weinig concurrentiedruk is vanuit financieringsalternatieven zoals crowdfunding en kredietunies en de mogelijkheden die er zijn met alternatieve financiering voor veel kleinzakelijke klanten nog relatief onbekend zijn. De ACM stelt verder dat een helder regelgevend kader nodig is, en een gelijk speelveld, om de groei van alternatieve financieringsvormen niet te belemmeren
- ACM realiseert zich dat meer aspecten mee worden gewogen dan alleen concurrentie bij de afweging voor meer/hogere bescherming (onder meer extra kosten) en geeft aan niet over feitelijke informatie te beschikken om daar een onderbouwd oordeel over te geven.
- ACM benadrukt dat bij concrete invulling van een verhoogde bescherming voor kleinzakelijke klanten rekening gehouden dient te worden met mededingingsregels.
 - Sommige regels juist concurrentiebeperkend werken.

- In reactie op het opgestelde consultatiedocument vindt ZZP Nederland dat:
 1. De zzp'er gelijk te stellen is aan een natuurlijk persoon
 2. Vanuit dit uitgangspunt constateren wij dan ook dat de bescherming van de zzp'er bij alle financiële producten gelijk dient te zijn aan die van de consument. Dit betekent o.i. dus ook dat de huidige wft bescherming en de daaruit voortvloeiende zorgplicht van de adviseur, voor de zzp'ers gelijk moet gelden als die van de consument. Dit houdt tevens in dat de zzp'er toegang moet krijgen tot het Kifid.
 3. Uit onze ervaringen blijkt verder dat de adviesbehoefte onder zzp'ers groot is en dat aandacht voor risico- en financieel bewustzijn noodzakelijk is.
- ZZP NL (40.000 aangeslotenen) is samen met ZZP-bouw (10.000) de enige (overgebleven) onafhankelijke belangenvertegenwoordiger van zzp-ers. FNV-ZZP (12.000) maar deze wordt gefuseerd met FNV, PNO-ZZP (5.000) maar deze is gelieerd aan ???. De rest kunnen geschaard worden onder 'collectiviteitsclubs'.
- ZZP-NL bestaat uit een stichting (de belangenvertegenwoordiger), een BV (voor collectieve verzekeringen) en sinds september 2011 biedt ZZP-NL ook eigen verzekeringen aan (vooral schade maar willen in de toekomst ook andere aanbieden, bijvoorbeeld inkomenverzekeringen, hypotheek en krediet). De reactie vanuit Vrolijk (verantwoordelijk voor de verzekeringstak) is afgestemd met de stichting (belangenvertegenwoordiger).
- Vraag 1. Nu vooral dienstverlening bij aanvang, maar je zou jaarlijks naar de situatie moeten kijken. Intermediairs zijn zoekende naar de invulling van het onderhoud van aov verzekeringen. Er wordt te weinig advies ingewonnen, het schort aan voorlichting over aov's, het is ook nodig om een deel- of opschakel-aov te kunnen adviseren, bijvoorbeeld als een bedrijf opstart.
- Vraag 7. Zzp-ers zijn en gemêleerd gezelschap, soms ook met meerdere hoedanigheden (piloot en loodgieter?). Krediet komt weinig voor
- Vraag 8. Grotere MKB-ers hebben vaak specialistisch personeel (financieel, fiscaal, etc), zzp-ers hebben dit niet. Groot verschil in afhankelijkheid van FD'er en niveau kennis en ervaring tussen kleinzakelijk. ZZP'ers zitten vaak bij afdeling 'particulier'.
- Vraag 9. Ziet geen gevolgen voor hoogte en krapte van kredietverlening bij meer bescherming. Fase van gebrek aan concurrentie is voorbij. Meer eisen/zorgplicht -> meer kennisoverdracht aan klanten => t.o.v. eigen verantwoordelijkheid. Verder is er al een tendens naar meer zorgplicht zichtbaar als wordt gekeken naar de recente jurisprudentie.
- Vraag 11. Provisies bij bijvoorbeeld aov's spelen qua hoogte geen grote rol bij zzp-ers.
- Vraag 15. Een auto-verzekering voor zakelijk is vaak duurder dan een particuliere verzekering, deze wordt daarom vaak als particulier afgesloten. Het risico van niet uitkeren vanuit een zakelijk incident wordt vaak over het hoofd gezien.
- Vraag 16. Welwillend, weet het niet, ziet het wel??? Bij twijfel of iets is afgesloten als particulier of zakelijke klant toegang gelijk trekken (altijd toegang). Is voor zzp'er niet duidelijk dat hij het ene product (AOV) als particulier sluit en het andere product (WA) niet.
- Biedt aan nadere info te willen geven indien nodig door 10.2.e 10.2.e of 10.2.e ?

- Mores exploiteert een onafhankelijk meldpunt voor klachten van zzp-ers en mkb-ers over de financiële sector.
- Kifid bestond namelijk al voor consumenten
- De tot op heden ca. 180 meldingen zien met name op banken en kredietverlening. indien serieus en makkelijk dan handelt een Mores medewerker de klacht af, indien complex dan wordt verwezen naar een netwerk van externe adviseurs.
- Mores laat momenteel door de HvA een analyse uitvoeren op de ontvangen meldingen, de aard van de klachten, de handelwijze van de bank en de bereikte resultaten (December 2016).
- Zullen overwegen de resultaten openbaar te maken. Nemen vooralsnog geen nieuwe klachten in behandeling omdat men 1) met personele issues zit en 2) men er op rekent dat Kifid haar taken overneemt. Zullen deze opmerking bij openbaarmaking plaatsen.
- Mores voorlopige bevindingen obv de praktijk/klachten is dat de meest voorkomende kwesties de volgende zijn:
 - Onduidelijkheid over rente-opslagen.
 - Beperken van de kredietruimte
 - Eisen van aanvullende zekerheden
 - Onvoldoende hulp van de bank bij het oplossen van de ontstane situatie
- Specifieke bevindingen zijn:
 - Onduidelijke motivering, niet transparante en ontoereikende communicatie
 - Moeilijk te herleiden beslissingen met gebruik van 'algemene maatregelen/richtlijnen', niet toegesneden op individuele situaties
 - Renteopslagen alleen verwijzen naar mogelijkheden hiervoor
 - Niet op klant toegespitste kredietbeperking - ondanks stipte betalingen - omdat klant in een hogere risicogroep (sector?) terecht is gekomen
 - Verstrekking eisen tot zekerheden (pensioen partner, vakantiehuis, prive bezittingen)
 - Executieveilingen waarbij klanten – op paper - zelf betere kopers hebben
 - Nadere afspraken – o.a. interventie Mores - worden niet nagekomen
 - Vicieuze cirkel bij het uitkeren van verzekeringen door banken (pas als..)
 - Geen effectieve hulp bij bedrijven in zwaar weer
 - Onnodige faillissementen door kortzichtig gedrag van banken
 - Veelvuldige wisseling van accountmanagers leidt tot irritatie en 'opnieuw beginnen'
 - Door grote bevoegdheden van banken, en kennis/expertise verschil, bevinden klanten zich in een afhankelijke positie.
 - Bankmedewerkers zijn bevreesd om onbetamelijke handelwijzen van hun bank intern aan de orde te stellen en kunnen - door onvoldoende escalatiemechanisme - niet zelf tot een oplossing komen.
- Mores algemene indruk obv de praktijk (niet zijnde een analyse?) die zij aantreft is dat dienstverlening van – in het bijzonder- banken niet juridisch altijd onjuist is maar wel te wensen overlaat.
- Volgens Mores maken banken zeer gemakkelijk gebruik van haar verstrekkende bevoegdheden (zie Van Andel in BB rondetafel, Mores kraakt AFM BB onderzoek).
- Mores vindt de werkwijze niet onethisch maar wel onzorgvuldig. Volgens het contract mag het maar is het KBC?
- Vraag 2/15/16. Mores stelt dat het oplossen van onvoldoende mate van bescherming niet alleen een juridische kwestie is, en dat nog belangrijker is om checks en balances binnen een

bank te hebben + een adequaat, toegankelijk, laagdrempelig, onafhankelijk klachteninstituut met voldoende bevoegdheden

- Stelt dat er een laagdrempelige geschillenbeslechting moet komen a la Kifid. Specifiek voor kleine ondernemen; die hebben de expertise en de middelen niet.
- Stelt concreet voor dat banken een commissie ethiek instellen (individueel of via NVB) om niet alleen naar het ethisch handelen van klanten te kijken maar ook naar het eigen ethisch handelen. Hierop is volgens 10.2.e dikwijls positief gereageerd maar nooit doorgepakt.
- Banken pak je verantwoordelijkheid. Persoonlijke houding en gedrag moet worden aangepast. Dat bereik je niet via regelgeving. Handreiking BB is goed maar wat merkend e klanten ervan? Toon daadkracht.
- 85% van de klachten gaat over de Rabobank, ING en ABN AMRO (daarbinnen het grootste gedeelte van Rabobank). Van ASN en Triodos krijgt Mores geen klachten.



TER TEKENING

Aan

10.2.e

notitie

Verzending brief resultaten consultatie kleinzakelijk en vervolgstappen

Aanleiding

Verzending Kamerbrief resultaten consultatie kleinzakelijk en vervolgstappen.

Gevraagde beslissing

Indien akkoord verzoeken wij u bijgaande brief te ondertekenen.

Toelichting

- Op 15 februari jl. hebben wij u bijgevoegde Kamerbrief ter tekening voorgelegd (zie bijlage). U was inhoudelijk akkoord met de brief maar deze moest nog even worden aangehouden. De brief kan nu worden verstuurd.
- In de brief wordt verwezen naar de dialoogbijeenkomst van de NVB welke op 17 maart jl. heeft plaatsgevonden. Omdat deze bijeenkomst bij het opstellen van de brief in de toekomst lag en nu in het verleden ligt, is de brief op dit punt aangepast.

Directie Financiële Markten

Inlichtingen

10.2.e

T
F

10.2.e

10.2.e@minfin.nl

Datum

10 april 2017

Notitienummer

2017-0000076886

Auteur

10.2.e

Bijlagen

Reeds openbaar

2. Notitie 15 februari 2017