

Vergaderjaar 2016–2017

**32 013**

**Toekomst financiële sector**

**Nr. 139**

**VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG**

Vastgesteld 16 november 2016

De vaste commissie voor Financiën heeft een aantal vragen en opmerkingen voorgelegd aan de Minister van Financiën over de brief van 11 juni 2016 over uitvoering moties en toezegging inzake bijzonder beheer (Kamerstuk 32 031, nr. 134).

De vragen en opmerkingen zijn op 6 oktober 2016 aan de Minister van Financiën voorgelegd. Bij brief van 15 november 2016 zijn de vragen beantwoord.

De voorzitter van de commissie,  
Duisenberg

De adjunct-griffier van de commissie,  
Van den Eeden

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

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

De leden van de VVD-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van de brief met betrekking tot de uitvoering moties en toezegging inzake bijzonder beheer. De leden van de VVD-fractie hebben daarover nog de volgende vragen.

De leden van de VVD-fractie hebben er eerder op aangedrongen dat banken en mkb-belangenorganisaties afspraken maken over wat beide partijen van elkaar mogen verwachten als het gaat om bijzonder beheer. De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) hebben onlangs de «handreiking bijzonder beheer» gepresenteerd. Deze is in overleg met ONL en MKB-Nederland opgesteld. Dat is een goed begin, ook al was het mooier geweest als het document mede was ondertekend door deze partijen. Op verzoek van de leden van de VVD-fractie is toegezegd om na een redelijke periode te evalueren hoe de handreiking in de praktijk werkt.

Zorgpunt bij veel ondernemers is het indienen van klachten door ondernemers die in bijzonder beheer zitten. Het kan niet zo zijn dat ondernemers afgerekend worden op het feit dat ze een klacht indienen bij de bank. Uit onderzoek van de AFM kwam ook naar voren dat klanten in bijzonder beheer nog regelmatig afzien van het melden van klachten. Hoe is dat geborgd? De NVB geeft aan dat ze met haar leden de klachtenprocedure van de verschillende banken de afgelopen periode onder de loep heeft genomen. Tot welke verbeteringen en/of aanpassingen heeft dat geleid, naast de aanbeveling van EY om klanten actiever te wijzen op de mogelijkheden om de klacht in te dienen en de wijze van afhandeling?

De NVB geeft aan de komende jaren met haar leden andere punten tegen het licht te houden: de overgang naar bijzonder beheer en uitleg over eventuele extra kosten bij bijzonder beheer. De communicatie met en informatievoorziening richting de ondernemers is van cruciaal belang. Wanneer kan de NVB dit afgerond hebben? En hoe wordt de Tweede Kamer hierover geïnformeerd?

De AFM zal middels een vervolg op haar verkenning Bijzonder Beheer monitoren of haar aanbevelingen uit 2015 zijn opgevolgd door de banken en daarmee het gewenste effect sorteren. Wanneer gaat de AFM hierover rapporteren? Kan de Minister toezeggen dat dit gebeurt in 2016? Zo nee, waarom niet?

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

De leden van de PvdA-fractie hebben met interesse kennisgenomen van de brief van de Minister van Financiën over de uitvoering van moties en toezeggingen ten aanzien van het bijzonder beheer. Deze leden zijn van mening dat banken ook ten aanzien van het bijzonder beheer naar klanten toe een zorgplicht hebben en daarom altijd in het klantbelang moeten handelen. Hier hoort bij dat rentes redelijk zijn en dat de klant hierover helder wordt geïnformeerd. Zij hebben hierover nog wel enkele vragen.

De leden van de PvdA-fractie lezen in de brief dat de NVB de Handreiking Bijzonder Beheer op dit moment evalueert, alsmede dat de AFM in vervolg op eerder onderzoek bekijkt of banken hun klanten voldoende inzicht geven in hun kredietdossier. Als eerste vragen deze leden of de handreiking Bijzonder Beheer ook op enige manier juridisch af te dwingen is. Ook vragen zij aan welke juridische vereisten het bijzonder beheer door banken in het algemeen moet voldoen. Tot slot vragen zij de Minister of

hij bereid is bindende afspraken te maken met de sector wanneer uit verschillende evaluaties blijkt dat banken zich niet committeren aan gemaakte afspraken ten aanzien van het bijzondere beheer, of informatievoorziening aan klanten.

De leden van de PvdA-fractie zijn van mening dat er in de breedte aandacht moet zijn voor renteopslagen bij alle soorten kredieten. Deze leden constateren dat er nog altijd veel onduidelijkheid is bij het opleggen van renteopslagen. Daarom vragen deze leden of de Minister voelt voor het wettelijk inkaderen en afbakenen van de renteopslagen voor het mkb om te voorkomen dat banken te hoge opslagen kunnen rekenen.

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

De leden van de fractie van de SP hebben met interesse kennisgenomen van de brief van de Minister over de uitvoering van moties en toezeggingen inzake bijzonder beheer. Echter, leven er bij deze leden nog enkele vragen.

Kan de Minister een update geven over de evaluatie en opvolging van de Handreiking Bijzonder Beheer van de NVB? Wij zouden hier na de zomer meer over horen. Het is nu na de zomer, maar klopt het dat we hierover nog niks vernomen hebben?

Deze leden hebben eerder aandacht gevraagd voor een goede informatievoorziening naar de klant in een bijzonder beheer traject toe. Ook hebben zij er op gewezen dat duidelijk zou moeten zijn wat de criteria zijn voor in bijzonder beheer plaatsing en dat er geen extra kosten in rekening gebracht zouden mogen worden in bedrijven in bijzonder beheer, zoals bijvoorbeeld kosten voor onafhankelijke deskundigen/taxateurs. In dat kader vragen deze leden aan de Minister wanneer de AFM met het vervolg op haar verkenning Bijzonder Beheer uit 2015 komt, zodat ook echt gemonitord kan worden of de hierboven genoemde punten verbeterd/aangepast zijn door de banken.

Vervolgens vragen de leden van de SP-fractie de Minister of hij het eens is met de stelling dat banken in Nederland een buitenproportioneel sterke positie hebben bij faillissement vanwege de vele pandrechten die zij bedingen, zoals in het RTL- nieuwsbericht: «Positie banken bij faillissement buitenproportioneel»<sup>1</sup>, viel te lezen.

Klopt het, vragen deze leden aan de Minister, dat banken met pandrechten reeds voor het bankroet al stoppen met het zoeken naar nieuwe geldschietters, of niet meer met andere crediteuren praten over een mogelijk akkoord? In hoeverre zorgt dit ervoor dat ondernemers hun eigen bedrijf minder gemakkelijk kunnen redden?

En klopt het tevens dat banken kunnen weigeren om de declaraties te voldoen van de door ondernemers zélf ingeschakelde bankonafhankelijke specialisten? Vindt de Minister ook dat dit de ondernemersvrijheid beperkt en daardoor veel onnodige (maatschappelijke) schade kan berokkenen?

Is bij de Minister bekend in hoeveel procent van alle faillissementen de banken zoveel naar zich toe trekken dat er niet voldoende geld is om de kosten van het faillissement te kunnen betalen? Wat gaat hij aan deze problematiek doen?

---

<sup>1</sup> <http://www.rtlnieuws.nl/geld-en-werk/positie-banken-bij-faillissement-buitenproportioneel>.

Is bij de Minister bekend of het voorkomt bij faillissementen dat het geld voor de curatoren op is waardoor zij bijvoorbeeld geen rommel op kunnen ruimen, gevaarlijke stoffen kunnen laten verwijderen of uit kunnen zoeken of er fraude is gepleegd? Zo ja, wat gaat hij er aan doen om dit op te lossen? Zo nee, is de Minister bereid in kaart te brengen hoe vaak zich een dergelijke situatie bij faillissement voordoet?

Klopt het dat door de toename van pandrechten bij banken de laatste jaren er ook een toename heeft plaatsgevonden in het aantal rechtszaken rondom faillissementen?<sup>2</sup> Vindt de Minister het wenselijk dat bij faillissementen vaker de gang naar de rechter wordt gemaakt door de sterkere positie die banken innemen? Zo nee, wat gaat hij hier aan doen?

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

De leden van de CDA-fractie hebben kennisgenomen van de brief van de Minister over bijzonder beheer. Deze leden vragen al langere tijd aandacht voor dit onderwerp en zij zijn verheugd dat bijzonder beheer bij banken inmiddels grote maatschappelijke en politieke aandacht heeft gekregen. Over de brief en de ontwikkelingen hebben zij enkele vragen.

De leden van de CDA-fractie vragen de Minister te reageren op de brief d.d. 3 oktober 2016 van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), over de wijze waarop banken zijn omgegaan met de verbeteringen in bijzonder beheer.

De leden van de CDA-fractie verwijzen naar de motie Ronnes-Koolmees (Kamerstuk II 2015/16, 31 311, nr. 155), en vragen naar hoe de in die motie genoemde punten nu zijn verankerd in de eigen interne (werk)processen van banken. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om de onderbouwing van eerder opgelegde kostenmaatregelen, waarbij banken hebben aangegeven bereid te zijn terug te gaan in de tijd voor zover het verzoek redelijk en uitvoerbaar is. De NVB zegt hier over dat deze punten als aanbevelingen reeds zijn opgenomen in de Handreiking Bijzonder Beheer en dat de banken gecommitteerd zijn om hier opvolging aan te geven. Waaruit blijkt dit, vragen deze leden. Zij zouden graag eerst een positieve beoordeling, blijkend uit de nog te ontvangen AFM-rapportage over bijzonder beheer, ontvangen alvorens zij deze motie als afgedaan beschouwen. Hierbij vragen deze leden of de Minister kan aangeven wanneer het vervolg op de verkenning uit 2015 zal worden gepubliceerd.

De leden van de CDA-fractie zijn blij dat de banken aangeven de problemen met bijzonder beheer serieus te nemen. Zij waarderen de maatregelen die worden genomen, maar zien hierin wel het bewijs dat het eerder dus wel mis ging bij bijzonder beheer. Is de Minister dit met deze leden eens? Hierop volgend vragen deze leden naar wat getroffen ondernemers moeten, die eerder werden getroffen door in rekening gebrachte kosten die niet goed onderbouwd waren. Of ondernemers waar niet goed aan was duidelijk gemaakt wat het betekende om in bijzonder beheer te zitten. Of ondernemers die zelfs hun bedrijf moesten beëindigen als gevolg van niet onderbouwde rente-opslagen, in rekening gebrachte kosten of anderszins niet goed onderbouwde procedures. Wordt deze ondernemers geen onrecht aangedaan, vragen deze leden. En zo ja, wat is de Minister voornemens om hier aan te doen?

---

<sup>2</sup> <https://fd.nl/economie-politiek/1169028/pandrechten-leiden-tot-meer-rechtszaken-bij-faillissement>.

De leden van de CDA-fractie vragen naar de mogelijkheid van banken om kosten voor zakelijke producten automatisch af te schrijven van de rekening van haar klanten. Deze leden wijzen er op dat kosten in rekening gebracht door banken, waarbij de ondernemer nog vragen heeft of zelfs de kosten betwist, niet automatisch zouden moeten worden afgeschreven van de rekening van de ondernemer. Waarom gebeurt dit wel, vragen deze leden. Zou een rekeninghouder niet bijvoorbeeld zelf de kosten voor een in rekening gebrachte taxatie, of van een rente-opslag vooraf moeten goedkeuren? Is de Minister bereid hier met de banken over in gesprek te gaan?

Tenslotte vragen deze leden naar de analyse van de AFM over renteopslagen bij mkb-kredieten. Zijn er reeds eerste resultaten, vragen deze leden. En op welke wijze worden de bevindingen meegenomen in de keuzes van het toezicht

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

De leden van de D66-fractie hebben kennisgenomen van de brief van de Minister inzake bijzonder beheer. De leden stellen graag een aantal vragen.

De leden zien de Handreiking bijzonder beheer van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) als een goed startpunt om ervoor te zorgen dat ondernemers goed geïnformeerd worden als zij in een bijzonder beheer traject terecht komen. Inmiddels is het na de zomer en zijn de leden benieuwd hoe de banken invulling hebben gegeven aan de Handreiking. Wanneer verwacht de Minister de evaluatie van de NVB aan de Kamer toe te zenden?

In 2015 heeft de AFM aanbevelingen gedaan naar aanleiding van de verkenning bijzonder beheer. De aanbevelingen bevatten onder andere het onderbouwen van kostenverhogende maatregelen en het verbeteren van de informatievoorziening. De NVB concludeert dat banken de informatieverstrekking aan klanten in bijzonder beheertrajecten verbeterd hebben en deze nog verder zullen verbeteren naar aanleiding van de Handreiking. Kan de Minister deze conclusies toelichten? Is er ook aan klanten van banken gevraagd of zij de conclusies van de NVB delen? Begin 2017 zal de AFM de bevindingen presenteren over in welke mate banken de verbeterplannen hebben doorgevoerd. Welke partijen worden betrokken bij het monitoren van de uitvoering van de verbeterplannen? Worden ook klanten van banken die in bijzonder beheer betrokken bij deze monitoring?

De leden lezen dat banken bereid zijn terug te gaan in de tijd om eerder opgelegde kostenmaatregelen te onderbouwen zolang dit verzoek redelijke en uitvoerbaar is. Kan de Minister toelichten wat er wordt verstaan onder redelijk en uitvoerbaar? Hoe worden deze termen in praktijk gehanteerd? Zijn er signalen dat banken niet bereid waren de eerder genomen kostenmaatregelen te onderbouwen? Zo ja, in welke situaties bleken banken niet bereid eerder genomen kostenmaatregelen te onderbouwen?

De motie van de leden Ronnes en Koolmees stelt dat de Minister zeker moet stellen dat kostenmaatregelen goed onderbouwd worden<sup>3</sup>. De Handreiking bijzonder beheer kan hier een goed middel voor zijn. Maar de handreiking is niet bindend. Wat doet de Minister als blijkt dat banken zich

---

<sup>3</sup> Kamerstuk 31 311, nr. 155.

toch niet aan de Handreiking houden, ondanks dat de NVB aangeeft dat banken zich aan de Handreiking hebben gecommitteerd?

## **II Reactie van de Minister**

Ik heb met belangstelling kennis genomen van de vragen en opmerkingen van de leden van de fracties van de VVD, PvdA, SP, CDA en D66 over de wijze waarop ik uitvoering heb gegeven aan de moties en toezeggingen inzake bijzonder beheer. Om een logische opbouw in de beantwoording te krijgen en om mogelijke doublures te vermijden heb ik gekozen voor een thematisch geordende beantwoording volgens de volgende rubricering:

1. Werkwijze bijzonder beheer door banken;
2. Handreiking Bijzonder Beheer en opvolging aanbevelingen;
3. Vervolgonderzoeken NVB en AFM;
4. Renteopslagen; en
5. Positie van banken bij faillissement.

### **1. Werkwijze bijzonder beheer door banken**

*De fracties van de PvdA en CDA vragen aan welke juridische vereisten het bijzonder beheer door banken in het algemeen moet voldoen en of ik met het oog op de maatregelen van banken van mening ben dat het eerder misging met bijzonder beheer.*

Als een bank met een klant een krediet overeenkomt zijn, naast de kredietovereenkomst en de algemene- en kredietvoorwaarden, ook de normale privaatrechtelijke eisen van toepassing die de wet en jurisprudentie stellen aan contractpartijen in het maatschappelijk verkeer. Het gaat hierbij onder meer om regels in het Burgerlijk Wetboek, het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering en relevante jurisprudentie zoals bijvoorbeeld de bijzondere zorgplicht van banken. Deze regels gelden ook indien de klant in een bijzonder beheer traject terecht komt. De Wet op het financieel toezicht (Wft) kent ten aanzien van bijzonder beheertrajecten geen publiekrechtelijke regels.

De maatregelen die banken momenteel nemen, zijn een reactie op de verkenning van de AFM uit 2015 naar de werkwijze van de bijzonder beheerafdelingen van banken met als doel om vast te stellen hoe representatief signalen over bijzonder beheer waren voor de dagelijkse gang van zaken op deze afdelingen. De AFM heeft in dit verkennend onderzoek geen aanwijzingen gevonden voor een patroon van benadeling van klanten door banken of het bestaan van een «verdienmodel» gebaseerd op maatregelen die worden opgelegd aan klanten in bijzonder beheer. Er zijn ook geen aanwijzingen gevonden dat banken te snel overgaan tot het overdragen van een krediet aan bijzonder beheer, het opzeggen van de kredietrelatie, of dat zij met maatregelen op faillissementen aansturen. In de onderzochte dossiers heeft de AFM ook geen onredelijke maatregelen aangetroffen, zoals disproportionele risicoopslagen.

De AFM zag op basis van haar verkennend onderzoek wel aanleiding om verbeterpunten te formuleren. Deze zien met name op het beter informeren van klanten in bijzonder beheer, de communicatie over de overdracht, het geven van meer inzicht in en onderbouwing over de hoogte van kostenmaatregelen, het werken met serviceorganisaties, het vastleggen van de communicatie met klanten en het vastleggen van de wijze waarop de bank rekening houdt met de situatie en belangen van de klant.

*De fractie van het CDA vraagt wat getroffen ondernemers moeten doen die naar hun gevoel onrecht zijn aangedaan als gevolg van gebrekkige onderbouwing van (kosten)maatregelen. De fractie vraagt tevens wat ik voornemens ben om hier aan te doen. Tenslotte vraagt de fractie of ik bereid ben met banken in gesprek te gaan over goedkeuring vooraf bij (automatische) afschrijving van bijvoorbeeld de kosten van een in rekening gebrachte taxatie of renteopslag.*

Banken geven mij aan dat zij bij het opleggen van kostenmaatregelen zo goed als mogelijk rekening houden met de draagkracht van een onderneming en dat het nooit de bedoeling kan zijn van een bank dat ondernemers als gevolg hiervan hun bedrijf moeten beëindigen. Bij vragen of twijfels over de onderbouwing van eerder in rekening gebrachte kosten kunnen klanten hun bank om uitleg vragen. Ondernemers die de uitleg over een kostenmaatregel als onvoldoende ervaren, de rechtsgeldigheid van een kostenmaatregel betwisten of menen onrecht te zijn aangedaan, kunnen dit aankaarten bij de bank of een klacht hierover indienen. Indien dit onvoldoende resultaat oplevert voor de ondernemer kan deze in het uiterste geval naar de rechter gaan.

Afhankelijk van wat overeengekomen is, kunnen banken automatisch eigen kosten of rekeningen van derden afschrijven van de rekening van klanten. Dit is, met het oog op een efficiënte administratie van financiële transacties vrij, gebruikelijk in het financiële (betalings)verkeer, ook in het particuliere domein. Het komt voor dat, bij een klant in bijzonder beheer de bank zelf opdrachtgever is van een bepaalde maatregel (bijvoorbeeld bij een taxatie). Banken geven mij aan dat klanten bij aanvang van een financieringsrelatie de bank doorgaans het recht geven om dergelijke kosten automatisch af te schrijven van de rekening van de klant. Ik zie op voorhand geen aanleiding om over een goedkeuring voorafgaand aan elke afschrijving in gesprek te gaan met banken. Het is van belang dat banken transparant communiceren over in rekening te brengen kosten (maatregelen) en deze goed en duidelijk onderbouwen. Ook hier geldt dat indien klanten een afschrijving betwisten, zij hierover een klacht kunnen indienen bij de bank en in het uiterste geval naar de rechter kunnen gaan.

## **2. Handreiking Bijzonder Beheer en opvolging aanbevelingen**

*De fracties van de PvdA, SP, D66 en CDA vragen naar de juridische afdwingbaarheid van de handreiking Bijzonder Beheer, naar een update van de evaluatie en opvolging van de handreiking, en naar mijn reactie op de brief d.d. 3 oktober 2016 van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), over de wijze waarop banken zijn omgegaan met de verbeteringen in bijzonder beheer.*

Zoals ik in mijn brief van 11 juli jl. heb aangegeven heeft de NVB de Handreiking Bijzonder Beheer opgesteld als reactie op de aanbevelingen van de AFM. Deze Handreiking bevat aanbevelingen van de NVB aan banken (gebaseerd op de AFM aanbevelingen) en is daarmee juridisch niet afdwingbaar. De Handreiking is een initiatief van de sector zelf (zelfregulering) dat moet leiden tot gedragsverandering en tot beter wederzijds begrip voor de positie van klant en bank. Banken hebben zich volgens de NVB gecommitteerd aan de uitvoering van de Handreiking, net zoals zij hebben aangegeven de aanbevelingen van de AFM uit haar verkenning naar bijzonder beheer over te zullen nemen. Ik verwacht van banken dat zij hier open en transparant over communiceren zodat duidelijk is wat beide partijen van elkaar mogen verwachten.

De NVB heeft aangegeven jaarlijks de werking van de Handreiking Bijzonder Beheer in de praktijk te zullen inventariseren en daarbij telkens een of twee punten in het bijzonder uit te lichten. Zo heeft de NVB onlangs een evaluatie door EY laten uitvoeren naar de kwaliteit van de klachtenprocedure bij banken voor klanten in bijzonder beheer. De resultaten en aanbevelingen van dit onderzoek zijn op 3 oktober jl. gepubliceerd. Separaat hieraan heeft zij de vaste commissie voor Financiën hierover geïnformeerd. Daarin heeft de NVB tevens aangekondigd dat zij het goed onderbouwen van kostenmaatregelen en het tijdig en transparant signaleren van de overgang naar bijzonder beheer volgend jaar gaat evalueren.

Ik acht het van belang dat de banken opvolging (blijven) geven aan de aanbevelingen van de AFM (en die van de NVB in haar Handreiking). Hiervoor is het onder meer van belang dat banken inderdaad actiever gaan communiceren over hun klachtenprocedure en dat zij hun dienstverlening n.a.v. het klachtenproces ook zichtbaar verbeteren. Ik hecht er grote waarde aan dat de banken zelf de opvolging van de Handreiking jaarlijks blijven evalueren. De AFM zal daarnaast middels een vervolg op haar verkenning Bijzonder Beheer monitoren of haar aanbevelingen uit 2015 zijn opgevolgd door de banken. Zij zal in 2017 communiceren of en in welke mate banken verbeterplannen hebben doorgevoerd en of deze het gewenste effect sorteren.

*De fractie van D66 vraagt een toelichting op de conclusie van de NVB dat banken de informatieverstrekking aan klanten in bijzonder beheertrajecten verbeterd hebben en deze nog verder zullen verbeteren naar aanleiding van de Handreiking en of er ook aan klanten van banken is gevraagd of zij de conclusies van de NVB delen.*

Banken geven mij aan dat zij continu verbeteringen doorvoeren in hun dienstverlening aan klanten in bijzonder beheer en dat zij de verbeteringen tot nu toe middels een inventarisatie in kaart hebben gebracht. Uit deze inventarisatie blijkt volgens de banken bijvoorbeeld dat zij hun klanten tegenwoordig meer duidelijkheid geven over het doel en de werkwijze van de afdeling bijzonder beheer. Zij geven daarbij aan dat de aanbevelingen van de AFM de aandacht voor de dienstverlening in bijzonder beheer vergroot hebben en dat zij de Handreiking Bijzonder Beheer als richtsnoer gebruiken bij het verbeteren van deze dienstverlening. Bij het specifieke onderzoek naar klachtenprocedures door EY zijn klanten betrokken in de vorm van 90 interviews met zakelijke klanten in bijzonder beheer. Bij toekomstige evaluaties zullen wederom klanten worden betrokken.

*De fractie van de VVD vraagt naar verbeteringen en/of aanpassingen die banken doorvoeren in de klachtenprocedures, los van de EY aanbeveling om klanten actiever te wijzen op de mogelijkheden om de klacht in te dienen, en naar de wijze waarop geborgd wordt dat klanten niet uit angst van afrekening door de bank afzien van het melden van klachten.*

Uit het EY onderzoek blijkt dat banken enerzijds actiever moeten communiceren over de klachtenprocedure en anderzijds meer transparantie moeten geven over de verbeteringen die zij op basis van klachten doorvoeren. Banken geven mij aan dat zij de komende tijd de drempels om een klacht in te dienen zoveel mogelijk willen verlagen door klanten inderdaad eerder en vaker te wijzen op de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen (onder meer door nadrukkelijker vermelding op websites, brochures en gesprekken die zij met hun klanten hebben, ook bij de overdracht naar bijzonder beheer). Om de klachtenprocedures daarnaast te verbeteren geven banken aan dat zij medewerkers zullen

trainen om de communicatie richting de klant en kennis omtrent (het herkennen van) klachten bij de medewerkers te vergroten. Om te waarborgen dat klanten niet uit angst van «afrekening» afzien van het melden van klanten wijzen banken erop dat klanten te allen tijde de mogelijkheid hebben een klacht te laten behandelen door een andere medewerker dan de relatiemanager, namelijk door een specifieke klachtenfunctionaris.

*De fracties van CDA en D66 vragen – onder verwijzing naar de motie Ronnes-Koolmees (Kamerstuk II 2015/16, 31 311, nr. 155) – hoe de banken het onderbouwen van eerder opgelegde kostenmaatregelen in hun eigen werkprocessen hebben verankerd, in welke mate banken bereid zijn om terug te gaan in de tijd voor zover het verzoek redelijk en uitvoerbaar is en waaruit het commitment blijkt dat banken opvolging zullen geven aan de aanbevelingen dat de Handreiking Bijzonder Beheer.*

Banken wijzen mij op de recent gepubliceerde nieuwe Algemene Bankvoorwaarden (ABV) welke op 1 april 2017 in werking zal treden. Bij de totstandkoming van de nieuwe tekst van de ABV heeft de NVB overleg gevoerd met ondernemersvertegenwoordigers die aandrongen op verbetering van de communicatie over bijzondere kosten, zoals taxatiekosten of kosten van extra rapportages. In de nieuwe ABV is daarom een bepaling opgenomen die stelt dat banken moeten aangeven waarom bepaalde bijzondere kosten nodig zijn.

Banken geven aan dat op verzoek van klanten eerder verstrekte informatie (nogmaals) wordt verstrekt en dat kostenmaatregelen door de bank (nogmaals) worden gespecificeerd. Indien gevraagd wordt deze informatie nader onderbouwd, eventueel ook, en indien beschikbaar, met kopieën van facturen. Banken geven mij verder aan dat het aantal verzoeken om inzage in dossiers of uitleg over een eerder opgelegde kostenmaatregel of om inzage in het dossier in de praktijk zeer beperkt is.

Zoals in mijn brief van 11 juli jl. aangegeven zijn banken bereid terug te gaan in de tijd om eerder opgelegde kostenmaatregelen te onderbouwen zolang dit verzoek redelijk en uitvoerbaar is. Of een verzoek redelijk en uitvoerbaar is, is niet op voorhand te zeggen maar hangt af van de specifieke omstandigheden van het geval. Banken geven aan dat zij bij de beoordeling van een verzoek kijken naar de details van het verzoek, de reproduceerbaarheid en naar de hoogte van de kostenmaatregel in verhouding tot de kosten die een bank moet maken om de maatregel uit het verleden (opnieuw) te onderbouwen.

### **3. Vervolgonderzoeken NVB en AFM**

*De fracties van VVD, SP, CDA en D66 vragen naar de planning van de vervolgonderzoeken van zowel de NVB en AFM, naar de partijen die worden betrokken in het vervolgonderzoek van de AFM, en in het bijzonder of ook klanten hierbij worden betrokken. 7)28) De fracties van PvdA en D66 vragen verder naar mijn acties indien uit deze onderzoeken blijkt dat banken zich toch niet committeren aan de Handreiking of de aanbevelingen van de AFM, en of ik in dit geval bereid ben bindende afspraken te maken met de sector.*

De NVB heeft mij aangegeven jaarlijks de werking van de Handreiking Bijzonder Beheer in de praktijk te zullen inventariseren en daarbij telkens een of twee punten in het bijzonder uit te lichten. Bij deze evaluaties zullen wederom klanten worden betrokken. Voor komend jaar zal de NVB uitgebreid kijken naar hoe banken communiceren bij een overgang naar bijzonder beheer en hoe zij uitleg geven over eventuele extra kosten bij

bijzonder beheer. Over de resultaten hiervan zal de NVB na de zomer van 2017 publiekelijk en richting uw Kamer communiceren.

De AFM zal in 2017 rapporteren over het vervolgonderzoek op haar verkenning Bijzonder Beheer uit 2015. In dit vervolgonderzoek zal de AFM monitoren of haar aanbevelingen uit 2015 zijn opgevolgd door de banken en daarmee het gewenste effect sorteren. De AFM zal in het vervolgonderzoek verschillende stakeholders betrekken, waaronder ook klanten in bijzonder beheer. Indien uit dit vervolgonderzoek blijkt dat de aanbevelingen niet het gewenste effect hebben gehad, dan zal ik bezien of nadere stappen noodzakelijk zijn.

#### **4. Renteopslagen**

*De fractie van de PvdA vraagt of ik voel voor het wettelijk inkaderen en afbakenen van de renteopslagen voor het mkb om te voorkomen dat banken te hoge opslagen kunnen rekenen. De fractie van het CDA vraagt naar de analyse van de AFM over renteopslagen bij mkb-kredieten, of er reeds eerste resultaten zijn, en op welke wijze de bevindingen worden meegenomen in de keuzes van het toezicht.*

Ik ben op voorhand geen voorstander van het wettelijk inkaderen en afbakenen van de hoogte van renteopslagen. Er zijn momenteel geen publiekrechtelijke normen of richtlijnen die grenzen stellen aan de bevoegdheid van banken om renteopslagen in rekening te brengen of te verhogen. Hiermee moet mijns inziens ook voorzichtigheid worden betracht. Een voorwaarde voor goed risicomanagement is immers dat risico's adequaat kunnen worden geprijsd. Dit mag echter niet betekenen dat een bank willekeurig en zonder objectieve onderbouwing de rente(opslag) verhoogd. Ik ben daarom wel voorstander van transparantie over de hoogte van de renteopslagen en de wijze waarop deze wordt berekend zoals aanbevolen door de AFM in haar verkenning naar bijzonder beheer. Uit het verkennend onderzoek van de AFM uit 2015 bleek dat renteopslagen werden gepresenteerd als vaststaand feit zonder dat duidelijk aan de klant werd toegelicht waarom deze in rekening werden gebracht. Ook de onderbouwing van de hoogte van de renteopslagen richting de klant ontbrak in dossiers. Banken moeten bij Bijzonder Beheer, maar ook daarbuiten, onderbouwen waarom bepaalde renteopslagen worden opgelegd of worden verhoogd. Hierbij verwacht ik van banken dat zij aangeven hoe (de hoogte van) maatregelen samenhangen met een (eventueel) verhoogd kredietrisico van de bank en hoe rekening is gehouden met de financiële situatie en het belang van de klant. Als klanten vinden dat de bank dit onvoldoende doet kunnen zij de bank hierop aanspreken en vragen wat de noodzaak van de maatregelen is en te onderbouwen waarom extra kosten worden gerekend. Banken hebben aangegeven de aanbeveling van de AFM op dit gebied over te nemen. Ook is de onderbouwing van maatregelen en kosten onderdeel van de Handreiking Bijzonder Beheer.

Zoals aangegeven in mijn brief van 11 juli jl. neemt de AFM renteopslagen mee in haar vervolgonderzoek op haar verkenning Bijzonder Beheer uit 2015. De AFM zal onderzoeken of betrokken banken kostenverhogende maatregelen, waaronder verhoging van renteopslagen, voldoende onderbouwen. Daarnaast neemt de AFM renteopslagen mee in het actualiseren van haar analyse van de belangrijkste risico's en ontwikkelingen in de zakelijke markt. Eén van de geïdentificeerde risico's is onduidelijkheid voor de klant rondom de voorwaarden, zoals de eenzijdige bevoegdheid van de bank tot renteopslagen. Uit nader onderzoek van de AFM naar hoe banken hun zakelijke klanten informeren over de kosten van het krediet en de mogelijkheid om tussentijds de

rentekosten te wijzigen, blijkt volgens de de AFM ruimte voor verbetering ten aanzien van de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie hierover.

Ik vind het van belang dat klanten vooraf weten waar zij aan toe zijn en dat banken tussentijds goed uitleggen waarom een opslag in rekening wordt gebracht of wordt verhoogd. Indien uit evaluaties of onderzoeken blijkt dat het schort aan de transparantie hierover zal ik wettelijke inkadering in overweging nemen.

## **5. Positie van banken bij faillissement**

*De leden van de SP-fractie vragen of ik het eens ben met de stelling dat banken in Nederland een buitenproportioneel sterke positie hebben bij faillissement vanwege de vele pandrechten die zij bedingen.*

Banken trachten bij het verstrekken van kredieten hun kredietrisico te beperken, onder meer door het bedingen van pandrechten. Zij doen dit omdat banken erop willen kunnen vertrouwen dat zij de uitgeleende gelden zullen terugontvangen en dat zij, wanneer dit niet of niet op het afgesproken tijdstip gebeurt, voldoende middelen hebben om ervoor te zorgen dat de terugbetaling alsnog zoveel mogelijk plaatsvindt.

Naast een belang voor banken zelf speelt hier ook het belang van kredietverlening in het algemeen. Wanneer banken er minder zeker van zouden zijn dat zij de uitgeleende bedragen terug ontvangen, kan dit ertoe leiden dat zij minder snel krediet verstrekken of slechts tegen hogere rentevoeten. Dat is niet onmiddellijk in het belang van het bedrijfsleven. Daarbij moet worden bedacht dat het bedrijfsleven heden ten dage voor financiering nog steeds in hoge mate gebruik maakt van bancaire financiering.

Overigens speelt hier ook het belang van de financiële stabiliteit. Om kredieten te kunnen verlenen, hebben banken op hun beurt weer gelden aangetrokken, bijvoorbeeld door middel van deposito's. Het is onwenselijk dat banken – doordat zij geen terugbetalingen ontvangen op de door hen verstrekte kredieten – zelf hun schulden minder gemakkelijk zouden voldoen. Mede om deze redenen acht ik het legitiem dat banken hun kredietrisico trachten te beperken en pandrechten bedingen die hen een sterke positie geven.

*Voorts vragen deze leden of het juist is dat banken met pandrechten reeds voor het bankroet al stoppen met het zoeken naar nieuwe geldschieters, dan wel niet meer met andere crediteuren praten over een mogelijk akkoord, en in hoeverre dit ervoor zorgt dat ondernemers hun eigen bedrijf minder gemakkelijk kunnen redden.*

Mijn ambtgenoot van Veiligheid en Justitie is bezig een wetgevingsprogramma herijking faillissementsrecht te realiseren. Dat programma bestaat uit drie pijlers: de fraudepijler, de reorganisatiepijler en de moderniseringspijler. De reorganisatiepijler omvat maatregelen die gericht zijn op het voorkomen van onnodige faillissementen van bedrijven, het versterken van de mogelijkheden voor voortzetting van rendabele bedrijfsactiviteiten en het faciliteren van een goede afwikkeling van faillissementen. De drie wetsvoorstellen binnen deze pijler zijn respectievelijk de wetsvoorstellen continuïteit ondernemingen I, II en III. Over de voortgang van dit programma heeft mijn ambtgenoot van Veiligheid en Justitie uw Kamer laatstelijk geïnformeerd bij brief van 4 juli 2016 (Kamerstuk 33 695, nr. 10).

Zijn streven is erop gericht het Wetsvoorstel continuïteit ondernemingen II (WCO II) nog dit jaar voor advies aan de afdeling advisering van de Raad van State te zenden. In WCO II zal een wettelijke regeling worden geïntroduceerd voor het saneren en herstructureren van schulden buiten faillissement. Doel van de beoogde regeling is om aan ondernemingen die wel rendabele bedrijfsactiviteiten hebben maar vanwege een te zware schuldenlast toch insolvent dreigen te raken, betere mogelijkheden te bieden om hun schulden – waaronder die jegens banken – tijdig te herstructureren. De bedoeling is dat een akkoord over de inperking van de schuldenlast dat door de meerderheid van de schuldeisers gesteund wordt, niet langer op onredelijke gronden door een enkele schuldeiser of een kleine groep van schuldeisers tegengehouden kan worden. De regeling beoogt ook te voorkomen dat een schuldeiser door zijn medewerking op onredelijke gronden te weigeren, volledige betaling van zijn vordering kan afdwingen en zo de andere schuldeisers kan dwingen om een onevenredig deel van de herstructureringslasten voor hun rekening te nemen. Met de voorziene regeling wordt het mogelijk dat een schuldeiser die op onredelijke gronden zijn medewerking aan een akkoord weigert, toch aan het akkoord gebonden wordt. Dat geldt ook voor banken.

Naar aanleiding van de vraag of banken met pandrechten reeds voor het bankroet al stoppen met het zoeken naar nieuwe geldschieters wijs ik op de Handreiking Bijzonder Beheer d.d. 18 september 2015 van de Nederlandse Vereniging van Banken. In punt 5 van deze Handreiking wordt opgemerkt dat, wanneer de bank ook een rol ziet weggelegd voor andere financiers, de bank de onderneming hierover zal informeren en de klant hierbij zal ondersteunen. De banken zijn gecommiteerd deze Handreiking op te volgen.

*Voorts wordt gevraagd of het klopt dat banken kunnen weigeren om de declaraties te voldoen van de door ondernemers zélf ingeschakelde bankonafhankelijke specialisten, en of dat de ondernemersvrijheid beperkt en daardoor veel onnodige (maatschappelijke) schade kan berokkenen.*

Na faillietverklaring kan een ondernemer zelf geen specialisten meer inschakelen; dat kan slechts de curator doen. Wanneer een ondernemer voorafgaand aan het faillissement een derde inschakelt, zal deze door de ondernemer moeten worden voldaan. Afhankelijk van wat bank en klant bij aanvang van de kredietovereenkomst zijn overeengekomen kan een bank een betaling blokkeren die gedaan wordt ten laste van een rekening die een klant bij haar aanhoudt en waarop de klant reeds een negatief saldo heeft. Omdat een bank hierbij gebonden is aan de civiele zorgplicht kan zij dit echter niet zomaar doen. Wie meent dat een bank ten onrechte betalingen blokkeert, kan daartegen opkomen bij de rechter.

*De leden van de SP-fractie vragen eveneens of mij bekend is in hoeveel procent van alle faillissementen de banken zoveel naar zich toe trekken dat er niet voldoende geld is om de kosten van het faillissement te kunnen betalen, en wat ik aan deze problematiek ga doen. Voorts wordt gevraagd of het mij bekend is of het voorkomt bij faillissementen dat het geld voor de curatoren op is waardoor zij bijvoorbeeld geen gevaarlijke stoffen kunnen laten verwijderen of niet kunnen uitzoeken of er fraude is gepleegd. Bij een bevestigend antwoord wordt gevraagd of ik bereid ben dit op te lossen en bij een negatief antwoord wordt gevraagd of ik bereid ben in kaart te brengen hoe vaak zich een dergelijke situatie bij faillissement voordoet.*

Gegevens met betrekking tot het percentage faillissementen waarin bepaalde schulden niet of slechts gedeeltelijk kunnen worden voldaan als gevolg van de uitwinning van pandrechten heb ik niet tot mijn beschikking. Voorop moet worden gesteld dat als een onderneming failliet gaat er per definitie onvoldoende middelen zijn om alle schulden af te lossen. Na de faillietverklaring van een schuldenaar, kunnen de schuldeisers in beginsel zelf geen individuele verhaalsacties meer instellen om hun vordering voldaan te krijgen. Met de faillietverklaring vangt als het ware een collectieve verhaalsactie aan, te weten de faillissementsprocedure. In het kader van die procedure wordt een curator aangesteld die in het belang van de gezamenlijke crediteuren alles wat nog van waarde is te gelde maakt en de opbrengst daarna volgens een bepaalde rangorde verdeelt onder de schuldeisers. Daarbij worden eerst de boedelschulden voldaan. Hieronder vallen in voorkomend geval de kosten die de curator moet maken om gevaarlijke stoffen te laten verwijderen of om uit te zoeken of fraude is gepleegd.

Op het proces van het te gelde maken van de activa en het volgens een rangorde uitbetalen van de crediteuren, bestaat een uitzondering. Wanneer door een schuldeiser, bijvoorbeeld een bank, een lening is verstrekt waarbij door de schuldeiser ter zekerheid van de terugbetaling een onderpand is bedongen, betekent dit dat die schuldeiser zich in een faillissement van de schuldenaar op dit onderpand mag blijven verhalen. Dit betekent dat de schuldeiser het onderpand te gelde mag maken en zichzelf uit de opbrengst mag voldoen. De opbrengst van de verkoop van het onderpand komt dus niet ten goede aan de faillissementsboedel; de andere schuldeisers delen dus niet in die opbrengst. Op grond van artikel 75, eerste lid, Wet bodembescherming, kan de Staat – behoudens matiging door de rechter – de ten laste van het Rijk komende kosten van onderzoek van onderzoeksgevallen en van saneringsonderzoek en sanering van gevallen van ernstige verontreiniging verhalen op degene door wiens onrechtmatige daad de verontreiniging of de aantasting van de bodem in het betrokken geval is veroorzaakt en die deswege of anderszins buiten overeenkomst jegens enige overheid krachtens burgerlijk recht aansprakelijk is voor de gevolgen daarvan. Wanneer degene die de hier bedoelde onrechtmatige daad heeft gepleegd failliet is verklaard, dient de Staat deze vordering in bij de curator. Die vordering zal door de curator worden behandeld als de andere ingediende vorderingen.

*Tot slot vragen de leden van de SP-fractie of het klopt dat door de toename van pandrechten bij banken de laatste jaren er ook een toename heeft plaatsgevonden in het aantal rechtszaken rondom faillissementen, alsook of ik het wenselijk vind dat bij faillissementen vaker de gang naar de rechter wordt gemaakt door de sterkere positie die banken innemen en zo nee, wat ik daaraan ga doen.*

Eenzelfde vraag is – vergezeld van enkele aanvullende vragen – onlangs gesteld door de leden Nijboer en Recourt aan de Minister van Veiligheid en Justitie en aan mij. Korthedshalve verwijs ik u naar de beantwoording daarvan, die op zeer korte termijn aan uw Kamer wordt toegezonden.