

## 7

### Bericht Deutsche Bank loost klanten

Aan de orde is het **debat** over **het bericht dat Deutsche Bank klanten loost**.

**De voorzitter:**

Nogmaals een hartelijk woord van welkom aan de minister van Financiën. De eerste spreker van de zijde van de Kamer is de heer Van Hijum van de CDA-fractie, die, net als de andere sprekers, vier minuten spreektijd heeft.



**De heer Van Hijum (CDA):**

Voorzitter. De aanleiding voor dit debat is helder. Deutsche Bank is voornemens om 18.000 klanten in het mkb aan de dijk te zetten, om maar een andere niet-parlementaire uitdrukking te gebruiken. Het gaat vaak om kleine ondernemers als winkeliers, agrariërs en binnenvaartschippers. Mijn fractie heeft hierop, net als veel andere fracties, heel veel reacties ontvangen. Mensen bellen en schrijven en zijn emotioneel over de manier waarop met hen wordt omgegaan en de manier waarop over deze kwestie is gecommuniceerd. Veel ondernemers hadden al langer het gevoel dat de bank van hen af wilde. De dienstverlening verslechterde, leningvoorwaarden werden eenzijdig aangescherpt en overstappen werd moeilijk en duur gemaakt. Kortom, men had het gevoel niet langer welkom te zijn.

Ik verbreed het een beetje, want dit tekent de problemen die veel kleine ondernemers in het mkb op dit moment ervaren bij de kredietverlening. Stellig bestaat de indruk dat men als klant niet interessant en te duur is voor banken, en dat terwijl we het hebben over de banenmotor van de Nederlandse economie. De minister van Economische Zaken is niet bij dit debat aanwezig; hij was wel bij het algemeen overleg over kredietverlening. Ik roep de minister op om vaart te maken met het uitwerken van alternatieven in de sfeer van kredietverlening, via kredietunies en crowdfunding en met een grotere rol van institutionele beleggers en verzekeraars. Over al deze maatregelen hebben we een aantal weken geleden gesproken.

Vandaag gaat het echter specifiek over Deutsche Bank, een bank die deze groep klanten ook niet meer ziet zitten. Natuurlijk moeten we daar niet in de eerste plaats de minister op aanspreken maar de bank. Niettemin heb ik een vraag aan hem, namelijk hoe hij beoordeelt dat deze klantportefeuille destijds door de bank wel vrijwillig is overgenomen van ABN AMRO, tegen behoorlijk voordelige voorwaarden, als ik het goed heb gelezen. Die zijn weliswaar destijds door de Europese Commissie afgedwongen, maar de bank is er vrijwillig mee in zee gegaan. Ook zijn gunstige kredietvoorwaarden afgesproken, zoals een "credit umbrella", waarbij 75% van de kredietverliezen voor rekening konden komen van ABN AMRO. Ik ben benieuwd of die kredietparaplu is aangesproken in de afgelopen jaren, wat dit ABN AMRO heeft gekost en of dit toch niet een grote vorm van cherrypicking is.

Gevoelsmatig is het erg in strijd met de zorgplicht dat minder interessante klanten nu massaal aan de dijk worden gezet. Ik vraag de minister om nader in te gaan op de juridische aspecten. De heer Dijkgraaf heeft daar ook een aantal vragen over gesteld, maar ik zou toch willen we-

ten welke mogelijkheden partijen langs privaatrechtelijke weg openstaan om de bank aan te spreken op zijn zorgplicht, die ook in de algemene voorwaarden is opgenomen. Langs de publiekrechtelijke kant moet ik constateren dat het onbevredigend is dat noch de Autoriteit Financiële Markten noch de Nederlandsche Bank, Deutsche Bank op deze praktijken kan aanspreken. We moeten bekijken of een verandering daarin wenselijk is.

De minister heeft inmiddels het gesprek gevoerd met de president van Deutsche Bank. Ik vraag hem om er echt op toe te zien dat er voor gedupeerde klanten sprake is van een gemakkelijke en kostenvrije overstap, dat er in alle gevallen voor een passende oplossing wordt gekozen en dat er, als het even kan, geen boeterentes in rekening worden gebracht. Ik vraag de minister ook nadrukkelijk om in te gaan op de mogelijkheid om de Nederlandse Mededingingsautoriteit te laten onderzoeken of Deutsche Bank overstapdrempels hanteert die de marktwerking belemmeren.

**De voorzitter:**

Perfect op tijd, dank u wel. Het woord is aan de heer Tony van Dijck van de fractie van de Partij voor de Vrijheid.



**De heer Tony van Dijck (PVV):**

Voorzitter. HBU moest en zou destijds verkocht worden aan Deutsche Bank. Een gezonde zakenbank werd vrijwel voor niets weggegeven, omdat het moest van Brussel, voorop van Neelie Kroes. Nu zien wij de gevolgen. De klanten hadden geen keuze en kregen slechte service op de koop toe. Nu worden ze uitgekotst door Deutsche Bank. Ze zijn niet goed genoeg meer. Bent u een kleine ondernemer, dan bent u niet langer welkom. Hebt u als particulier minder dan 1 miljoen, dan is het jammer, maar helaas: u kunt op zoek naar een andere bank want Deutsche Bank is niet langer de geschikte bank voor u.

Aan 18.000 van de 23.000 voormalige ABN AMRO-klanten heeft Deutsche Bank een dergelijke brief gestuurd. Dit komt neer op 78%. Je vraagt je af of het Deutsche Bank in haar bol is geslagen. Had zij zich dit niet eerder kunnen bedenken? Klopt het overigens dat ABN AMRO alle HBU-klanten terug wil nemen? De klanten willen niets meer en niets minder dan gewoon bankieren en een dergelijke dienstverlening. Dit is kennelijk te veel gevraagd. Tot overmaat van ramp hangt de klanten nu ook nog een boete boven het hoofd, een boete voor vervroegd, weliswaar gedwongen, maar toch vervroegd aflossen. Zit er bij de Duitsers soms een steekje los? Heeft de minister hierop gereageerd? Het moet niet gekker worden. Eerst een gezonde bank op bevel van Brussel gratis en voor niets weggeven aan een Duitse concurrent die vervolgens de krenten uit de pap vist en de rest van de klanten weer dumpt in Nederland, met boete. Zijn hier afspraken over gemaakt? Hoe gaat de minister dit blokkeren?

Reeds in 2009 diende de PVV een motie in waarin de regering werd verzocht om af te zien van de verkoop van HBU aan Deutsche Bank. Wij zagen toen al dat dit een heel domme en kostbare beslissing was. Helaas tekende de rest van de Kamer, zoals gebruikelijk, bij het Brusselse kruisje. Nu, drie jaar later, mogen wij de puinhoop opruimen. Zal de minister alsnog de hele overname terugdraaien en de eventuele kosten hiervan declareren bij Brussel? Het was tenslotte Brussel dat ons in dit debacle heeft gerommeld. De klanten hebben genoeg geleden en moeten

## Tony van Dijk

de mogelijkheid krijgen om terug te keren naar ABN AMRO, met een dikke excuusbrief van deze minister, mede namens zijn partijgenoot Wouter Bos.

### De voorzitter:

Wij gaan nu luisteren naar de heer Dijkgraaf van de fractie van de SGP. De SGP was gisteren toch jarig?

### De heer Dijkgraaf (SGP):

Voorzitter. Ja, wij zijn gisteren 95 jaar geworden.

### De voorzitter:

Ik zou het u niet geven!

### De heer Dijkgraaf (SGP):

Ik word wel meestal ouder geschat dan ik ben.

Voorzitter. Ik begin met positief nieuws. Ik mag het woord voeren mede namens mevrouw Schouten van de ChristenUnie. Dat is mij een eer. Verder dank ik de minister hartelijk voor zijn inzet. Hij heeft namelijk een verslag gestuurd van het gesprek dat hij met Deutsche Bank heeft gevoerd. Dat verslag is helder. Dit heeft geholpen, want de minister en de Kamer hebben daar veel aandacht aan besteed. De brief gelezen hebbend en de antwoorden op de vele vragen die vanuit het parlement gesteld zijn gehoord hebbend, ben ik eerlijk gezegd niet tevreden. 18.000 klanten zijn gedumpt. Destijds zijn zij als Jozefs naar Egypte verkocht. Met Jozef is het uiteindelijk heel goed afgelopen, maar het is maar de vraag of dat voor deze ondernemers ook geldt. Deze boeren, binnenvaartschippers, mensen uit de detailhandel en zelfstandigen worden financieel in de problemen gebracht.

De minister zegt dat zij naar de rechter moeten stappen, omdat hij hierin geen primaire verantwoordelijkheid voor zichzelf ziet, omdat dit niet in het publiekrechtelijke domein zit. Dat spijt mij. Ik sluit mij aan bij de vragen van de heer Van Hijum op dit punt. Ik zie wel een maatschappelijke verantwoordelijkheid van de minister en van de Tweede Kamer. Die zit hem in drie dingen. Ten eerste is dat het economische belang van de sector. Ten tweede is dit de uiterst moeilijke marktsituatie voor deze ondernemers. Probeer in deze tijd maar eens in korte tijd een nieuwe financiering te krijgen. Dat is al moeilijk als het goed gaat. Als het iets minder gaat is dat helemaal moeilijk. Ten derde heeft de politiek via de aankoop van ABN AMRO en de verkoop van deze klanten aan Deutsche Bank wel een relatie met hen. Daardoor dragen wij ook een stuk verantwoordelijkheid voor deze klanten. Ik ben het met de minister eens dat dit geen primaire verantwoordelijkheid voor hem is, strikt formeel, juridisch. Getiteld op de inhoud, het maatschappelijk belang, is er echter wel degelijk sprake van een verantwoordelijkheidslinje.

Ik vraag de minister om zijn inzet verder te verdiepen en te verbreden. Er zijn contacten, hij heeft telefoonnummers, en daarom vraag ik hem om verder druk uit te oefenen om het volgende voor elkaar te krijgen. Er moet geen boete worden opgelegd. Er wordt eenzijdig opgezegd en dan is het raar als je als ondernemer een boete moet betalen. Er moet compensatie voor de geleden schade worden uitgekeerd. Het is namelijk nogal wat, wat je financieel gezien naast die boete over je heen krijgt. Ik noem de kosten van financieel deskundigen en notarissen, er moet opnieuw getaxeed worden en briefpapier moet opnieuw gedrukt worden. Dat is allemaal het gevolg van een een-

zijdige beslissing, terwijl je dacht dat je een contract voor de lange termijn met de bank had gesloten. Er moet dus compensatie voor de geleden schade volgen. Ik noem ook de overstaptijd. Als je weg moet, krijg je een halfjaar. In deze marktomstandigheden is een halfjaar uiterst beperkt. Wil de minister er bij de bank op aandringen om die termijn indien nodig te verruimen?

Ten vierde is het volgende wat mij betreft ook uiterst belangrijk. Deutsche Bank heeft inderdaad gezegd: er is maatschappelijke discussie over, er is druk, dus we komen er iets aan tegemoet. Zo interpreteer ik het. Deutsche Bank lijkt zich iets meer bewust te zijn van zijn zorgplicht. De bank heeft ook gezegd dat er een individueel passende oplossing zal komen, maar de lijnen waarlangs die oplossing tot stand moet komen, zijn eigenlijk voor iedereen volstrekt ontransparant. Ik doel op de algemene beleidslijnen van Deutsche Bank voor de omgang met dergelijke situaties. En dan ligt het aan de individuele onderhandelpositie van een bepaalde ondernemer wat ervan terecht komt. Ik wil dat de minister erop aandringt dat zwaartepunt komt te staan langs welke lijnen Deutsche Bank die oplossing realiseert. Dat moet niet in vage bewoordingen, maar in scherpe bewoordingen worden gedaan. Dan weet men namelijk waar men aan toe is.

Ik spreek de minister niet aan op zijn primaire verantwoordelijkheid, want dan hebben wij heel andere debatten. Ik spreek hem wel aan op zijn verantwoordelijkheid als minister van Financiën om ervoor te zorgen dat het voor deze ondernemers goed komt. Ik wil graag dat hij het gesprek aangaat over de punten die ik genoemd heb en voor elkaar krijgt dat dit gebeurt. Het is echter vrij duidelijk dat de primaire verantwoordelijkheid bij Deutsche Bank ligt en niet bij de minister.

### De heer Tony van Dijk (PVV):

De heer Dijkgraaf zei dat er compensatie voor mogelijke overstapkosten, voor de notaris en dergelijke, moet worden betaald. Wie moet die compensatie volgens de heer Dijkgraaf betalen?

### De heer Dijkgraaf (SGP):

Deutsche Bank!

### De voorzitter:

Dat zijn de interruptiedebatjes die we willen hebben.

### De heer Koolmees (D66):

Voorzitter. Deutsche Bank heeft een strategische keuze gemaakt om kleine leningen van mkb'ers niet meer te verlengen. Op zich is dat legitiem. D66 is namelijk van mening dat banken vrij mogen kiezen wie zij een lening aanbieden. Als een bank echter de vrijheid gebruikt om geen lening te geven, moet een ondernemer ook de vrijheid hebben om naar een concurrent te gaan. Bij Deutsche Bank hebben ondernemers deze vrijheid niet. Andere banken accepteren hen namelijk alleen als zij al hun leningen meenemen. Als zij dat echter doen, brengt Deutsche Bank een boeterente in rekening. Ondernemers worden door hun bank gedwongen om een keuze te maken, maar wat zij ook doen, het kost ze sowieso geld.

De minister stuurde gisteren een brief over zijn gesprek met de CEO van Deutsche Bank. De CEO gaf aan, tot individueel passende oplossingen te komen en dat naar de boeteclausule zal worden gekeken. Dat vind ik een goed

## Koolmees

signaal, maar ik heb daarover twee vragen aan de minister. Wat betekent dit concreet? En als een klant gedwongen wordt om van bank te wisselen, heeft hij dan de garantie dat Deutsche Bank geen boeterente in rekening brengt?

Wij hebben in deze Kamer lang gesproken over het verbeteren van de concurrentie tussen banken. Zo moeten nieuwe toetreders worden gestimuleerd. Voor een goede marktwerking is het ook belangrijk dat klanten makkelijk van bank kunnen wisselen. Uit het voorbeeld van Deutsche Bank blijkt echter dat wisselen van bank in de praktijk heel lastig is. Het is jammer dat er een bank uit de markt voor mkb-financiering stapt, in plaats van dat er een bank toetreedt. Het is duidelijk dat de concurrentie nog niet behoorlijk werkt, en dan citeer ik mijn collega Kees Verhoeven, "als directeurs vertrekpremies krijgen, maar klanten een vertrekboete".

De klant staat centraal. Die boodschap hebben wij vaak van banken gehoord. Het moet echter niet alleen bij woorden blijven. Ik hoop dat dit debat daaraan bijdraagt.

De heer **Merkies** (SP):

Voorzitter. Onlangs hoorden 18.000 klanten van Deutsche Bank Nederland dat zij op zoek moesten naar een andere bank. 16.000 van die klanten zijn kleine zakelijke klanten. Zij hebben een probleem.

Hierachter gaat een groter probleem schuil. Het midden- en kleinbedrijf is veel meer de dupe van verminderde kredietverlening door banken dan grote bedrijven, die zich wel redden, desnoods zonder financiering van banken. Een van de belangrijkste redenen dat wij allerlei banken gered hebben is dat wij ons zorgen maakten over de kredietverlening aan kleine en middelgrote bedrijven. Berichten als die van Deutsche Bank doen je jezelf afvragen wat daarvan in de praktijk terechtkomt. Het gaat hier om klanten die van ABN AMRO zijn overgenomen toen deze bank drie jaar geleden onder druk van de Europese Commissie de HBU moest verkopen. Dit moest ervoor zorgen dat er geen te grote marktconcentratie zou komen, maar het resultaat is dat dit nu ook het geval zal zijn. Ik hoop dat de minister dit de Europese Commissie zal voorhouden, zodat die ervan kan leren.

Hoewel het motief om een te grote marktconcentratie tegen te gaan goed is, kun je je afvragen of de Commissie niet is voorbijgegaan aan het feit dat het heel waardevol is als klanten een langdurige relatie met een bank aangaan. Als wij een bankensector willen die dienend is aan de reële economie, betekent dit dat er vanuit de banken een langdurige betrokkenheid bij de klanten moet zijn. De minister sprak over een duurzaam verdienmodel. Ik hoop dat dit niet alleen op de verdiensten van de bank slaat, maar ook op die van de klanten. Klanten mogen geen speelbal worden die steeds weer wordt doorverkocht. In dat opzicht is het onwenselijk wanneer onderdelen van banken worden doorverkocht om daarbij de krenten uit de pap te pikken. Dat doet mij denken aan het sprinkhanenedrag van private equity, waarop wij allemaal kritiek hebben.

Continuïteit is dus belangrijk, niet alleen voor banken, maar ook voor klanten, ook wanneer zij moeten overstappen. Daar wringt de schoen. Zoals de minister zelf al opmerkte, kunnen zij klem komen te zitten tussen een bank die vanwege nog lopende financiering geen afstand kan nemen van zekerheden en een nieuwe financier die ze-

kerheden eist. Nu zegt Deutsche Bank coulant te zullen zijn, maar de vraag is of dat betekent dat de minister niets meer moet doen. Hoe gaat hij erop toezien dat de klanten niet tussen wal en schip vallen omdat zowel de oude als de nieuwe kredietverlener zekerheden vraagt en het onderpand nu eenmaal niet altijd gemakkelijk te splitsen is?

Meer in het algemeen: hoe gaat de minister er zorg voor dragen dat een duurzaam verdienmodel voor banken meer betekent dan hetgeen daarover in de Wet financieel toezicht staat? Daarin gaat het om duurzame verdiensten en de continuïteit voor banken. Wij willen ook graag duurzame verdiensten en continuïteit voor de klanten van die banken, met name voor het midden- en kleinbedrijf.

Mevrouw **Aukje de Vries** (VVD):

Voorzitter. Het is een raar beeld dat een bedrijf in deze tijd graag van 18.000 klanten af wil. Toch wil Deutsche Bank dat. Enige tijd geleden heeft Deutsche Bank zich op de Nederlandse markt ingekocht door delen van ABN AMRO over te nemen. Deutsche Bank kon die toen voor een prijke kopen. Later bleek goedkoop duurkoop, want tot nu toe werden al enkele honderden miljoenen euro's verlies geleden.

Op zich is het logisch dat een bank een strategie heeft en bekijkt met welke activiteiten hij verder wil. Er is één groot "maar": de ondernemers hadden geen enkele keuze. De financiering van een bedrijf is niet hetzelfde als het kopen van een brood bij de bakker op de hoek. Je kunt niet zomaar naar een ander. Zo werkt dat niet bij vitale en complexe functies als bedrijfsfinanciering.

In het algemeen overleg over de kredietmarkt heeft de VVD al aangegeven, het onbegrijpelijk te vinden dat banken eenzijdig hun voorwaarden kunnen wijzigen waardoor ondernemers in grote financiële problemen komen. Ook vindt zij het onbegrijpelijk dat er boetes kunnen worden gerekend als ondernemers noodgedwongen moeten overstappen. Dit doet het imago van Deutsche Bank en van de gehele bankensector geen goed, terwijl het vertrouwen toch al op een absoluut dieptepunt is aanbeland. De communicatie van Deutsche Bank was ook onder de maat. Klanten schreeuwden om duidelijkheid en informatie, maar te lang bleef het stil aan de kant van Deutsche Bank. De bank was vooral met zichzelf bezig.

De VVD heeft de afgelopen tijd overleg gehad met Deutsche Bank zelf, met diverse brancheorganisaties en met getroffen ondernemers. De ondernemers reageerden onder anderen als volgt. De migratie naar Deutsche Bank was een drama; we moeten vertrekken, we moeten daarvoor betalen; de accountantmanager is niet te bereiken; je kunt een boek schrijven over wat er is gebeurd; ik wil helemaal niet meer bij Deutsche Bank blijven, maar kan eigenlijk niet anders.

Dit kan niet de bedoeling zijn. De VVD heeft er op basis van dit alles nog onvoldoende vertrouwen in dat Deutsche Bank deze kwestie snel en adequaat afrondt. Deutsche Bank heeft in reactie op de klachten aangeboden het krediet te verlengen, als de bank er wat de boetes betreft niet uitkomt met de klanten. Voor groeiende ondernemers biedt dit alleen geen soelaas. Het gevolg is dat honderden ondernemers met nieuwe activiteiten op slot zitten. De VVD vindt dat in deze tijd, waarin ons land snakt naar nieuwe economische activiteiten, moeilijk te verteren. Kan

## Aukje de Vries

de minister aangeven of Deutsche Bank in staat is om deze zaak goed af te ronden?

Een aantal collega's heeft er al op gewezen dat de minister afgelopen maandag een gesprek heeft gehad met Deutsche Bank. Deutsche Bank heeft toen toegezegd dat voor alle gedupeerde klanten gezocht wordt naar een passende oplossing. De VVD vindt het nog niet concreet genoeg. Zij vindt dat Deutsche Bank uiterlijk in juni voor al zijn klanten een goede oplossing moet hebben gevonden. Ondernemers hebben lang genoeg in onzekerheid gezeten. Kan de minister aangeven welk tijdpad met Deutsche Bank is afgesproken? Hoe zorgt de minister ervoor dat de bank ook daadwerkelijk zijn afspraken nakomt? Hoe gaat de minister de vinger aan de pols houden en kan hij dit in juni aan de Tweede Kamer terugkoppelen? Welke afspraken zijn er bovendien gemaakt over ondernemers die door de gewijzigde economische situatie en gewijzigde kredietregels helemaal niet meer bij een andere bank terecht kunnen?

Het centraal stellen van het klantenbelang is een van de zaken waarmee de bankensector het vertrouwen van de klanten wil herstellen. De VVD heeft het gevoel dat Deutsche Bank het niet zo nauw neemt met het klantenbelang. Hoe kijkt de minister daartegen aan in relatie tot de nieuwe koers van Deutsche Bank? Ziet de minister naar aanleiding van deze zaak noodzaak om het mkb toch onder de zorgplicht te scharen? Wat zijn daarvan de voor- en nadelen en hoe kijkt MKB-Nederland daartegen aan? Wij hebben begrepen dat men daar niet altijd positief is.

In het algemeen overleg over de kredietmarkt heeft de minister ook toegezegd om te onderzoeken of er een financieel klachtenloket voor het mkb moet worden ingesteld. Wat is de stand van zaken ten aanzien van de uitvoering van deze toezegging en wanneer is het onderzoek van de AFM met betrekking tot deze kwestie gereed? Is de minister ook bereid om de uitkomsten naar de Kamer te sturen? Wat is bovendien de rol van DNB bij dit soort dossiers? Van de minister wil ik verder weten of in andere situaties wel goede afspraken zijn gemaakt. Recentelijk is bijvoorbeeld ook de Friesland Bank door de Rabobank overgenomen. Hoe kunnen we dit soort situaties in de toekomst voorkomen?

Deze klanten hebben niet zelf gekozen voor Deutsche Bank maar moesten ongevraagd, door ingrijpen van de overheid, overstappen. Wij vragen de minister om forse druk te blijven uitoefenen op Deutsche Bank. Aan Deutsche Bank vragen wij om zijn slogan "Passion to perform" waar te maken en de problemen gewoon op te lossen.

**De heer Dijkgraaf (SGP):**

Dat was een mooie tekst van mevrouw De Vries. Uiteindelijk gaat het erom waar wij concreet op willen sturen. Vindt mevrouw De Vries het acceptabel dat klanten die weggestuurd worden – ze kiezen er niet zelf voor – überhaupt een boete moeten betalen en zelf moeten opdraaien voor de overstapkosten?

**Mevrouw Aukje de Vries (VVD):**

Ik heb al aangegeven dat wij het raar vinden dat ondernemers die gedwongen worden om over te stappen, boetes moeten betalen. Wij willen Deutsche Bank in een beperkt tijdpad, tot juni, de kans geven om alle problemen naar tevredenheid op te lossen. Dan zouden wij hier in juni met elkaar kunnen constateren dat de ondernemers citaten hebben waaruit blijkt dat ze tevreden zijn en dat de problemen zijn opgelost. Dat is mijn doel.

**De heer Dijkgraaf (SGP):**

Deutsche Bank is er natuurlijk in geïnteresseerd wanneer de VVD tevreden is. Ik neem aan dat de VVD tevreden is als de boetes verdwijnen en er een tegemoetkoming is voor de overstapkosten.

**Mevrouw Aukje de Vries (VVD):**

Ik ben tevreden als de ondernemers weer kunnen ondernemen, als zij niet in de problemen komen, als de problemen zijn opgelost en zij kunnen zeggen: ik ben tevreden. Het probleem gaat niet alleen over boeterentes. Het is breder. Het gaat ook over de afkoop van renteswaps en dat soort zaken. Ik vind dat Deutsche Bank die problemen moet oplossen naar tevredenheid van de ondernemers.

**De voorzitter:**

Dank u wel, tot zover de eerste termijn van de Kamer. Voor het echter zover is – wij hebben het lekkerste voor het laatst bewaard – is het woord aan de heer Nijboer van de PvdA-fractie!

**De heer Nijboer (PvdA):**

Voorzitter. Staan bij Deutsche Bank de klanten nog centraal of staat de bank centraal? Het lijkt sterk op het laatste. Deutsche Bank lijkt zeer onzorgvuldig met haar klanten om te gaan. Wij hebben verschillende mensen gesproken die ontzettend ongerust zijn. Ook gezinnen zitten thuis met de vraag hoe het verder moet met hun bedrijf. Het zijn namelijk vaak niet zo heel grote ondernemers, zoals boeren en binnenvaartschippers. Bedrijven blijven zitten met leningen en hebben te maken met hoge overstapkosten, nieuwe taxaties, beklemde vermogens, afsluitkosten, hypotheekkosten en alle andere kosten die banken maar kunnen verzinnen.

Klanten mogen niet de pineut worden van een strategiewijziging van een bank. In het bijzonder vraagt de PvdA-fractie dan ook aandacht voor de gevallen van boeterente. De heer Dijkgraaf wees daar al terecht op. Boeterente is heel onlogisch in zulke gevallen en boeterente in zijn algemeenheid mag niet als verdienmodel dienen. Het is een compensatie als je zelf een lening vervroegd aflost, maar als verdienmodel van een bank is het ongezond. Wij hebben er toch signalen van gekregen dat dit niet alleen bij Deutsche Bank, maar ook in den brede als verdienmodel wordt ingezet. Zou de minister daar eens op in willen gaan?

Ook in den brede vraagt de PvdA zich af wat de rol van de Europese Commissie is geweest. Hebben de beslissingen die de Europese Commissie neemt om de marktwerking en concurrentie te bevorderen, wel altijd de gewenste uitwerking? Het is toch cynisch dat ABN HBU verkoopt om concurrentie te bevorderen zodat bedrijven meer keuze hebben, en zij in plaats van meer te kiezen, het voor de kiezen krijgen?

Hetzelfde zien wij op de hypotheekmarkt. Daar is een prijsleiderschapverbod afgesproken, omdat ABN en ING staatsgesteund zijn en ABN en SNS staatsbanken zijn geworden. Daardoor is er geen concurrentie meer. Is er wel voldoende kennis van de Nederlandse financiële sector en van ons Nederlandse bankenlandschap bij de Europese Commissie, als er zulke maatregelen worden genomen, die concurrentie zouden moeten bevorderen, maar de facto concurrentie beperken, en die juist slechter uitwerken voor de consument?

## Nijboer

De Europese Commissie lijkt de Nederlandse financiële sector onvoldoende te begrijpen. Goedbedoelde maatregelen slaan zo recht in het gezicht van bedrijven en mensen terug. Is de minister bereid om bij de Europese Commissie aan het verstand te brengen hoe de financiële sector in Nederland in elkaar steekt en hoe de zogenoemde remedies uitwerken op de mensen en bedrijven zelf? Zo kan hij voorkomen dat dit in de toekomst weer gebeurt.

De heer **Dijkgraaf** (SGP):

In den brede ben ik wel tevreden met de tekst van de heer Nijboer. Ook aan hem stel ik echter de vraag waar de heer Nijboer zich nu precies op richt. Is hij met mij van mening dat de boete van tafel moet en dat er een tegemoetkoming moet komen voor de overstapkosten?

De heer **Nijboer** (PvdA):

De heer Dijkgraaf stelde dezelfde vraag aan mevrouw De Vries. Hij richt zich erg op de boeterentes, maar dat is een heel complex onderwerp. Het gaat ook om de vraag of je de landerijen waarop je deels een hypotheek hebt, ook voor een andere hypotheek kunt gebruiken, of je overstapkosten hebt en of er taxatiebepalingen zijn. In dat complex van onderdelen vind ik dat de bedrijven, als er overgestapt moet worden op verzoek van Deutsche Bank, niet de pineut moeten zijn en daarvan niet de dupe moeten worden. Daarvoor moet een passende oplossing komen.

De heer **Dijkgraaf** (SGP):

Vindt de heer Nijboer dat de manier waarop het nu gaat niet voldoende is? Vindt hij dat er gewoon meer moet gebeuren?

De heer **Nijboer** (PvdA):

Het waren heel algemene bewoordingen. De heer Dijkgraaf stelt terecht wat specifiekere vragen. Van de minister hebben we teruggekregen dat Deutsche Bank nu beseft dat hij aan de bal is, dat hij dit zelf moet oplossen. Dat onderschrijf ik. Dat vergt echter voor elk individueel bedrijf een passende oplossing, want elk bedrijf heeft een andere soort lening, andere problemen en andere afspraken. Ik vind de suggestie van mevrouw De Vries om daarvoor een deadline te stellen, namelijk dat er in juni tevreden klanten moeten zijn, een juiste suggestie.

De vergadering wordt van 15.42 uur tot 16.55 uur geschorst.

Minister **Dijsselbloem**:

Voorzitter. Het is eigenlijk droevig dat wij in de Kamer zo intensief moeten spreken over een zaak die gewoon mismanaged is; zo kijk ik er tegenaan. Dankzij een aanhoudende vragenreeks van de heer Dijkgraaf en ook de grote inzet van de heer Van Hijum en anderen is deze zaak in de Kamer geagendeerd en is de druk opgevoerd, natuurlijk ook door de inzet van betrokken ondernemers die hiervoor aandacht hebben gevraagd en door de inzet van LTO Nederland. Eigenlijk zou het niet zo horen. In een relatie tussen een bank en haar klanten, of het nu ondernemers zijn of private klanten, zijnde niet-ondernemers, zou er niet eerst zo veel druk van buitenaf moeten komen voordat een beleidslijn wordt veranderd. Zo is het echter wel gegaan.

Het is allemaal begonnen met de overname van onderdelen van ABN AMRO in 2009 bij de overname door Fortis. Toen werd als remedie vereist dat uit ABN AMRO HBU, een aantal regiokantoren en de daarbij behorende portefeuille werden verkocht. Dat is gebeurd aan Deutsche Bank onder prima voorwaarden voor Deutsche Bank. Wij hoeven het niet helemaal in detail uit te diepen, maar daaraan kan het in ieder geval niet hebben gelegen. In die portefeuille zaten veel kleinzakelijke klanten, retailklanten, veel agrarische ondernemers en ook Nederlandse middenzakelijke klanten. Inmiddels heeft Deutsche Bank haar strategie gewijzigd. Op zichzelf mag dat. Een bank mag ervoor kiezen om zich op andere delen van de markt te richten. Het is ook aanvaardbaar dat dit leidt tot een herschikking in de portefeuille. Dat behoort tot het vrije verkeer in ondernemingsland. Het moet wel altijd op zorgvuldige wijze gebeuren. Deutsche Bank gaat zich nu richten op de Nederlandse middenzakelijke en grootzakelijke markt. Zij trekt zich dus niet terug uit Nederland. Het betekent wel dat men afscheid wil nemen van 18.000 klanten. Van die 18.000 zijn er 4.000 aan wie een lening is verstrekt door Deutsche Bank en daarop spitsen de problemen zich nu toe.

Zoals ik in een eerder debat met uw Kamer heb toegezegd, heb ik inmiddels een gesprek gevoerd met de heer Hoving van Deutsche Bank. Hij heeft zich in mijn richting en daarmee ook richting de klanten ...

De heer **Dijkgraaf** (SGP):

Ik weet niet of ik de feiten helemaal precies heb. De minister spreekt over 18.000 klanten van wie 4.000 een lening hebben. Mijn informatie is dat 18.000 klanten een lening hebben, van wie 4.000 met een kredietfaciliteit. Volgens mij kunnen wij elkaar er heel makkelijk in vinden dat dit debat gaat over alle klanten die een probleem hebben met het opzeggen van de lening.

Minister **Dijsselbloem**:

Ik heb hier andere informatie, maar ik ben het zeer eens met de samenvatting van de heer Dijkgraaf waarover het debat moet gaan, even los van het precieze aantal. Daarover hoeven wij zeker niet van mening te verschillen. Ik verschil sowieso niet van mening met de heer Dijkgraaf over het belang van deze zaak. Om die reden heb ik mij positief uitgelaten over het feit dat hij dit onderwerp op de agenda heeft geplaatst en over de wijze waarop. Wat mij betreft, trekken wij hierin samen op.

De heer Hoving heeft in het gesprek aangegeven dat Deutsche Bank de klanten van wie men afscheid wil nemen op een andere manier wil benaderen en tot passende oplossingen wil komen. Dat feit kan ik niet tegengaan. Ik heb in dat gesprek nadrukkelijk aangegeven dat, los van juridische kaders, een bank uiterst zorgvuldig moet omgaan met haar klanten en die klanten zeker niet in onmogelijke situaties moet brengen. Hij heeft die intentie onderschreven en aangegeven dat dit vanaf heden de lijn zal zijn van Deutsche Bank. Ik heb met hem afgesproken dat, mochten er toch nog nieuwe individuele knelpunten zijn, die bij mij of bij het ministerie worden gemeld en dat ik die rechtstreeks bij de raad van bestuur van Deutsche Bank Nederland zal melden. Ik wil van deze gelegenheid gebruikmaken om LTO Nederland en MKB Nederland – beide voorzitters hebben mijn mobiele nummer – uit te nodigen om nieuwe knelpunten te melden als die zich voordoen. Laat het maar weten, dan gaan wij ermee aan de slag. Zo zit ik erin. Op die manier wil ik de verantwoor-

## Dijsselbloem

delijkheid invullen die de heer Dijkgraaf mij toedichtte, die verder ging dan de formeel-juridische verantwoordelijkheid: je hebt ook een verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat ondernemers niet de dupe worden van een proces van overname, herschikking en strategiewijziging van banken. Ik voel die verantwoordelijkheid ook.

De heer Van Hijum heeft in het kader van de overname gevraagd of er sprake was van een credit umbrella, een kredietparaplu. Daar was inderdaad sprake van tussen ABN en Deutsche Bank. Is die paraplu aangesproken? Ja, die is aangesproken. Het gros van de claims is afgewezen, maar in enkele gevallen zijn er bedragen uitgekeerd. Gedetailleerdere informatie heb ik niet. Ik weet ook niet of de banken mij die zouden willen geven. Er was zo'n afspraak en in enkele gevallen is er gebruik van gemaakt.

De heer Van Dijk heeft vragen gesteld over de HBU-verkoop. Was dat een slecht idee? Het lijkt mij niet zo zinvol om daar helemaal in terug te gaan. Het is de bevoegdheid van de Europese Commissie om vanuit mededingingsoogpunt te stellen aan ondernemingen in overnameprocessen vanuit het oogpunt van marktmacht en mededinging. Op die manier is het gegaan.

De heer Nijboer heeft gevraagd of de Commissie onze financiële markt wel begrijpt. Ik denk van wel. Tegelijkertijd deel ik de zorgen die verschillende leden hebben uitgesproken over de concurrentie in de Nederlandse bankensector. Er zijn de laatste tijd verscheidene rapporten verschenen die daaraan raken of daar rechtstreeks over gaan. Wij zullen die rapporten aan de Europese Commissie, het Directoraat-Generaal Concurrentie sturen. Dat heb ik al toegezegd aan Commissaris Almunia met het verzoek aan hem om daarnaar te kijken en het te betrekken bij zijn beslissingen over Nederlandse banken, zeker als het banken zijn die vanwege staatssteun marktbeperkingen opgelegd hebben gekregen. Over dat proces en dat gesprek dat ik met de Europese Commissie voer, zal ik de Kamer blijven informeren.

Ik kom op de zaak zelf. Wat is de rol van boeterentes? Waarom worden ze gehanteerd? Waarom kan Deutsche Bank de klant niet boetevrij laten vertrekken? Sommigen hebben gezegd: het moet boetevrij, punt. De achtergrond van het fenomeen van de boeterente is dat Deutsche Bank eerst zelf operationele kosten en financieringskosten maakt, voordat de bank een klant langlopende financiering kan verschaffen. Het is gebruikelijk bij financiering op langere termijn afspraken te maken over een boete indien de overeenkomst eerder dan afgesproken wordt beëindigd. Dat heeft ook te maken met de andere kant van de kredietverschaffing. Er moet ook kapitaal worden aangetrokken. De kapitaalverschaffer moet in zijn planning rekening kunnen houden met reeds afgesloten financieringscontracten. Het vroegtijdig beëindigen van financiering heeft invloed op de kapitaalpositie van de bank. Daarom bestaat het fenomeen boeterente. Andere banken hanteren het ook. Het wegdenken in de zin van "kan het niet helemaal weg" zou voor de bank problemen en kosten opleveren die niet in redelijkheid kunnen worden genomen.

Wat is er aan de hand bij Deutsche Bank? Ik zal dat aan de hand van een paar situaties schetsen. De eerste situatie is die van een klant met meerdere leningen bij de bank, waarvan er één afloopt. De klant wil deze lening verlengen. Indien Deutsche Bank niet wil verlengen, moet de klant voor dit deel van de lening dus op zoek naar een andere bank. De nieuwe bank wil de klant de lening misschien wel geven, maar verwacht dan wel zekerheden. En

alle zekerheden zijn reeds belegd bij Deutsche Bank. Mogelijke oplossing in deze casus is dat Deutsche Bank alle of een deel van de zekerheden vrijgeeft. De klant lost ook de andere leningen bij Deutsche Bank af. Dan komen de zekerheden te vervallen. Hij neemt vervolgens het hele leningenpakket naar de andere bank mee. In bepaalde gevallen is de klant voor vervroegde aflossing een boeterente verschuldigd. In dit geval moet Deutsche Bank er met individuele klanten uit kunnen komen. Mocht dat niet lukken, dan zal de bank de lening voor een bepaalde tijd moeten verlengen. De heer Hoving zei tegen mij: als de boeterente laag is, dan komen we daar wel uit, dus dan praten we daar niet over, en als ze zeer hoog is, dus als het voor de bank enorme kosten zou opleveren, dan moeten we de lening gewoon verlengen. Dan blijft de klant voor kortere of langere tijd gewoon bij ons. Mocht de rente op termijn stijgen, dan wordt de boeterente lager en dan kan alsnog vervroegd worden afgelost en kan de bank/klantrelatie worden beëindigd.

Een andere mogelijkheid is dat de klant op korte termijn niet over kan gaan naar een andere bank. Hij komt in de problemen als Deutsche Bank de lening niet verlengt. De bank zal dan de lening voor een bepaalde tijd moeten verlengen, zodat de klant langer de tijd heeft om een andere bank te zoeken. Een van de sprekers stelde een vraag over de termijnen. Die moeten zodanig zijn dat klanten niet in de problemen worden gebracht en kunnen zoeken naar een andere bank.

Een tweede casus zou een klant kunnen zijn die een extra faciliteit wil hebben om zijn activiteiten uit te breiden, waarbij de bank niet bereid is die extra faciliteit te verstrekken. Dan is de mogelijke oplossing dat Deutsche Bank de bestaande afspraak met de klant gewoon nakomt, waarna de klant voor de extra faciliteit naar een andere bank gaat. Indien een klant niet op korte termijn bij een andere bank terecht kan, verstrekt Deutsche Bank de klant, al dan niet tijdelijk, extra faciliteiten, in afwachting van een andere financier. Daarvoor zijn die termijnen weer belangrijk. Kortom, de boeterentes mogen niet in de weg staan. Als ze laag zijn, zijn ze overkomelijk en moeten ze in feite geen probleem vormen voor de bank en als ze onoverkomelijk hoog zijn, dan zal de bank de financiering moeten verlengen.

**De heer Dijkgraaf (SGP):**

De minister vindt dat niet in redelijkheid kan worden gevergd dat de boete op nul wordt gesteld, gezien het financieringscontract. Mijn punt is dat de bank dat contract eenzijdig opzegt. Je had bijvoorbeeld een lening voor 20 jaar, je had wederzijdse verplichtingen, je dekt je in – de bank doet dat door specifieke afspraken op de kapitaalmarkt, de ondernemer heeft dat vaak ook gedaan door bijvoorbeeld een renteswap te nemen – en dan ontstaat de gekke situatie dat de bank de lening eenzijdig opzegt, waarna de klant die boete moet betalen, omdat de bank moet worden gecompenseerd voor het vroegtijdig opzeggen. Die klant moet in sommige gevallen ook nog het afkopen van de renteswap betalen, en ook de overstapkosten. De klant betaalt dus aan alle kanten, en Deutsche Bank betaalt helemaal niks.

**Minister Dijsselbloem:**

De meeste situaties doen zich voor wanneer een deel van de lening van het totaal aan faciliteiten afloopt en de bank in principe niet wil verlengen. Dan krijg je de discussie of je weg kunt zonder zekerheden, en of je dan al je krediet-

## Dijsselbloem

delen mee mag nemen. Dat mag, maar dan moet dege-  
ne die opzegt boeterente betalen. Dat is de ongelukkige  
situatie. Of de boeterente is zo laag dat ze moet worden  
kwijtgelaten, of ze is zo hoog dat de bank de klant ge-  
woon moet houden. Zo heeft Deutsche Bank daar op ge-  
reageerd. In die situaties zal men niet vasthouden aan een  
hoge boeterente, nee, men blijft bereid de klant te finan-  
cier. Als de rente stijgt, wordt de boeterente lager. Dan  
kan er op een gegeven moment een andere financier wor-  
den gevonden en kan de overstap worden gemaakt zon-  
der boeterentes. Dan zou het een tijdelijke verlenging zijn.  
Zo moeten we eruit kunnen komen.

**De heer Dijkgraaf (SGP):**

Stel dat de klant niet weg kan omdat de boete te hoog  
is, of omdat hij geen financiering elders vindt. Dan heeft  
Deutsche Bank volgens het nieuwe beleid gezegd dat ze  
bereid is toch die lening te verlengen. De klanten zijn na-  
tuurlijk bang omdat ze weten dat ze eigenlijk weg moe-  
ten van Deutsche Bank en dat dat tegen onredelijke voor-  
waarden zal gebeuren. Daardoor moet je een renteopslag  
betalen, waardoor je alsnog een te hoge prijs betaalt. Als  
ik de minister goed beluister, dan zegt hij dat alle voor-  
waarden wat betreft de termijn, het rentepercentage op  
de nieuwe lening als de klant toch blijft, en de boete als  
de klant weggaat, geen beperking mogen vormen voor de  
klant en dat de zaak tot tevredenheid van die klant opge-  
lost moet worden in de onderhandelingen tussen Deut-  
sche Bank en die klant.

**Minister Dijsselbloem:**

Dat laatste klinkt ietwat als een blanco cheque. Het gaat  
namelijk wel om een privaatrechtelijk contract tussen  
twee partijen. Ik kan hier niet zeggen dat voortaan alle af-  
spraken naar tevredenheid van een van de partijen moe-  
ten zijn. Dat weet de heer Dijkgraaf ook. Ik heb er tot nu  
toe in algemene zin over gesproken en veel gedetailleer-  
der kan ook niet, want anders ga ik echt op de stoel van  
de ondernemer of de bank zitten. Wel hebben we afge-  
sproken dat als er individuele problemen blijven bestaan  
die langs deze algemene weg niet kunnen worden opge-  
lost of er nieuwe problemen ontstaan, men bij mij of LTO  
Nederland dat er ook bovenop zit, aan de bel kan trekken.  
Ik zal in ieder geval rechtstreeks contact opnemen met de  
top van Deutsche Bank in Nederland om die zaken onder  
de aandacht te brengen en aan te dringen op een oplos-  
sing. Veel verder dan dat kan ik niet gaan. Ik kan niet ga-  
randeren dat iedereen naar tevredenheid zal worden be-  
handeld. Dat is helaas onmogelijk.

**De heer Dijkgraaf (SGP):**

Wat ik eigenlijk bedoel is dat de voorwaarden inzake de  
boete dan wel inzake de verlening van de lening, zowel  
wat betreft de termijn als wat betreft het rentepercentage,  
marktconform moeten zijn. Deze discussie tussen klant en  
Deutsche Bank mag dus geen enkele reden zijn om boe-  
tes en rentepercentages te verhogen of om tot kortlopen-  
de leningen over te gaan. Het moet dus echt marktcon-  
form zijn zodat er geen sprake van is dat direct of indirect  
klanten weggepest worden, terwijl ze geen kant op kun-  
nen.

**Minister Dijsselbloem:**

Het lijkt mij beter om in algemene zin te formuleren waar  
het ons om gaat, namelijk dat klanten van Deutsche Bank  
niet in een onmogelijke positie komen door de strategie-

wijziging van die bank. Dat is wat er gebeurt. Dan kunnen  
we alle casuïstiek hier met elkaar uitdiepen ten aanzien  
van wat er allemaal zou kunnen gebeuren, maar ik heb in  
hoofdpijnen aangegeven waar volgens mij het probleem  
zit en wat de oplossingsrichting is. Ik heb van Deutsche  
Bank de toezegging gehad dat men die oplossingsrichting  
wil benutten. Mijn hardheidsclausule is: als mensen in in-  
dividuele gevallen echt klem komen te zitten, stellen we  
dat gewoon aan de orde.

**De heer Van Hijum (CDA):**

In algemene zin kan ik de boetesystematiek volgen maar  
vanuit het oogpunt van de klant blijft het natuurlijk merk-  
waardig dat deze als het ware wordt gedwongen om een  
overstap te maken en dat het instrument dat eigenlijk is  
bedoeld om het rentehoppen tegen te gaan, in feite tegen  
de klant wordt ingezet. Mijn vraag aan de minister is dan  
ook wat hij vanuit het perspectief van de klant van die be-  
weging vindt en of hij bereid is om iets systematischer te  
monitoren, misschien zelfs met LTO Nederland en MKB-  
Nederland en dat soort organisaties, ook om na te gaan  
of er redelijk wordt gehandeld én om de klachten op dat  
punt te verzamelen.

**Minister Dijsselbloem:**

Ja, ik zou er nog op komen, maar waarschijnlijk gaan  
de leden nu al de vragen stellen waarop ik de antwoor-  
den hier voor mij heb liggen. Mevrouw De Vries heeft ge-  
vraagd of ik bereid ben om in juni te rapporteren over hoe  
het ermee staat. Ik ben graag bereid dat te doen. Ik zal  
dan opnieuw met Deutsche Bank contact hebben maar  
ook met LTO Nederland en andere betrokkenen om te  
peilen hoe het ervoor staat. Dan rapporteer ik de Kamer  
daarover. Op de vraag van de heer Van Hijum kan ik zeg-  
gen dat mijn oordeel evident is. In een situatie waarin een  
bank eigenlijk tegen de klant zegt dat de bank hem niet  
meer wil financieren, een leningsdeel niet wil vernieu-  
wen of geen aanvullend krediet wil verlenen en waarin  
de klant daardoor wordt gedwongen om op zoek te gaan  
naar andere financiering, bij een andere bank of elders,  
kan de bank het touw vervolgens niet strak of kort hou-  
den. Dat is wat er gebeurt en die problemen moeten wor-  
den opgelost.

**De heer Van Hijum (CDA):**

Misschien toch nog iets scherper: hoe gaat de minister  
zich uiteindelijk een oordeel vormen over de vraag of dit  
in redelijkheid wordt opgelost? Ik heb onder andere de  
suggestie gedaan om ook de mededingingsautoriteit hier-  
naar te laten kijken, want die zou op het punt van markt-  
barrières misschien een behulpzame scheidsrechter kun-  
nen zijn.

**Minister Dijsselbloem:**

Het zou een gedachte kunnen zijn dat ik die vraag gewoon  
beantwoord, want die vraag heeft de heer Van Hijum in-  
derdaad gesteld. Dat is de volgende vraag op mijn stapel-  
tje. Als ik de vragen eerst probeer te beantwoorden, ko-  
men we dus een heel eind verder.

**De voorzitter:**

Zullen we dat doen, mijnheer Merkies, zodat we dus eerst  
even naar de minister gaan luisteren?

**De heer Merkies (SP):**

Dat is goed.

## Dijsselbloem

### Minister Dijsselbloem:

De heer Van Hijum heeft inderdaad gevraagd naar betrokkenheid van de NMa, tegenwoordig de ACM. Volgens mij ging zijn vraag met name over overstapdrempels: in hoeverre belemmeren zij de marktwerking? De NMa – nu de ACM – kijkt regelmatig naar overstapdrempels en is nu bezig met een onderzoek naar overstapdrempels bij financiële producten voor consumenten. De resultaten zullen naar verwachting later dit voorjaar worden gepubliceerd. Gelet op de expertise van de ACM, voorheen de NMa, wil ik haar vragen of zij nader kan kijken naar overstapdrempels bij mkb-financiering. De aandacht van de heer Van Hijum wordt nu net afgeleid, maar ik heb zojuist ruimhartig toegezegd dat ik de ACM zal vragen of zij kan kijken naar overstapdrempels bij mkb-financiering en naar de effecten daarvan op de marktwerking. Dat was het verzoek van de heer Van Hijum.

De heer Nijboer heeft zijn zorgen uitgesproken over boeterentes als verdienmodel. Hij heeft signalen ontvangen dat daar sprake van is. Deutsche Bank heeft mij in het gesprek verzekerd dat de zogenaamde boeteclausules – de bank zelf spreekt van "breakage clauses" – niet door haar misbruikt worden om geld te verdienen. Volgens de bank gaat het alleen om compensatie voor de door haar gemaakte kosten vanwege het openbreken van leningen. Dat is de analyse van de bank, maar de vraag van de heer Nijboer ging veel verder: gebeurt dit vaker en breder als verdienmodel? Ik kan die vraag nu niet beantwoorden, maar ik stel voor dat ik daar op een later moment op terugkom. De heer Nijboer heeft dit hiermee onder mijn aandacht gebracht en wij zullen ons oor ook te luisteren leggen bij de toezichthouders. Misschien komen wij daar op een later moment schriftelijk op terug.

Mevrouw De Vries noemde een andere kleine bank, die was overgenomen. Mij zijn op dat punt helemaal geen problemen bekend. Het veranderen van strategie door een bank en het afscheid nemen van groepen klanten hebben in het verleden wel vaker plaatsgevonden en zullen ook vaker voorkomen. Dat is toegestaan, maar zoals gezegd is de kern dat men zorgvuldig moet omgaan met de belangen van deze klanten.

De heer Van Hijum vroeg naar privaatrechtelijke mogelijkheden om Deutsche Bank aan te spreken. Zoals ik al heb geschreven in antwoord op de schriftelijke vragen van de heer Dijkgraaf, wordt in het privaatrecht aangenomen dat een bank vanwege haar maatschappelijke functie een bijzondere zorgplicht heeft jegens haar klanten. Die zorgplicht is in de rechtspraak ook toegepast op situaties met betrekking tot zakelijke kredietverlening. Die weg staat dus open en daar is ook zeker een aangrijpingspunt als die zorgplicht privaatrechtelijk geschonden zou zijn.

Mevrouw De Vries vroeg wat de rol van DNB is bij vergelijkbare situaties of in deze casus. DNB houdt vanuit haar prudentiële taak toezicht op strategische keuzes van instellingen, zoals Deutsche Bank. Daarbij bekijkt DNB of de strategie en het bedrijfsmodel van de onderneming een duurzaam verdienmodel en – dat is natuurlijk een belangrijk aandachtspunt voor DNB – daarmee ook de stabiliteit van de onderneming waarborgt. Zolang de strategische keuzes van de instellingen een duurzaam verdienmodel waarborgen en de keuzes binnen de grenzen van de wet zijn, zijn de instellingen vrij om hun strategie te kiezen en te wijzigen.

Verschillende leden hebben vragen gesteld over concurrentie in het Nederlandse bankenlandschap. Wij komen daarop terug in de brief die de Kamer voor de zomer

krijgt over de financiële sector en alles wat daar in de komende jaren moet gebeuren in termen van hervorming, versterking en verbetering. Het thema concurrentie in het Nederlandse bankenlandschap hoort daar zeker bij. Verder speelt dit in de correspondentie en contacten met de Europese Commissie, waarover ik zojuist sprak.

De heer Van Dijk vroeg of het klopt dat ABN AMRO alle klanten van de oude HBU zou willen terugnemen. Dat kan ik niet bevestigen. Op zich staat ABN AMRO altijd open voor nieuwe klanten uit het kleinbedrijf. Zij zal dat niet voor de hele groep doen, maar daar natuurlijk op individuele basis naar kijken. Ik zie hier zeker mogelijkheden.

De heer Dijkgraaf sprak over termijnen. Termijnen moeten worden aangepast aan de noodzakelijke tijd. Hij vroeg ook of er meer transparantie kan worden geboden over de beleidslijn van Deutsche Bank. Mijn waarneming is dat zij die transparantie in de laatste weken al veel meer geeft, en dat zij ook in haar contacten met LTO Nederland transparanter is geweest. LTO Nederland heeft dat zelf ook weer gecommuniceerd. Deutsche Bank heeft aangegeven op welke wijze zij voortaan wil opereren. Ik houd op dit punt de vinger aan de pols, om te weten of het voldoende is.

### De heer Dijkgraaf (SGP):

Voorzitter. Zou de minister ook bereid zijn om Deutsche Bank te vragen om op haar website op een rijtje te zetten hoe precies met klanten wordt omgegaan? Het gaat natuurlijk niet om individuele gevallen, maar om de algemene beleidslijn die Deutsche Bank ook communiceert met de minister, met ondergetekende en met nog een aantal anderen. Het zou goed zijn als dit ook op haar eigen website zou staan.

### Minister Dijsselbloem:

Ik heb niet kunnen verifiëren of dat niet nu al het geval is. Mocht dit niet het geval zijn, dan zal ik dat zeker aan Deutsche Bank vragen, conform dit verzoek.

Er zijn nog enkele algemene thema's. Ik hoop dat ik daarna alle vragen heb beantwoord. De heer Koolmees vraagt altijd mijn aandacht voor nummerportabiliteit. Ik doe hem dan altijd recht door daarop te antwoorden. Ik zal even kijken wat mijn antwoord is: dat is het gebruikelijke antwoord.

### De heer Koolmees (D66):

Voorzitter. Daar heb ik vandaag bewust níet naar gevraagd, maar het is heel vriendelijk van de minister om daar nu op terug te komen.

### Minister Dijsselbloem:

U heeft het woord niet genoemd?

### De heer Koolmees (D66):

Nee, ik heb het woord niet genoemd.

### Minister Dijsselbloem:

Dan had ik het van tevoren al genoteerd. Onder de aanneme dat u erover zou spreken, was ik er helemaal voor geprepareerd. Maar dat de heer Koolmees het thema nummerportabiliteit vandaag niet heeft geadresseerd, is echt de grootste verrassing van vandaag. Het staat nog steeds op mijn agenda, dat wel.



## Dijsselbloem

### De voorzitter:

De vraag is natuurlijk waarom hij het niet heeft genoemd.

### De heer **Merkies** (SP):

Voorzitter. Nog even, voor de duidelijkheid, een vraag over de boetes. De minister heeft heel duidelijk aangegeven hoe het door Deutsche Bank is gedaan, dat er onderscheid wordt gemaakt tussen de categorieën. Maar hoe gaat dit in het algemeen? Is dit een blauwdruk voor hoe dit verder zal gaan, bij andere banken?

### Minister **Dijsselbloem**:

Dat is inderdaad heel geestig, voorzitter. Er zijn mij geen andere casussen bekend van klanten van banken die in problemen komen doordat de strategie is gewijzigd. Nogmaals, het fenomeen boeterente bij het beëindigen of overstappen van een kredietcontractrelatie is gewoon toegestaan. Dus daar is op zichzelf geen probleem mee. Door de combinatie van omstandigheden en dit instrument kunnen ondernemers echter in de problemen komen. Ik heb geen reden om nu te speculeren dat dit bij andere ondernemers ook speelt of zal gaan spelen. Ik begrijp de vraag niet.

### De heer **Merkies** (SP):

Het zet je natuurlijk wel aan het denken nu dit een keer op grote schaal is gebeurd. Er is het probleem van het onplitsbare onderpand, waarop zowel de nieuwe bank als de oude bank graag aanspraak zou maken. Je kunt je dan voorstellen dat dit misschien reden is om te bekijken of de regels nog wel voldoende zijn.

### Minister **Dijsselbloem**:

Ik heb op zichzelf in deze casus geen aanleiding gevonden om regels aan te scherpen. Mocht dat later alsnog nodig blijken, dan ben ik natuurlijk altijd gemotiveerd, maar dat is volgens mij op dit moment niet het geval. We hebben nog wel een discussie met elkaar lopen of de zorgplicht die we wettelijk hebben verankerd, ook van toepassing zou moeten zijn op de financiële wetgeving ten aanzien van het midden- en kleinbedrijf. Ik sta daar open in. Ik heb erover gesproken met MKB-Nederland. Ik heb ook een brief gezien van Detailhandel Nederland. Beide reageren aarzelend, en dan zeg ik het voorzichtig, omdat ze vrezen dat – ik zeg het maar even kort door de bocht – de animo om krediet te verlenen verder zal afnemen als ze ook nog worden opgezadeld met nadere kwaliteitseisen, een zorgplicht et cetera. Daar zijn ze uiteraard zeer huiverig voor. In een eerder debat heb ik aan de Kamerleden die pleitten voor de uitbreiding van de zorgplicht, in overweging gegeven om eens met MKB-Nederland, Detailhandel Nederland en mogelijk LTO Nederland te bespreken of de voor- en nadelen wel tegen elkaar opwegen en in welke mate.

### De voorzitter:

Tot zover de termijn van de minister. Een enkeling heeft al afgezien van een tweede termijn, maar de heer Van Hijum wil in ieder geval iets zeggen.

### De heer **Van Hijum** (CDA):

Voorzitter. Ja, al was het alleen om te voorkomen dat we tweede termijnen slechts gebruiken om aan te geven dat iets ons niet zint. Ik wil de minister namelijk danken voor zijn antwoorden, maar ook voor zijn inzet in deze zaak. Wij

zijn het eens dat het niet op deze manier zou mogen gaan en dat ondernemers niet de dupe mogen worden van de strategiewijziging van een bank. Ik ben ook tevreden over de toezeggingen die hij heeft gedaan. Moties kunnen wat mij betreft dan ook op zak blijven.

Ik stel het ook zeer op prijs dat de minister heeft aangegeven dat hij in overleg met de Kamer, LTO en mkb-organisaties een infrastructuur wil creëren om in ieder geval voor juni – een suggestie die ook mevrouw De Vries heeft gedaan – met elkaar duidelijkheid te scheppen of deze zaak tot een goed einde kan worden gebracht. Wat mij betreft moet de druk op een gemakkelijke en laagdrempelige overstap groot blijven. Ook daarom hecht ik eraan om waardering uit te spreken voor de toezegging van de minister over het onderzoek naar de ACM. Ik was nog niet gewend aan de nieuwe term. Het is goed dat de toezichthouder over de schouder van de bank meekijkt naar de drempels en de redelijkheid daarvan. Daarmee hoop ik dat we voor ondernemers een passende oplossing hebben weten te vinden, maar we houden de vinger aan de pols.

### De heer **Tony van Dijck** (PVV):

Voorzitter. Ook de PVV-fractie dankt de minister voor zijn beantwoording. Ik begrijp dat hij zijn uiterste best doet om de klanten zo veel mogelijk tegemoet te komen. Toch blijf ik het schandalig vinden dat 18.000 van de 23.000 klanten die gedwongen zijn om bij Deutsche Bank te gaan bankieren, nu worden geconfronteerd met een brief waarin staat dat ze liever niet meer welkom zijn. Zoals ik al zei, had die hele overname in 2009 eigenlijk niet moeten gebeuren. We hebben ons daar ook tegen verzet, maar helaas als enige. Ik dien de volgende motie in.

---

### Motie

---

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat de Deutsche Bank voornemens is, 18.000 voormalig HBU-klanten te dumpen;

overwegende dat deze klanten niet vrijwillig zijn overgestapt naar DB, maar zijn overgenomen van de voormalige HBU op instigatie van de Europese Commissie;

verzoekt de regering om te bewerkstelligen dat alle voormalig HBU-klanten zonder problemen en zonder extra kosten kunnen overstappen naar ABN AMRO,

en gaat over tot de orde van de dag.

### De voorzitter:

Deze motie is voorgesteld door het lid Tony van Dijck. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 44 (31789).

## Dijkgraaf



De heer **Dijkgraaf** (SGP):

Voorzitter. Ik dank de minister voor zijn positieve bewoordingen zowel in zijn brieven als hier in het debat. Het zou niet moeten horen, zegt de minister en: wij trekken samen op. Dat is goed om te horen. Het is ook nodig. Daar zit wel één maar bij, want de minister zei: bel mij maar als er problemen zijn, maar hij heeft zijn nummer niet gegeven. Dus zijn nummer is ... Haha, ik zal het niet geven. Iedereen die de minister nodig heeft, weet hem te bereiken via LTO, MKB-Nederland, de binnenvaartorganisatie of de SGP. Ze mogen mij ook altijd bellen. Mijn nummer is 06-123 ... Nee hoor, het nummer staat gewoon op de website (070-3182170).

Wij hadden moties voorbereid. Ik vind het altijd een goede zaak om die niet in te dienen als je een goed debat met elkaar hebt gehad en de minister goede toezeggingen heeft gedaan. Dus dat ga ik ook niet doen. Ik zou de suggestie van mevrouw De Vries willen volgen. Zij zegt: geef Deutsche Bank tot juni de tijd om tot een akkoord te komen met de klanten. Als er individuele gevallen zijn die problemen opleveren, kunnen die via de minister nog eens extra onder de aandacht gebracht worden. Daar gaan wij op wachten. Mijn uitgangspunt is dat er geen boetes zouden moeten zijn, dat er een tegemoetkoming moet zijn in de overstapkosten dan wel dat een overstap mogelijk is tegen marktconforme voorwaarden.

Daar hoort nog wel één vraag bij aan de minister. Heeft hij ook gesproken met Deutsche Bank in die woorden, namelijk dat het marktconform moet plaatsvinden als er tot verlenging overgegaan moet worden? Als dat niet zo is, wil hij dat dan alsnog onder de aandacht van Deutsche Bank brengen? Het uitgangspunt moet immers zijn dat er geen opslagen vanwege de situatie plaatsvinden.

Een uitgangspunt is wat mij betreft dat tegen juni geen liquiditeitsprobleem ontstaat als er kredieten opgezegd zouden worden. Dat kan natuurlijk niet. Volgens het nieuwe beleid gebeurt dat ook niet, maar dat moet ook echt zo zijn. Er moet een acceptabele overeenkomst liggen tussen Deutsche Bank en de klanten. Wij zullen ons roeren op het moment dat wij zien dat het misgaat. Dan staan wij hier weer. Maar als klanten niet tevreden zijn over wat Deutsche Bank doet, kunnen ze uiteindelijk natuurlijk altijd naar de rechter stappen. Er liggen heel wat aanknopingspunten als je kijkt naar de zorgplicht en eerdere processen die daarover hebben plaatsgevonden. Ik hoop dat wij in juni niet weer hier staan.



De heer **Koolmees** (D66):

Ik denk dat de heer Dijkgraaf bedoelt dat wij in juni nog wel hier staan, maar dat wij dan niet meer spreken over dit onderwerp.

Voorzitter. Ik dank de minister voor de beantwoording. Die was heel helder. Een compliment voor zijn inzet en zijn activiteiten de afgelopen weken. Het is goed dat hij erbovenop zit. Ook wij hebben veel mailtjes gekregen van met name boeren die met hun handen in het haar zitten omdat ze niet door konden. De uitnodiging van de minister aan de organisaties om klachten te melden is een heel goede vinger aan de pols.

Ik heb nog twee specifieke punten. Over het eerste punt had de heer Dijkgraaf het net ook. Hoe is de marktconformiteit geborgd? Is daar een afspraak over gemaakt met

de raad van bestuur van Deutsche Bank? Wij weten dat financiële spelers met hun rentepercentages gaan spelen als ze hun marktaandeel willen vergroten of verkleinen. Dat is heel logisch, maar betekent deze afspraak ook dat dat voorlopig even van de baan is en dat er echt marktconforme voorwaarden zijn?

Het tweede punt dat ik onder de aandacht wil brengen, is nummerportabiliteit. Hoe staat het daarmee? Heeft de minister hiervoor wel voldoende aandacht?

De **voorzitter**:

Ik begrijp dat u solliciteert naar een derde termijn, mijnheer Koolmees.



Mevrouw **Aukje de Vries** (VVD):

Voorzitter. Wij danken de minister voor zijn inspanning. Wij vinden het goed om de druk op Deutsche Bank om tot oplossingen te komen hoog te houden. Ook dank voor de toezegging om hierop in juni terug te komen. Ik hoop evenals de vorige sprekers dat wij dan niet weer hier hoeven te staan en dat de problemen dan zijn opgelost. Wij zijn ook blij dat ondernemers die nieuwe activiteiten willen ontplooiën toch nog de ruimte krijgen bij Deutsche Bank als ze niet naar een andere bank kunnen. Dat is echt een beleidswijziging ten opzichte van de afgelopen periode. Daarover hebben wij heel veel klachten ontvangen. Dus ook daarmee zijn wij blij.

Wel vinden wij het melden van knelpunten nog een punt. Wij hebben zelf ook een gesprek gehad met Deutsche Bank. Er is gevraagd om die knelpunten te melden. Wij merken een huivering bij sommige ondernemers om dat te doen, omdat zij ook nog in onderhandeling zijn met Deutsche Bank. Wij hopen echter dat de brancheorganisaties daarop goed zicht houden.

Ik heb nog twee korte punten. Wij hebben in de eerste termijn nog even gesproken over het klachtenloket voor het mkb, over een meldpunt voor financiële producten. Voor consumenten is er het KiFID, maar eerder is erover gesproken of wij dit niet ook voor het mkb moeten instellen. Hoe staat het daarmee?

Ik sluit mij aan bij de SGP-fractie wat betreft de marktconformiteit van de afspraken en de voorstellen die Deutsche Bank voorlegt aan de ondernemers. Ze moeten daarvoor niet weer grote opslagen krijgen.



De heer **Nijboer** (PvdA):

Voorzitter. Ook de PvdA-fractie dankt de minister voor zijn toezeggingen en goede beantwoording. Hij heeft laten zien dat hij zijn maatschappelijke rol breder opvat dan dit alleen maar bestuurlijk te zien als een zaak van Deutsche Bank en dat hij er ook zelf achterheen gaat. Dat juichen wij toe. Wij hopen wel dat in juni de problemen minder groot zijn en de zorgen bij de ondernemers minder groot zijn dan thans.

Ook dank voor de toezegging om te kijken of de boeterentes niet als verdienmodel worden gebruikt. Daarover heeft de PvdA-fractie wel zorgen, maar wij worden daarover schriftelijk nader geïnformeerd.

De PvdA-fractie sluit zich aan bij de heer Dijkgraaf. Ik had samen met mevrouw De Vries een mooie motie voorbereid om bij de Europese Commissie eens even stevig onder de aandacht te brengen hoe het Nederlandse bank-

## Nijboer

landschap in elkaar steekt en dat allerhande marktbevorderende maatregelen worden genomen die soms helemaal verkeerd uitwerken en dat het eens afgelopen moet zijn. Ik vond de beantwoording van de minister echter zo overtuigend dat ik die motie op zak houd en niet meer wil indienen.

### De voorzitter:

Dat zijn favoriete moties bij een voorzitter. Gefeliciteerd daarmee. Voor wij naar de minister luisteren, deel ik mee dat het VAO Belastingplicht overheidsbedrijven, over de oldtimers, om 16.45 uur van start zal gaan. Dat is een kwartier eerder. De minister heeft dan nog tien minuten om in te gaan op de nummerportabiliteit en de andere zaken.



### Minister Dijsselbloem:

Voorzitter, via u vraag ik mijn ambtenaren over één punt nog een antwoord aan te reiken. Dat betreft het klachtenloket, waarnaar mevrouw De Vries zojuist vroeg. Ik zie tekenen van herkenning en activiteit aan hun kant, dus dat komt helemaal goed. Ik zal langzaam praten, dan kunnen zij ondertussen een briljant antwoord componeren.

Er is één motie ingediend. Dat is de motie van de heer Van Dijck, op stuk nr. 44. Deze verzoekt de regering te bewerkstelligen dat alle voormalige HBU-klienten zonder problemen en zonder extra kosten kunnen overstappen naar ABN AMRO. Dat kan ik niet zo ruimhartig toezeggen. Ik moet de motie ontraden. Ik weet ook helemaal niet of alle voormalige HBU-klienten dat willen. Sommigen zitten misschien allang bij een andere bank. Er zijn er namelijk nog meer in Nederland die in deze sectoren zeer actief zijn. De kern hebben wij wat mij betreft vandaag voldoende besproken, namelijk dat problemen moeten worden opgelost en dat extra kosten die niet gerechtvaardigd zijn, moeten worden weggenomen.

### De heer Tony van Dijck (PVV):

Ik stel het dictum op deze manier omdat ik vind dat de overname toentertijd niet had moeten plaatsvinden. Ik wil voorkomen dat HBU of Deutsche Bank nu de krenten uit de pap haalt en koestert, terwijl zij de mensen van wie zij af wil, dumpst; vandaar de motie. Toen zijn die klanten gedwongen overgenomen. Wij, Brussel en Wouter Bos, hebben hen daartoe gedwongen. Ik vind dat de mogelijkheid om dit terug te draaien zodanig moet worden ingekleed dat ook de goede klanten, die 5.000 klanten die HBU of Deutsche Bank wel wil houden, de mogelijkheid krijgen om kosteloos over te stappen omdat het gewoon een foute beslissing was toentertijd.

### Minister Dijsselbloem:

Mijn oordeel over deze motie blijft "ontraden", omdat het, zeker met de uitleg die de heer Van Dijck er nu aan geeft, zou betekenen dat ik in privaatrechtelijke contractuele relaties tussen klant en bank treed en dat kan ik niet. Mijn intentie is om problemen op te lossen. Naar ik heb begrepen is dat vanaf heden ook de intentie van Deutsche Bank.

Dan heb ik hier vijf pagina's over nummerportabiliteit. Stelt de heer Koolmees daar prijs op? Ik kan ze hem ook schriftelijk doen toekomen.

### De voorzitter:

Dat gebeurt schriftelijk, heel goed. Weet u het nummer van de heer Koolmees? Dat verandert nogal eens, geloof ik.

### Minister Dijsselbloem:

Wij doen het per mail; dat gaat ons lukken. Hij zal zijn nummer vast nog wel hebben behouden. De antwoorden zullen hem bekend voorkomen, want het is een terugkerend thema dat mijn aandacht heeft.

In juni rapporteer ik aan de Kamer. Ik stel voor dat ik dit medio juni doe zodat wij daarover zo nodig nog voor het zomerreces met elkaar kunnen spreken. Ik spreek net als de heer Dijkgraaf de hoop uit dat wij hierover niet meer hoeven te spreken. Tegelijkertijd moeten wij ons realiseren dat de wijze waarop Deutsche Bank met deze klanten omgaat, niet in juni afgewikkeld zal zijn. Ook na juni zullen er leningdelen aflopen, of ondernemers zijn die aanvullend krediet nodig hebben dat zij dan wel of niet van Deutsche Bank krijgen. Deze problematiek is in juni dus niet beslecht, maar in juni kunnen wij wel heel goed met elkaar vaststellen of de benaderingswijze is veranderd, of de problemen zijn weggenomen en of er netjes wordt omgegaan met klanten. Daar gaat het om. Dat zullen wij in juni met elkaar vaststellen.

Zowel de heer Koolmees als de heer Dijkgraaf heeft een vraag gesteld over de marktconformiteit. Ik denk dat het goed is dat ik na dit debat nog een korte brief stuur aan de CEO van Deutsche Bank om hem nog even de kleuring van dit debat mee te geven. Ik denk dat dit goed is, om het gevoel van urgentie vast te houden en hem te laten weten dat ik de Kamer heb toegezegd om in juni de stand van zaken op te maken en aan de Kamer te melden en dat ik in dat verband op zijn medewerking reken. Ik zal hem, mede naar aanleiding van vragen van de Kamer, schrijven dat ik ervan uitga dat er altijd sprake zal zijn van marktconforme voorwaarden en niet van rentes waarmee niet marktconform wordt geacteerd om gedrag van klanten af te dwingen. De Kamer begrijpt wat ik hiermee omfloerst zeg. De voorwaarden moeten marktconform zijn. Zo'n brief zal ik sturen naar Deutsche Bank zodat zij weer helemaal is aangehaakt bij de stand van zaken hier. Langs deze weg blijven wij nauw met elkaar samenwerken.

Ondertussen is er een briljant antwoord binnengekomen op de vraag van mevrouw De Vries.

### De heer Dijkgraaf (SGP):

Ik dank de minister voor deze toezegging. Ik ga daarmee helemaal akkoord. Als ik naar mijn collega's kijk, zie ik dat dit breed geldt. Ik zou bijna de conclusie trekken dat ik op deze manier en met zo'n toezegging vaker geen moties ga indienen.

### Minister Dijsselbloem:

Dat wilde ik ook zeker stimuleren.

Mevrouw De Vries heeft gevraagd naar meldpunten. Er zijn al diverse klachtenloketten geopend, zoals het Steunpunt Binnenvaart. Ook LTO Nederland staat open voor klachten en verzamelt deze. Ik weet niet zeker of dit ten principale het antwoord is op de vraag van mevrouw De Vries, maar het is wel een antwoord op haar vraag over de acute problemen.

Mevrouw De Vries heeft gevraagd of het klachtenloket KiFiD, of een vergelijkbaar loket, kan worden opengesteld voor kleinzakelijke klanten. Primair geldt dat deze zakelijke klanten zelf met hun bank in gesprek treden. Ik wil de

## **Dijsselbloem**

uitbreiding van dit loket, of het instellen van een parallel loket, nader bestuderen. Ik zeg het voorzichtig. Ik vind het idee sympathiek, maar we moeten goed kijken naar de praktische gevolgen ervan. Ik denk daarbij aan de capaciteit, de financiering en de vraag waar we het zullen organiseren. Een belangrijk aandachtspunt daarbij is dat partijen vrijwillig moeten instemmen met de bindendheid van uitspraken van het KiFiD. Op dit moment werkt het zo. Als we een en ander voor kleinzakelijke klanten onderbrengen bij het KiFiD of in een parallelle structuur, zal het ook zo moeten worden georganiseerd. Verplichte bindendheid van uitspraken stuit echter op juridische bezwaren. Dit wordt dus vervolgd.

Dit was het, voorzitter.

De beraadslaging wordt gesloten.

**De voorzitter:**

Ik dank de minister. Wij stemmen vanavond nog over de motie.

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.