



Reactie internetconsultatie Effectiviteit en gewenste mate van bescherming voor zzp-ers en mkb-ers bij financiële diensten en producten

De Stichting Mores is in april 2014 opgericht, volledig onafhankelijk van de financiële sector. De Stichting exploiteert een meldpunt voor klachten van ZZP en MKB over de financiële sector. De Stichting is tot nu toe gefinancierd door enkele goede doelen fondsen en voor een (zeer) klein deel door vrijwillige bijdragen van melders. De Stichting heeft twee (parttime) medewerkers en een onbezoldigd bestuur. Het meldpunt is ondergebracht bij de Fraude helpdesk te Apeldoorn, waarmee een service level agreement is gesloten. Verdere informatie is te vinden op de website van de Stichting: <http://www.meldpuntmores.nl/>

De reactie van de Stichting Mores is niet zozeer gebaseerd op een analyse van de huidige wettelijke bescherming, maar op de praktijk zoals de Stichting die aantreft, waarbij de bevindingen zijn gebaseerd op de maatschappelijke aanvaardbaarheid van het gedrag van – in het bijzonder - banken. De algemene indruk is, dat die handelwijze in strikt juridische zin vrijwel altijd niet onjuist is, maar uit oogpunt van betamelijk omgaan met cliënten (veel) te wensen overlaat.

In het verkeer tussen cliënt en bank komen zaken als het beroepen op wettelijke bescherming, handhaving daarvan, refereren aan algemene zorgplicht, informatie- en adviesplicht niet aan de orde.

Omdat de Stichting geen klachten van particulieren behandelt – waarvoor immers het Kifid bestaat - kan geen verschil in handelwijze jegens particulieren respectievelijk ZZP en MKB worden geduïd, zoals in enkele van de consultatievragen aan de orde komt.

Naar het de Stichting voorkomt, is het oplossen van onvoldoende mate van bescherming zeker niet alleen een juridische (wettelijke) kwestie en misschien niet eens de belangrijkste. Checks en balances binnen banken en een adequaat, toegankelijk onafhankelijk klachteninstituut met voldoende bevoegdheden zouden wel eens de belangrijkste bijdragen aan een oplossing kunnen zijn. Daarmee zijn de vragen 15 en 16 beantwoord.

Een uitgebreidere reactie onzerzijds is mogelijk, maar gegeven de beperkte tijd, omdat de Stichting Mores pas laat op de consultatieronde is geattendeerd, is de reactie op hoofdlijnen hierboven en de nadere uitwerking hieronder voor dit moment onze inbreng. Zoals eerder opgemerkt, is het onderzoek van de Hogeschool Amsterdam in december 2016 gereed.

Tot op heden zijn bij Mores circa 180 meldingen ontvangen. De meldingen hebben vrijwel allemaal betrekking op banken en meer in het bijzonder op kredietverlening. Medewerkers van het meldpunt vragen de melders schriftelijke informatie ter onderbouwing van hun klacht en toetsen de melding in eerste instantie op een aantal criteria, met name om te kunnen vaststellen of het een serieuze klacht betreft en of de melder zijn/haar grief in eerste instantie bij de betrokken instelling heeft aangekaart. In eenvoudige gevallen kunnen de medewerkers van het meldpunt de klacht afhandelen. In tijdrovende en/of complexe gevallen wordt doorverwezen naar een netwerk van externe adviseurs. De melder besluit zelf of hij/zij op eigen kosten al dan niet de klacht verder laat behandelen door één van deze adviseurs.

De Hogeschool van Amsterdam onderzoekt momenteel de ontvangen meldingen, op de aard van de klachten, de handelwijze van de bank en de bereikte resultaten. De onderzoekers hebben met toestemming van de melders toegang tot de dossiers van het meldpunt. Dit onderzoek zal in december 2016 zijn afgerond.

De bevindingen tot nu toe van de Stichting, mede op basis van voorlopige bevindingen vanuit het onderzoek, kunnen als volgt worden weergegeven.

De meest voorkomende kwesties zijn:

1. Onduidelijkheid over rente opslagen.
2. Het beperken van kredietruimte.
3. Het eisen van aanvullende zekerheden.
4. Onvoldoende hulp van banken bij het oplossen van de ontstane situatie

In zijn algemeenheid lijken banken zeer ruim en tamelijk gemakkelijk gebruik te maken van hun verstrekkende bevoegdheden. Bevoegdheden die de meest verstrekkende in Europa zijn, zoals de bekende Curator Van Andel op basis van zijn langjarige ervaring opmerkte in de hoorzitting van de Tweede Kamer op 16 april 2015 inzake Bijzonder beheer naar aanleiding van het AFM onderzoek ter zake (dat overigens naar onze mening zeer tekortschiet in de onderzoeksverantwoording – maar dat terzijde).

Meer specifiek zijn de bevindingen uit de meldingen als volgt samen te vatten:

1. Vaak rijzen vraagtekens omtrent de motivering van beslissingen die zijn genomen door de bank. Er wordt hier vaak onduidelijk, niet transparant en ontoereikend over gecommuniceerd naar de cliënt.
2. Het is veelal moeilijk te herleiden waarom een bank tot een bepaalde beslissing komt. Er wordt veel met 'algemene maatregelen/richtlijnen' geschermd die voor 'groepen van cliënten' zouden gelden, maar niet toegesneden zijn op individuele situaties.

3. Alleen het hoognodige wordt met de kredietnemer gedeeld (het vermoeden is dat juridische overwegingen hierbij een rol spelen).
4. Bij rente opslagen wordt de motivering menigmaal beperkt tot verwijzing naar de beschikbare mogelijkheden in de kredietovereenkomst.
5. Kredietbeperking is in een aantal gevallen gemotiveerd op basis van niet cliënt gerelateerde argumenten. Ook zonder cliëntspecifiek onderzoek en zonder enige nalatigheid van cliënten (zoals stipte betaling van rente en aflossing) vindt alsnog kredietbeperking plaats, omdat de cliënt “in een hogere risicogroep” terecht zou zijn gekomen.
6. Het eisen van zekerheden gaat in een aantal gevallen zeer ver, zoals pensioen van partners, vakantiehuis en andere privé bezittingen.
7. In de ontvangen meldingen komen executieveilingen voor, terwijl de cliënt zelf zwart op wit potentiële kopers tegen een betere prijs heeft.
8. Afspraken en toezeggingen over verlichting van het regime jegens cliënten, bijvoorbeeld na nader onderzoek of interventie van de Stichting Mores, worden door de bank niet altijd nagekomen.
9. In een aantal gevallen is een vicieuze cirkel gesignaleerd: een verzekering bij de bank keert pas uit, nadat herstel van het verzekerde is gerealiseerd, terwijl voor dat herstel de uitkering nodig is en verdere kredietverlening niet mogelijk is, omdat daarvoor ook eerst herstel wordt verlangd (voor het goede begrip: alles in de hand van één bank).
10. Effectieve hulp van banken aan ZZP en MKB, die in zwaar weer terecht zijn gekomen, is eerder uitzondering dan regel.
11. De indruk bestaat dat soms onnodige faillissementen plaatsvinden door wel erg ‘kortzichtig’ gedrag bij banken.
12. Veelvuldige wisseling van accountmanagers binnen korte termijnen is geen zeldzaam verschijnsel. Dit leidt tot veel irritaties bij cliënten, omdat een nieuwe accountmanager vaak weer ‘van voren af aan begint’ met (het opbouwen van) de relatie.
13. Door de grote bevoegdheden van banken bevinden de cliënten zich in een sterk afhankelijke positie, die nog wordt bevorderd door de banktechnische/juridische insteek vanuit professionals tegenover ZZP en MKB met bescheiden kennis ter zake.
14. Menigmaal remt voornoemde afhankelijke positie van de cliënt hen om de bank van repliek te dienen.
15. Tegelijkertijd is meermalen gesignaleerd dat bankmedewerkers bevreesd zijn om – ook naar hun mening - onbetamelijke handelwijzen van hun bank intern aan de orde te stellen.
16. Het escalatiemechanisme lijkt in menig geval bij de banken onvoldoende geregeld; te lang blijven kwesties hangen bij medewerkers die onvoldoende zijn toegerust om tot een oplossing te komen.