

Vergaderjaar 2012–2013

**31 789**

**Staatsdeelnemingen Fortis en ABN AMRO**

**Nr. 46**

**VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG**

Vastgesteld 13 september 2013

Binnen de vaste commissie voor Financiën hebben enkele fracties de behoefte enkele vragen en opmerkingen voor te leggen aan de Minister van Financiën over de brief van 28 juni 2013 over Deutsche Bank (Kamerstuk 31 789, nr. 45).

De vragen en opmerkingen zijn op 5 juli 2013 aan de Minister van Financiën voorgelegd. Bij brief van 12 september 2013 zijn ze door de Minister beantwoord.

De voorzitter van de commissie,  
Van Nieuwenhuizen-Wijbenga

De griffier van de commissie,  
Berck

## **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 constateren dat er in een aantal gevallen oplossingen zijn gevonden voor de problemen van ondernemers bij Deutsche Bank, maar in een aantal gevallen ook nog niet. In sommige gevallen heeft de Deutsche Bank pas in mei/juni van dit jaar brieven verstuurd aan de klanten. De leden van de VVD-fractie zijn nog steeds van mening dat het doel is om tot een snelle en passende oplossing te komen voor individuele ondernemers. Detailhandel Nederland geeft aan dat voor een deel van de winkeliers het contact met Deutsche Bank zich zelfs nog in een beginstadium bevindt. Wanneer heeft Deutsche Bank de dossiers van alle 18.000 klanten afgehandeld en tot een oplossing gebracht? Wat is daarvoor het tijdspad?

De leden van de fractie van de VVD merken op dat LTO Nederland op haar website aangeeft dat in een aantal gevallen een redelijke oplossing is gevonden voor klanten uit de agrarische sector, maar in een aantal gevallen is er nog geen oplossing voor de gerezen problemen. Wanneer kunnen deze problemen wel opgelost zijn?

De leden van de VVD-fractie lezen dat de Minister een aantal klachten direct onder de aandacht heeft gebracht van Deutsche Bank. Wat heeft dit opgeleverd? In hoeverre zijn deze klachten naar tevredenheid opgelost?

De leden van de VVD-fractie lezen ook dat er nog enkele klanten zijn die van mening zijn dat het aanbod van Deutsche Bank voor hen niet redelijk is en waarbij geen oplossing gevonden kan worden tussen beide partijen. Om hoeveel gevallen gaat het? En om welke problematiek en klachten gaat het?

De leden van de VVD-fractie zouden graag van de Minister weten hoeveel ondernemers geen plek meer kunnen hebben bij Deutsche Bank, en tegelijkertijd ook niet in staat zijn om bij een andere bank financiering en onderdak te krijgen. Hoeveel ondernemers vallen er tussen wal en schip? In hoeverre zijn er, ondanks de toezegging van Deutsche Bank dat het niet hun intentie is dat haar klanten in de problemen komen als gevolg van de aangescherpte strategisch focus, toch klanten in de problemen gekomen?

De leden van de VVD-fractie merken op dat bij de informatie over de strategische heroriëntatie op de website van Deutsche Bank staat: «Voor zover op grond van de toepasselijke leningsvoorwaarden kosten verschuldigd zijn, zal Deutsche Bank in haar berekeningen uitsluitend de «break funding costs» berekenen. Dit zijn de kosten die de bank daadwerkelijk maakt voor het voortijdig afbreken van de financiering die de bank voor de klant heeft aangetrokken.» Hoe hoog zijn dit soort kosten? In hoeverre heeft Deutsche Bank toch boeterentes in rekening gebracht bij het (vroegtijdig) aflossen van leningen als gevolg van de overstap? In hoeverre vindt de Minister het gerechtvaardigd dat in het geval van een gedwongen overstap «break funding costs» in rekening worden gebracht door Deutsche Bank, want zij zijn toch degene die «breken»?

De leden van de VVD-fractie constateren dat klanten bij de overgang van ABN AMRO naar Deutsche Bank hun rekeningnummers mee konden nemen. Nu men in een aantal gevallen gedwongen over moet stappen naar een andere bank, is dat niet mogelijk. Er is natuurlijk wel een overstapsservice, maar dit voorkomt niet dat bedrijven nieuwe rekeningnummers op briefpapier etc. moeten opnemen. Welke mogelijkheden zijn er of kunnen er worden geboden om in dit specifieke geval nummerporta-

biliteit toe te passen? Welke belemmeringen zijn daarvoor? Hoe kunnen deze opgelost worden?

De leden van de VVD-fractie vragen de Minister in hoeverre ondernemers te maken krijgen met het feit zij bij een andere bank geen rood-staan-faciliteit op hun rekening courant krijgen als ze overstappen, zoals vóór de overstap wel werd aangeboden. En welke problemen ontstaan hierdoor? De leden van de VVD-fractie willen van de Minister weten of er zicht is op de additionele kosten voor ondernemers bij de gedwongen overstap van naar een andere bank (bijvoorbeeld accountantskosten, bankgaranties verhuurder, advieskosten begeleiding kredietaanvragen). Om welke kosten gaat het hier? Hoe hoog zijn deze kosten gemiddeld?

De leden van de VVD-fractie willen van de Minister graag weten of indien er een BMKB-garantie is gegeven op een krediet dat nog doorloopt, bij het (gedwongen) oversluiten van het krediet opnieuw premie betaald moet worden? In hoeverre bestaat er een mogelijkheid de BMKB-garantie gewoon door te laten lopen?

De leden van de VVD-fractie willen graag van de Minister weten in hoeverre andere (groot)banken voldoende open staan voor de klanten die niet meer terecht kunnen bij Deutsche Bank en hun maatschappelijk rol daarin oppakken?

De leden van de VVD-fractie lezen dat de Minister de vinger aan de pols zal houden bij het proces rondom Deutsche Bank. Ook brancheorganisaties pleiten voor het op de voet blijven volgen van het dossier. De leden van de fractie van de VVD willen de Minister daarom vragen om zo spoedig mogelijk na het zomerreces een update van de stand van zaken naar de Tweede Kamer te sturen.

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

De leden van de PvdA-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van de Kamerbrief over de stand van zaken inzake Deutsche Bank. Naar de mening van deze leden is het goed dat de Minister nauwgezet volgt hoe Deutsche Bank tot een snelle en passende oplossing komt voor klanten die in een moeilijke situatie zijn gebracht. De leden van de PvdA-fractie ondersteunen daarom de monitoring van de Minister, maar willen op enkele specifieke punten wel vragen om een nadere toelichting of verheldering van de zijde van de Minister.

De leden van de PvdA-fractie verwelkomen de inspanningen van Deutsche Bank om binnengekomen klachten adequaat te behandelen, klanten beter te informeren en tot een passende oplossing te komen. Niettemin beklijft bij de leden van de PvdA-fractie het beeld, ook na het lezen van de Kamerbrief, dat deze inspanningen onvoldoende zijn: ondernemers houden problemen en het is onvoldoende helder of Deutsche Bank op zorgvuldige wijze met deze problemen omgaat. Kunnen klanten inmiddels met al hun leningen overstappen naar een andere bank zonder dat Deutsche Bank hen een boeterente in rekening brengt, willen deze leden weten. Zo nee, hoe hoog is deze boeterente? Lost Deutsche Bank haar belofte in de leningen te verlengen als de klanten niet kunnen overstappen naar andere banken? Hoeveel leningen zijn inmiddels verlengd, en tegen welk rentepercentage (ten opzichte van de oorspronkelijke lening)? Kan de Minister aangeven hoeveel klanten oorspronkelijk in de problemen zijn gekomen, en voor hoeveel klanten daarvan inmiddels een passende oplossing is gevonden?

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

De Minister geeft aan dat hem klachten hebben bereikt van ondernemers die aangeven dat de problemen nog niet door Deutsche Bank zijn weggenomen. Zijn dit verschillende problemen of is hier sprake van een structureel probleem?

Ook geeft de Minister aan dat enkele klanten van mening zijn dat het aanbod van Deutsche Bank voor hen niet redelijk is en dat (nog) niet sprake is van een oplossing. Wat is volgens de Minister een redelijke termijn om tot een oplossing te komen? Wat is het gevolg voor deze klanten als zij in onderling overleg met Deutsche Bank niet tot een oplossing komen?

Staat de groep van 18.000 klanten waarvan Deutsche Bank afscheid wil nemen vast? Wat gebeurt er bijvoorbeeld met particulieren die nu over een vermogen beschikken van meer dan € 1 miljoen (en nu dus binnen de doelgroep vallen), maar waarvan het vermogen in de toekomst onder deze grens zal vallen?

Met hoeveel klanten is inmiddels daadwerkelijk tot een oplossing gekomen en vinden (deze) klanten gemakkelijk een nieuwe bank?

De Minister gaf tijdens het plenaire debat aan: *«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.»* Is de Minister van mening dat nu «netjes wordt omgegaan met klanten»?

Hoe verloopt het proces van overstap van de klanten naar een nieuwe bank? Worden de klanten hierin door Deutsche Bank voldoende ondersteund? Waar vinden deze klanten onderdak? Hoe staan andere banken tegenover deze voormalige klanten van Deutsche Bank? Wat als klanten geen andere bank vinden die hen tegen de zelfde voorwaarden als DB wil faciliteren?

Is de boeteclausule voor het (verplicht) vroegtijdig aflossen nu voor eens en altijd uit de wereld?

Kan de Minister bevestigen dat Deutsche bank voornemens is om eind 2013 de relatie met winkeliers sowieso te beëindigen? Zo ja, is de Minister bereid Deutsche Bank hierop aan te spreken?

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

De leden van de SP-fractie hebben kennisgenomen van de brief van de Minister van 28 juni. Deze leden hebben naar aanleiding daarvan enkele vragen.

De leden van de SP-fractie lezen dat in het gesprek met de Deutsche Bank Nederland is aangegeven dat er de intentie is om tot passende oplossingen te komen met de klanten. Kan de Minister een aantal voorbeelden geven van deze «passende oplossingen»? Kan de Minister aangeven met hoeveel klanten uit het MKB Deutsche Bank tot een passende oplossing is gekomen? Zijn alle klanten van Deutsche Bank die gevolgen ondervinden van de strategiewijzigingen benaderd door Deutsche Bank om tot een passende oplossing te komen?

De leden van de SP-fractie lezen dat bij het afbreken van de zakelijke leningen een boeterente wordt toegepast door Deutsche bank. Hier vallen de kosten van de bank onder die zij maken bij het voortijdig afbreken van de lening en de gedeerde toekomstige inkomsten van de bank. Is de Minister van mening dat bij het afbreken van de zakelijke leningen door Deutsche Bank rekening moet worden gehouden met de extra kosten, zoals notaris- en afsluitkosten, van de gedupeerde klanten? Wil de Minister zich inzetten voor een korting op de boeterente, gezien het feit dat de klanten dubbel de dupe zijn van een beslissing van de Europese Commissie? En wil de Minister zich inzetten voor een goede schaderegeling door Deutsche Bank met betrekking tot de extra kosten, die de gedupeerde klanten moeten maken?

Tevens vragen de leden van de SP-fractie de Minister meer concreet aan te geven welke problemen voorsnog niet zijn weggenomen. In hoeverre heeft het in rekening brengen van een boeterente hiermee van doen?

Kan de Minister bevestigen dat de gedupeerde klanten tot de opzeggingsdatum van de bancaire relatie met Deutsche Bank nu geconfronteerd worden met het niet meer verkrijgen van zakelijke leningen en het niet nakomen van eerder toegezegde leningen? Vindt de Minister het wenselijk dat in deze tijd MKB-ers worden geconfronteerd met een periode van maanden, waarin zij niet meer volgens afspraak met de bank zakelijke leningen kunnen afsluiten?

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

Naar aanleiding van de brief van de Minister van Financiën over de wijze waarop Deutsche Bank (DB) afscheid neemt van een grote groep zakelijke klanten, hebben de leden van de CDA-fractie nog een aantal vragen. Uit de brief leiden deze leden af dat de problemen voor klanten nog bepaald niet zijn weggenomen. Zij wijzen er nogmaals op dat veel ondernemers in de detailhandel, agrarische sector en scheepvaart onevenredig getroffen worden door de eenzijdige beëindiging van de klantrelatie door DB.

De Minister stelt dat hem «enkele klachten» hebben bereikt van individuele ondernemers en dat hij daarnaast contact heeft gehad met LTO Nederland, VNO-NCW en de Stichting Meldpunt Klachten DB. Het beeld van de leden van de CDA-fractie is echter dat er nog veel onvrede bestaat. Is de Minister er van op de hoogte dat alleen al bij de Stichting Meldpunt Klachten DB er ruim 150 klachten binnengekomen zijn? Kan de Minister aangeven hoeveel klachten LTO en VNO-NCW en de Minister zelf hebben ontvangen?

In het Kamerdebat heeft de Minister er op gewezen dat getroffen ondernemers het onzorgvuldig handelen van DB en vermeende strijdigheid met de civielrechtelijke en contractuele zorgplicht bij de rechter kunnen aankaarten. Graag vernemen de leden hoeveel rechtszaken er momenteel zijn aangespannen en in hoeverre jurisprudentie ondernemers dan wel DB gelijk geeft. En tot welke conclusies leidt dit ten aanzien van de wijze waarop DB invulling geeft aan haar zorgplicht?

De brief stelt dat er ook klanten blijven bestaan die van mening zijn dat het aanbod van Deutsche Bank niet redelijk is en waarbij geen oplossing gevonden wordt. Kan de Minister hiervan concrete voorbeelden noemen? En is hij er van overtuigd dat DB ook in deze gevallen al het redelijke doet om tot een oplossing te komen?

In hoeverre zijn er alternatieven beschikbaar voor kleinere ondernemers die niet langer bij DB terecht kunnen en willen overstappen? Is de Minister bereid om in het bijzonder ABN-AMRO te verzoeken om waar mogelijk klanten terug te nemen?

De Minister geeft aan dat hij de «vinger aan de pols» wil houden ten aanzien van het zorgvuldig afwikkelen van de dossiers. Graag vernemen de leden van de fractie van het CDA op welke termijn DB alle problemen voor al haar klanten opgelost denkt te hebben? En op welke termijn kan de Kamer opnieuw een rapportage over de stand van zaken tegemoet zien? Is de Minister bereid om de Kamer uiterlijk 1 september 2013 opnieuw te informeren over de stand van zaken?

In het Kamerdebat heeft de Minister tevens toegezegd om de toezichthouder ACM de opdracht te geven om nader onderzoek te doen naar overstapdrempels bij MKB-financiering en de effecten daarvan op de marktwerking. In het bijzonder zou daarbij aandacht worden besteed aan het gebruik van boeterentes. Graag vernemen de leden van de CDA-fractie de stand van zaken rond deze toezegging.

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

De leden van de SGP-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van de brief van de Minister over de stand van zaken van het dossier Deutsche Bank. De leden van de SGP-fractie zijn nog steeds van mening dat de ondernemers niet de dupe mogen worden van het gewijzigde beleid van Deutsche Bank, en dat ondernemers gecompenseerd moeten worden voor alle financiële schade. Deze leden maken zich bovendien nog steeds grote zorgen over de consequenties van het gewijzigde DB-beleid voor ondernemers. Zij krijgen geregeld signalen die erop wijzen dat de gedwongen afwikkeling van contracten lang niet altijd naar tevredenheid verloopt, of zelfs nog niet eens begonnen is. Kloppen deze signalen, en kan de Minister er in dat geval op ingaan hoe het komt dat DB haar belofte aan de Kamer niet is nagekomen om uiterlijk 1 juli 2013 een individuele oplossing te hebben geboden voor al haar klanten?

De Minister geeft aan dat hij in de periode vanaf het debat enkele klachten heeft ontvangen van individuele ondernemers die aangeven dat de problemen waarmee zij te maken hebben gekregen door de strategische heroriëntatie van Deutsche Bank nog niet door Deutsche Bank zijn weggenomen. De leden van de SGP-fractie danken de Minister dat hij deze klachten, conform zijn toezegging in het debat, direct onder de aandacht van Deutsche Bank heeft gebracht. De leden van de SGP-fractie vragen de Minister hoeveel van deze klachten inmiddels tot een goed resultaat voor alle partijen? Krijgt de Minister ook terugkoppeling van DB hoe met de doorgestuurde klachten is omgegaan? Hoe beoordeelt hij – zonder in concurrentiegevoelige details te treden – de manier waarop DB met deze klachten is omgegaan?

De leden van de SGP-fractie vragen of de Minister nader in kan gaan op de uitspraak dat er «nog enkele klanten blijven bestaan die van mening zijn dat het aanbod van Deutsche Bank voor hen niet redelijk is en waarbij derhalve geen oplossing tussen beide partijen wordt gevonden.» Kan inzicht worden gegeven in het aantal klanten dat uiteindelijk akkoord is gegaan met een oplossing van Deutsche Bank? Hoeveel klanten die geconfronteerd zouden worden met een boeterente zijn al akkoord gegaan, en hoeveel klanten niet? Kan een opsomming worden gegeven van de bezwaren die de klanten hebben die niet akkoord gaan met de door DB aangedragen oplossing?

De leden van de SGP-fractie hebben vernomen dat de zoektocht naar nieuwe financiering bij een andere bank vaak wordt bemoeilijkt doordat de financiële consequenties van beëindiging onduidelijk zijn. Klopt het dat zij vaak niet weten of ze daadwerkelijk met een boete geconfronteerd worden? Zo ja, wat is daarvan de achtergrond? Kan de Minister ervoor zorgen dat DB hier zo snel mogelijk duidelijkheid over verschaft?

De leden van de SGP-fractie krijgen signalen dat DB voor een aantal klanten de rekening courant heeft opgezegd met inachtneming van een termijn van 6 maanden. Hierbij verwijst de DB naar artikel 35 Algemene Bankvoorwaarden waarin de mogelijkheid tot opzegging is geregeld. Kan de Minister aangeven of hij dat in lijn vindt met de zorgplicht van een bank? Is het correct dat artikel 35 Algemene Bankvoorwaarden in feite achterhaald is door de jurisprudentie over de zorgplicht? Hoe kijkt de Minister aan tegen deze gang van zaken rond de opzegging, waardoor klanten zich – als het aangedragen artikel 35 inderdaad onterecht wordt toegepast – ten onrechte genoodzaakt worden om een overstap te maken naar een andere bank? Wat gebeurt er met klanten die niet bij een andere bank terecht kunnen? Is de Minister met deze leden van mening dat het onwenselijk is als daadwerkelijke beëindiging van de kredietrelatie zal leiden tot faillissement? Kan de Minister inzicht verschaffen in de manier waarop DB zich opstelt in dergelijke schrijnende gevallen, bijvoorbeeld als op korte termijn een oplossing noodzakelijk is om de continuering van het bedrijf te kunnen waarborgen? Welke mogelijkheden heeft de Minister om te ervoor te zorgen dat deze gevallen op nette manier worden opgelost en hoe denkt de Minister dit te bereiken?

De leden van de SGP-fractie krijgen signalen dat de klanten die bij bijzonder beheer zijn ondergebracht, zonder instemming van de klant, aanzienlijke kosten in rekening worden gebracht (bijv. 1.500 euro per kwartaal). Klopt deze informatie? Hoe kijkt de Minister er tegenaan dat dergelijke bedrijven, die toch al zwaar weer verkeren, door banken worden verplicht om deze kosten voor bijzonder beheer te moeten maken?

De leden van de SGP-fractie hebben begrepen dat de overstapkosten (zoals hypotheekakte, afsluitprovisie) in sommige gevallen wel door de DB worden vergoed, en in andere gevallen niet. Klopt deze informatie? Is de Minister bereid om daarover uniforme afspraken met DB te maken?

De leden van de SGP-fractie vernemen van diverse ondernemers dat DB slecht bereikbaar is en dat de betrouwbaarheid van het betalingsverkeer gebrekkig is. Klopt deze informatie? Kan de Minister bijvoorbeeld ingaan op de kritiek dat heel veel klanten wel een aankondiging hebben gehad van DB, maar nog geen brief over de afwikkeling? Klopt het dat een reactie van DB soms maanden kan duren, zelfs na herhaald aandringen van ondernemers? Is de Minister in dat geval bereid al dan niet via de AFM/DNB te eisen dat de DB haar dienstverlening en betalingsverkeer op een acceptabel niveau brengt, dan wel houdt?

De leden van de SGP-fractie vernemen signalen dat DB een aanvullende financiering per definitie en bij voorbaat niet bereid is te verstrekken. Hierbij zou worden aangegeven dat zij dit om bedrijfseconomische redenen niet verantwoord achten. Voor degenen die niet een overstap kunnen maken naar de andere bank, betekent dit dat iedere tegenslag het einde van het bedrijf kan betekenen. Deze handelwijze zou ook gehanteerd worden als de aanvraag vergezeld is van een door derden opgesteld en positief bedrijfskundig rapport. Klopt deze informatie, zo vragen deze leden? Is dat in lijn met de door de Minister gemaakte afspraken? Is de Minister bereid ervoor zorg te dragen in dergelijke gevallen de aanvraag

alsnog wordt gehonoreerd dan wel dat ten minste, bij aanwezigheid van een deskundigenrapport, wordt aangetoond op welke onderdelen het rapport onjuist is?

De leden van de SGP-fractie roepen in herinnering dat de Minister met DB de afspraak heeft gemaakt om lage boeterentes kwijt te schelden en hoge boeterentes niet. Kan de Minister inzicht verschaffen in het aantal klanten van DB waarbij de boeterente is kwijtgescholden? Kan de Minister ook inzicht verschaffen in het aantal gevallen waarin DB de boeterente verlaagd heeft, en hoe hoog de gemiddelde boeterente is die resteert? De leden van de SGP-fractie vernemen namelijk dat de manier waarop de DB met de beleidswijziging omgaat (zoals gepubliceerd op hun website), vaak wordt ingevuld met een verwijzing naar break funding costs. Is dit in lijn met de eerdere afspraken? Zo nee, is de Minister in dat geval bereid om de DB alsnog te houden aan deze eerdere afspraken? «Break funding kosten» is in de praktijk bovendien een lastig te hanteren begrip. Is de Minister bereid om in overleg de feitelijke kosten van het openbreken van een contract met de DB inzichtelijk te maken?

De leden van de SGP-fractie zien de antwoorden van de Minister graag tegemoet. Gelet op de voorgaande vragen vinden de leden van de SGP-fractie het wel van groot belang dat de Minister Deutsche Bank nauwlettend blijft monitoren. Is de Minister bereid er bij DB op aan te dringen dat uiterlijk op 1 september een bevredigende oplossing geboden is voor haar klanten? Is de Minister bereid om uiterlijk 1 september de Kamer een volgende voortgangsrapportage te zenden?

## **II. Reactie van de Minister**

### **Inleiding**

Op 25 april van dit jaar ben ik met uw Kamer in debat gegaan over de gevolgen die klanten ervaren van de strategiewijziging van Deutsche Bank. Op 28 juni jl. heb ik uw Kamer naar aanleiding daarvan een eerste voortgangsbrief gestuurd.<sup>1</sup> Ook nu heeft uw Kamer blijk gegeven – gezien de vele gedetailleerde vragen – dit onderwerp hoog op te nemen. Ik wil allereerst onderschrijven dat ik het belang van deze zaak met uw Kamer geheel deel. Het is een buitengewoon vervelende situatie wanneer ondernemers in onzekerheid zitten door de gewijzigde koers van Deutsche Bank. Dat hoort niet, zeker niet in deze moeilijke tijd voor het midden- en kleinbedrijf. Daarom heb ik mij de afgelopen maanden zelf ook actief met deze zaak bemoeid, door hierover in contact te treden met de verschillende belangenverenigingen en ondernemersorganisaties en hun zorgen te delen in de gesprekken die ik regelmatig heb met de top van Deutsche Bank. In deze gesprekken met de top van Deutsche Bank heb ik benadrukt dat voor mij het uitgangspunt is dat ondernemers niet in een onmogelijke situatie mogen worden gebracht door de strategiewijziging van Deutsche Bank. Deutsche Bank heeft telkens benadrukt dat zijn in gezamenlijk overleg en met inachtneming van haar zorgplicht tot een passende oplossing met iedere individuele klant zal komen, die aansluit bij de individuele feiten en omstandigheden van de klant. Daarbij gaat het om een grote groep klanten, 18.000, waarbij de individuele omstandigheden per geval verschillen. Van deze 18.000 klanten hebben 4000 klanten een lening bij Deutsche Bank. 14.000 klanten hebben een spaarrekening, rekening-courant of een rekening-courant krediet. Van deze laatste groep wordt in beginsel per 30 november 2013 afscheid genomen. Lukt dit niet, dan gaat Deutsche Bank met deze klanten in gesprek om tot een oplossing te komen; zij worden niet gedwongen om koste wat kost per 30 november

<sup>1</sup> Kamerstuk 31 789, nr. 45.



weg te zijn. Veel van de klanten met een lening zullen langer bij Deutsche Bank blijven, afhankelijk van de looptijd van de betreffende lening. De afwikkeling van de volledige portefeuille met klanten waarvan Deutsche Bank afscheid neemt kan derhalve nog een flinke tijd – zelfs enige jaren – met zich meebrengen.

Door uw Kamer zijn vele vragen gesteld om inzicht te krijgen in individuele gevallen, precieze aantallen en de geboden oplossingen. Het is echter niet aan mij om de verschillende individuele gevallen te bestuderen en te beoordelen en ook niet om inzicht te geven in elk van de geboden oplossingen. Het is aan Deutsche Bank zelf om met de klant tot een vergelijk te komen, hier verschillende oplossingen voor aan te dragen en uiteindelijk tot een oplossing met de klant te komen. Ik zal in de beantwoording dan ook niet ingaan op deze individuele gevallen. Wel heb ik de laatste maanden, door de verschillende gesprekken die ik heb gevoerd, een goed overzicht gekregen van het algemene beeld van de huidige situatie. Mijn huidig beeld van de situatie is dat Deutsche Bank met een groot deel van haar klanten in gesprek is gegaan om tot een voor beide partijen redelijke oplossing te komen en er in het grotendeel van de gevallen vervolgens ook in is geslaagd om te komen tot een voor beide partijen acceptabele oplossing. Daarnaast geven ondernemersorganisaties als LTO Nederland en MKB-VNO/NCW Nederland in gesprekken met mij aan dat Deutsche Bank openstaat om met hen de dialoog aan te gaan en op die manier samen trachten tot voor beide partijen bevredigende oplossingen te komen. Ook geven deze organisaties aan dat Deutsche Bank inspanningen verricht om haar klanten beter te informeren en transparanter te opereren.

Ik heb echter niet de illusie dat hiermee alle problemen uit de wereld zijn. Bij mijzelf zijn recent nog enkele klachten onder de aandacht gebracht. Deze klachten heb ik overigens conform afspraak direct – en na terugkoppeling bleek in de meeste gevallen met succes – onder de aandacht van de Raad van Bestuur van Deutsche Bank gebracht. Ook dient onder ogen te worden gezien dat Deutsche Bank niet alle resterende klachten van klanten en kosten die klanten hebben bij de overstap naar een andere bank kunnen en willen adresseren. Kosten die het overstappen naar een andere bank met zich meebrengen, zoals het vervangen van briefpapier of notariskosten worden niet vergoed door Deutsche Bank. Ook dient in dit kader de rol van de andere in Nederland op deze deelmarkt actieve banken te worden gezien. Mijn indruk is dat zij in principe openstaan voor nieuwe klanten van Deutsche Bank uit het midden- en kleinbedrijf, maar dat zij deze klanten wel op individuele basis zullen beoordelen. Een mogelijk alternatief voor ondernemers die niet meer bij Deutsche Bank of een andere bank terecht kunnen, is Qredits. Qredits is een landelijke microfinancierings organisatie waar ondernemers met een haalbaar kredietplan zich tot kunnen wenden. Ook merk ik hierbij op dat er onderscheid gemaakt dient te worden tussen problemen en klachten die al voor de aankondiging van de strategische heroriëntatie bestonden en problemen die een direct gevolg zijn van de strategiewijziging van Deutsche Bank. Zo is er een aantal klanten die nu aandacht vraagt voor zijn of haar situatie, terwijl zij reeds vóór de strategiewijziging in de problemen zaten en bijvoorbeeld binnen Deutsche Bank reeds bediend werden door Bijzonder Beheer. Dit alles neemt echter niet weg dat ik er waarde aan hecht dat Deutsche Bank iedere individuele ondernemer zorgvuldig begeleidt en ondersteunt bij het overstappen naar een andere bank. Ik zal daarom dit proces blijven monitoren en er daarnaast bij Deutsche Bank op blijven aandringen dat zij nogmaals in gesprek gaat of zo spoedig mogelijk zal gaan met klanten waar tot op heden nog niet een voor beide partijen bevredigende oplossing is gevonden. Onderstaand zal

ik voor zover mogelijk ingaan op de door de verschillende fracties gestelde vragen.

### **Voorbeelden van oplossingen**

De verschillende fracties vragen naar voorbeelden van oplossingen die Deutsche Bank haar klanten biedt.

Een voorbeeld van een passende oplossing die geboden wordt door Deutsche Bank is het voor een bepaalde tijd, en tegen marktconforme rentepercentages, verlengen van een aflopende lening indien de klant op korte termijn niet geheel of gedeeltelijk kan overstappen naar een andere bank en daardoor in de problemen komt. Op deze manier wordt de klant langer de tijd geboden een andere bank te vinden.

Het tijdelijk, marktconform, verstrekken van een additionele lening door Deutsche Bank aan klanten die zonder deze lening in de problemen zou zijn gekomen en die hiervoor niet op korte termijn bij een andere bank terecht kon, is een ander voorbeeld van een passende oplossing die Deutsche Bank haar klanten biedt.

### **Voorbeelden van klachten**

Daarnaast willen de verschillende fracties inzicht in de aard van de verschillende klachten die de klanten van Deutsche Bank ervaren. Onderstaand zal ik thematisch ingaan op deze verschillende klachten.

#### *Boeterentes*

Allereerst stellen vele fracties vragen over de rol en het gebruik van boeterentes of *break funding costs* door Deutsche Bank. Voor de meeste vragen betreffende de *break funding costs* verwijs ik naar de beantwoording van eerdere Kamervragen van het lid Dijkgraaf (SGP), waarin ik inga op de rol van *break funding costs* en de specifieke situatie bij Deutsche Bank.<sup>2</sup> Ook in het debat van 25 april jl. heb ik hier met uw Kamer uitvoerig bij stilgestaan. Zoals ik in mijn antwoorden toen heb aangegeven is het gebruikelijk bij financiering op lange termijn om afspraken te maken over een boeterente indien de overeenkomst eerder dan afgesproken wordt beëindigd. Dit is gebruikelijk en wordt door alle banken in Nederland gehanteerd. De hoogte van de boeterente verschilt per geval. Deze is onder meer afhankelijk van de hoogte van de lening, het rentepercentage van de lening en de resterende looptijd. Deutsche Bank gaat daarbij in haar berekeningen uit van de *break funding costs*; de kosten die de bank daadwerkelijk maakt voor het voortijdig afbreken van de financiering die de bank voor de klant heeft aangetrokken. Deutsche Bank genereert op een vervroegde aflossing van een lening geen additionele opbrengsten, maar vraagt enkel vergoeding voor de daadwerkelijk gemaakte kosten. Deutsche Bank benadrukt dat zij de gederfde toekomstige inkomsten (commerciële marge) niet berekent. Zoals ik eerder heb aangegeven, heb ik tot op heden geen signalen ontvangen dat er door Deutsche Bank misbruik van het gebruik van *break funding costs* wordt gemaakt.

#### *Betalingsverkeer*

Een andere klacht is de slechte bereikbaarheid van Deutsche Bank en dat de betrouwbaarheid van het betalingsverkeer gebrekkig is. In antwoord hierop kan worden aangegeven dat de Nederlandsche Bank (DNB), als

<sup>2</sup> Aanhangsel Handelingen II 2012/13, nr. 1533.

verantwoordelijke voor het individueel toezicht op instellingen als Deutsche Bank, toeziet op de betrouwbaarheid van hun betaalsystemen. Zelf heb ik geen signalen ontvangen dat de betrouwbaarheid van het betalingsverkeer van Deutsche Bank op dit moment tekort schiet. Mocht ik deze alsnog ontvangen, dan zal ik deze per direct onder de aandacht brengen van DNB, zodat zij daarop kan handelen. Wat betreft de dienstverlening in het algemeen geldt dat Deutsche Bank een civiele zorgplicht heeft ten aanzien van haar zakelijke klanten. Aangezien deze civielrechtelijk van aard is, kunnen de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en/of DNB daar niet op handhaven. Zie omtrent de civiele zorgplicht ook mijn antwoorden op eerdere Kamervragen van het lid Dijkgraaf.<sup>3</sup>

### *Nummerportabiliteit*

Naast het gebruik van boeterentes, de gebrekkige betrouwbaarheid van het betalingsverkeer en overige overstapkosten is ook een veelgehoorde klacht dat klanten hun rekeningnummer niet mee kunnen nemen naar een nieuwe bank. Dit probleem zou kunnen worden opgelost door invoering van nummerportabiliteit voor bankrekeningen. Echter, sinds 2001 beschikt iedere bankrekeninghouder in Nederland over een International Bank Account Number (IBAN). Het IBAN is opgebouwd uit het oude zeven- of negencijferige rekeningnummer, voorafgegaan door een landcode, controlegetal en bankcode. Omdat het IBAN dus ook een code voor de bank van de rekeninghouder bevat, is het helaas niet mogelijk om bij de overstap naar een andere bank hetzelfde IBAN/rekeningnummer te behouden.

Gezien de totstandkoming van de Single Euro Payments Area en het feit dat IBAN daarbinnen de (wettelijke) standaard voor het rekeningnummer is, dient nummerportabiliteit op Europees niveau te worden gerealiseerd. Ik ben het met de Kamer eens dat nummerportabiliteit een goede zaak zou zijn. Nederland heeft al meerdere malen overleggen gepleit voor een onderzoek naar Europese nummerportabiliteit. Op dit moment lopen er onderhandelingen over de Richtlijn Betaalrekeningen (Payment Accounts Directive). Ik zal deze onderhandelingen aangrijpen om de Europese Commissie wederom te vragen onderzoek te doen naar de mogelijkheden voor de invoering van nummerportabiliteit.

### **Zorgplicht en rechtszaken**

Er wordt door een aantal fracties ook gerefereerd aan de zorgplicht van banken richting haar klanten. Laat ik vooropstellen dat ik vind dat, los van juridische kaders, een bank uiterst zorgvuldig moet omgaan met haar klanten en die klanten nooit in een onmogelijke situatie moet brengen. Een bank heeft ook een verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat ondernemers niet de dupe worden van een eigen strategiewijziging. Ik heb in antwoorden op eerdere Kamervragen reeds aangegeven dat de eisen in de Wet op het financieel toezicht omtrent zorgvuldige dienstverlening er op zijn gericht om consumenten (en beleggers) te beschermen.<sup>4</sup> Kredietverlening aan zakelijke partijen valt hier niet onder. Daarnaast ben ik in antwoord op Kamervragen van het lid Dijkgraaf uitgebreid ingegaan op de civiele zorgplicht.<sup>5</sup> Ik moet nogmaals onderstrepen dat het niet aan mij, maar aan de rechter is om zich uit te spreken over de vraag of een bank in de concrete omstandigheden van het geval in strijd heeft gehandeld met haar civielrechtelijke en contractuele zorgplicht. Deutsche Bank heeft bij mij aangegeven dat er op dit moment geen rechtszaken lopen in het kader van de strategiewijziging.

<sup>3</sup> Aangangsel Handelingen II 2012/13, nr. 2053.

<sup>4</sup> Kamerstuk 31 789, nr. 42.

<sup>5</sup> Aangangsel Handelingen II 2012/13, nr. 2053.

## **Overige**

Naast bovenstaande meer algemene en commissiebrede vragen, zijn er ook enkele fracties die nog specifieke vragen gesteld hebben. Deze vragen worden hieronder beantwoord.

### *Rood staan faciliteit*

Door de leden van de VVD-fractie is gevraagd in hoeverre ondernemers te maken krijgen met het feit zij bij een andere bank geen rood-staan-faciliteit op hun rekening courant krijgen als ze overstappen, zoals vóór de overstap wel door Deutsche Bank werd aangeboden.

In antwoord op deze vraag moet ik aangeven dat ik niet beschik over deze specifieke gegevens maar dat dit in ieder geval iets is tussen de ondernemer en de betrokken bank om nadere afspraken over te maken.

### *BMKB-garantie*

De leden van de VVD-fractie willen daarnaast weten of indien er een BMKB-garantie is gegeven op een krediet dat nog doorloopt, bij het (gedwongen) oversluiten van het krediet opnieuw premie betaald moet worden en in hoeverre er een mogelijkheid bestaat om de BMKB-garantie gewoon door te laten lopen.

Indien een klant van een bank verhuist omdat zijn huidige financier de kredietrelatie wil beëindigen, en er is een andere financier die de financiering wil overnemen inclusief het bestaande afbouwschema, hoeft niet opnieuw provisie over het borgstellingskrediet te worden betaald. De banken aangesloten bij de BMKB-regeling zijn hier onlangs nog expliciet op gewezen.

### *ACM-onderzoek*

De leden van de CDA-fractie vragen naar de stand van zaken rondom te toezegging om de toezichthouder Autoriteit Consument en Markt (ACM) de opdracht te geven om nader onderzoek te doen naar overstapdrempels bij MKB-financiering en de effecten daarvan op de marktwerking.

In antwoord op deze vraag is het allereerst juist om aan te geven dat de ACM een onafhankelijk toezichthouder is en zelf haar onderzoeksprioriteiten bepaalt. Ik ben dan ook blij om aan te kunnen geven dat de ACM inmiddels is gestart met haar onderzoek naar de mogelijkheden voor verbeteringen van de concurrentie in de Nederlandse bancaire sector. Met dit onderzoek wil de ACM inzicht geven in (en mogelijke oplossingen aandragen voor) concurrentiebelemmerende mechanismen en hiermee bijdragen aan het verminderen van de negatieve gevolgen van beperkte concurrentie in de bancaire sector. Bij dit onderzoek zal ook aandacht worden besteed aan concurrentiële problemen bij MKB-financiering. Indien blijkt dat overstapdrempels een relevante factor spelen in de concurrentie in de bancaire sector zal de ACM aandacht besteden aan deze overstapdrempels. De ACM verwacht haar onderzoek in de loop van 2014 te publiceren.

## **Conclusie**

Concluderend kan ik stellen dat er bij vele betrokkenen – belangenverenigingen, ondernemersorganisatie, uw Kamer en uiteraard de getroffen ondernemers zelf – nog veel zorgen bestaan rondom de afwikkeling van het klantenbestand van Deutsche Bank. Deze zorgen deel ik en neem ik

zeer serieus. In mijn gesprekken met Deutsche Bank breng ik deze zorgen over en dring er bij Deutsche Bank op aan dat zij al het uiterste doet om die zorgen weg te nemen.

De klanten die door het beleid van Deutsche Bank in de problemen komen moedig ik aan om met Deutsche Bank in contact te treden, voor zover zij dat al niet gedaan hebben. Dit kan rechtstreeks maar ook via LTO Nederland en MKB-VNO/NVW Nederland, die inmiddels regelmatig met Deutsche Bank spreken. Ook zal ik zelf klachten die bij mij binnenkomen – al dan niet via Uw Kamer – onder de aandacht van de Raad van Bestuur van Deutsche Bank blijven brengen.

Ik zie het als mijn rol om bij Deutsche Bank aandacht te blijven vragen voor de ondernemers die in deze moeilijke tijden in een lastig parket zijn gekomen vanwege het beleid van Deutsche Bank. Zoals eerder gezegd zullen de problemen niet op zeer korte termijn allemaal zijn weggenomen. Ik zal deze situatie dan ook intensief blijven volgen en monitoren en er op een volgend moment bij uw Kamer op terug komen. Ik stel voor dat ik kort na 30 november 2013 bij uw Kamer terugkom, opdat wij daarna gezamenlijk de balans kunnen opmaken. Op dat moment zal een groot deel van de portefeuille van klanten bij Deutsche Bank weg zijn en kunnen we opnieuw bezien of en welke problemen er eventueel nog resterend zijn.

Ik hoop op deze manier de vragen van uw Kamer naar tevredenheid te hebben beantwoord.

De Minister van Financiën,  
J.R.V.A. Dijsselbloem