



*Consultatiedocument*

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

1 september 2016

## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2. Huidige bescherming zzp-ers en mkb-bedrijven</b>	<b>5</b>
<i>Wettelijke bescherming van kleinzakelijke klanten in de Wft</i>	5
<i>Effectiviteit huidige bescherming van kleinzakelijke klanten</i>	5
<b>3. Wenselijke bescherming van zzp-ers en mkb-ondernemingen</b>	<b>8</b>
<i>Overeenkomstige kenmerken tussen consumenten en kleinzakelijke klanten</i>	8
<i>Mogelijkheden om de bescherming van kleinzakelijke klanten uit te breiden</i>	10
<b>4. Vervolgstappen</b>	<b>14</b>

## 1. Inleiding

De 1,5 miljoen zelfstandigen zonder personeel (zzp-ers) en andere kleine ondernemers in Nederland<sup>1</sup> dienen er op te kunnen vertrouwen dat financiële dienstverleners in hun belang handelen. Deze kleine ondernemers hebben vaak beperkte financiële expertise en mogelijk ook niet de middelen om die expertise in te huren. In die zin lijken deze zgn. *kleinzakelijke* klanten op consumenten als zij een financiële dienst afnemen of een financieel product aanschaffen. Net als bij consumenten geldt voor een deel van hen dat zij door het kennisverschil met financiële dienstverleners een potentieel kwetsbare positie innemen tegenover deze financiële instellingen. Als sprake is van een kredietrelatie wordt deze kwetsbare positie versterkt door de afhankelijkheid die de klant vaak heeft ten opzichte van de kredietverstrekker.

In de afgelopen jaren hebben zich situaties voorgedaan waarbij zzp-ers en andere kleine ondernemers door financiële dienstverleners niet goed zijn behandeld. Voorbeelden hiervan zijn de gebrekkige adviesdienstverlening bij arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (aov's) aan zzp-ers<sup>2</sup> en de onzorgvuldige dienstverlening aan midden- en kleine bedrijven (mkb) bij de verkoop en advisering van variabele leningen met rentederivaten.<sup>3</sup> Zzp-ers en mkb-ondernemingen hebben hierdoor financiële producten aangeschaft die zij niet begrepen of niet goed pasten bij hun financiële doelstellingen, en die in sommige gevallen tot schade hebben geleid.<sup>4</sup>

In de Wet op het financieel toezicht (Wft) zijn verschillende zorgplichten voor financiële ondernemingen opgenomen met als doel om kwetsbare klanten te beschermen. Waar de bescherming van consumenten in de Wft echter consequent geldt voor alle financiële producten en diensten, verschilt de bescherming van kleinzakelijke klanten per financieel product en type klant. De voorgenoemde situaties doen de vraag rijzen of de Wft voldoende effectieve bescherming biedt aan kleinzakelijke klanten en of deze eventueel aangepast dan wel uitgebreid moet worden.

Deze consultatie heeft tot doel om de effectiviteit van de huidige wettelijke bescherming van zzp-ers en mkb-ondernemingen in de Wft te onderzoeken, alsmede de wenselijkheid en de gevolgen van eventuele aanpassing en/of uitbreiding hiervan. Dit consultatiedocument is erop gericht hiervoor input te verzamelen van belanghebbenden en deskundigen. Dit gebeurt in een aantal stappen. In de eerste plaats wordt met deze consultatie beoogd te inventariseren in hoeverre de huidige wettelijke bescherming van kleinzakelijke klanten in de Wft afdoende is. In de tweede plaats is het doel om een breed scala aan onderwerpen te verkennen die te maken hebben met de wettelijke bescherming van kleinzakelijke klanten. Afhankelijk van de uitkomst van de inventarisatie van knelpunten kunnen deze mogelijkheden nader overwogen worden.

---

<sup>1</sup> CBS - De Staat van het MKB 2015.

<sup>2</sup> In 2015 heeft de AFM vastgesteld dat adviseurs onzorgvuldig te werk zijn gegaan bij de advisering van arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen. Eerder in 2011 waarschuwde de AFM al voor tekortkomingen in (met name budget) aov-producten en wees zij op het belang van een zorgvuldig advies traject.

<sup>3</sup> Begin 2014 heeft de AFM bij alle grootbanken tekortkomingen en onzorgvuldige dienstverlening vastgesteld bij het afsluiten van rentederivaten. Deze tekortkomingen zagen deels ook op de dienstverlening rondom de renteopslagen bij het onderliggend (variabel) krediet.

<sup>4</sup> Andere signalen over tekortschietende financiële dienstverlening aan zzp-ers en mkb-ondernemingen zijn de conclusies van de AFM in 2015 in een verkenning naar de behandeling van bijzonder beheer klanten. Hieruit bleek dat de communicatie van banken naar mkb-ondernemingen in bijzonder beheertrajecten tekort schoot en dat de overgang naar bijzonder beheer voor veel MKB-ondernemingen als onverwacht kwam. Daarnaast bleek dat mkb-ondernemingen doorgaans niet bekend waren met de zeer impactvolle eenzijdige maatregelen die banken contractueel kunnen nemen.

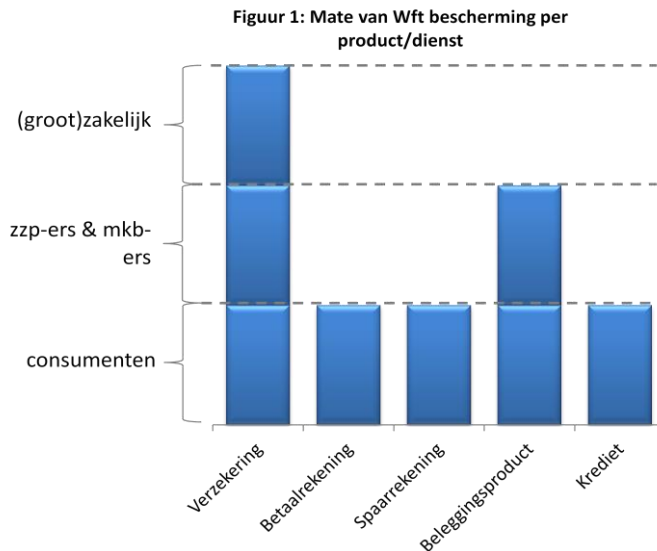
Aanpassing of uitbreiding van wettelijke bescherming staat niet op voorhand vast. De uitkomst van deze consultatie zou ook kunnen zijn dat de huidige wettelijke bescherming afdoende is. Bij het overwegen van eventuele extra bescherming zal een afweging gemaakt moeten worden tussen de voor- en nadelen van extra bescherming. De vragen in dit consultatie document zien daarom nadrukkelijk op zowel de voordelen als de eventuele nadelige gevolgen van mogelijke maatregelen.

Belanghebbenden en deskundigen worden uitgenodigd uit om zoveel mogelijk met feiten en/of ervaringen onderbouwde antwoorden in te zenden op de vragen die in het document gesteld worden. Een ieder wordt verzocht om hun antwoorden op de vragen in dit document via [internetconsultatie.nl](http://internetconsultatie.nl) vóór 1 oktober 2016 in te zenden.

## 2. Huidige bescherming zzp-ers en mkb-bedrijven

### *Wettelijke bescherming van kleinzakelijke klanten in de Wft*

De huidige wettelijke bescherming van kleinzakelijke klanten in de Wft verschilt per financieel product en type klant. Dit vindt zijn oorsprong in Europese sectorale regelgeving, waarbij veelal per producttype is bepaald welk type klant beschermd wordt. Kleine ondernemers worden hierdoor, onafhankelijk van hun specifieke kennis en deskundigheid, per producttype verschillend beschermd (zie figuur 1 voor een sterk versimpelde weergave).<sup>5</sup>



In het huidige stelsel van bescherming in de Wft worden kleinzakelijke klanten onder meer bij verzekeringen en bij beleggingsproducten beschermd (zie figuur 1). Bij verzekeringen wordt iedere klant beschermd, zowel consumenten als zakelijke klanten.<sup>6</sup> Bij beleggingsproducten (zoals onder meer rentederivaten) geldt bescherming voor zogenaamde 'niet-professionele' klanten vanuit de Europese richtlijn *Markets in Financial Instruments Directive* (MiFID)<sup>7</sup>. In deze richtlijn wordt onderscheid gemaakt tussen zakelijke klanten op basis van omvang van balans, omzet en eigen vermogen. Indien een zakelijke klant de omvangvereisten niet overschrijdt wordt deze als niet-professioneel aangemerkt.<sup>8</sup> Zoals in figuur 1 ook weergegeven zijn er drie terreinen waar momenteel louter consumenten worden beschermd: betaaldiensten, spaarproducten en kredietverlening.

### *Effectiviteit huidige bescherming van kleinzakelijke klanten*

Het huidige stelsel van bescherming in de Wft is erop gericht met zorgplichten voor financiële dienstverleners het belang van de klant te beschermen. In de regel wordt het begrip 'zorgplicht'

<sup>5</sup> Deze versimpelde weergave is op basis van eigen analyse en niet bedoeld om een compleet of uitputtend overzicht te geven.

<sup>6</sup> De term verzekeringnemer omvat zowel de consument die een verzekering afsluit als degene die handelt in beroep of bedrijf. In de Wft is dit vertaald naar het begrip "cliënt", waaruit kan worden afgeleid dat de bescherming ook van toepassing is op professionele klanten.

<sup>7</sup> Richtlijn 2004/39/EG, van het Europees Parlement en de Raad van 21 april 2004 betreffende markten voor financiële instrumenten, tot wijziging van de Richtlijnen 85/611/EG en 93/6/EEG van de Raad en de Richtlijn 2000/12/EG van het Europees parlement en de Raad houdende de intrekking van Richtlijn 3/22/EEG van de Raad, PB L 145 van 30.4.2004.

<sup>8</sup> Balanstotaal van minder dan € 20 miljoen; een netto-omzet van minder dan € 40 miljoen; een eigen vermogen van minder dan € 2 miljoen. Als een bedrijf twee van de drie genoemde grenzen overschrijd zal deze worden geclassificeerd als professionele belegger.

gebruikt wordt om aan te geven dat op een financiële dienstverlener de plicht rust om de gerechtvaardigde belangen van een klant in acht te nemen. Feitelijk is het begrip zorgplicht echter een containerbegrip voor allerlei informatie- en adviesplichten in de Wft. Bij deze plichten voor financiële dienstverleners t.a.v. hun klanten geldt naast de verantwoordelijkheid van financiële dienstverleners ook de eigen verantwoordelijkheid van klanten.

Naast bescherming vanuit de Wft worden kleine ondernemers ook beschermd vanuit het civiele recht. Financiële dienstverleners hebben in het civiele recht een contractuele zorgplicht richting hun klanten. Deze bescherming wordt beheerst door de regels in het Burgerlijk Wetboek (BW). Bij eventuele conflicten kunnen zowel klanten als financiële dienstverleners hun individuele geschillen aanhangig maken bij een instantie voor alternatieve geschillenbeslechting of bij een rechter. In uitspraken van civiele rechters (jurisprudentie) is voor banken een verdergaande 'bijzondere zorgplicht' ontwikkeld, vanwege hun belangrijke rol in het maatschappelijk verkeer en doordat zij professioneel en deskundig zijn ten opzichte van de minder deskundige consument. Waar de bijzondere zorgplicht tot voor kort alleen gold t.a.v. consumenten is de reikwijdte van deze (ongeschreven) zorgplicht in 2014 door een civiele rechter verruimd naar mkb-ondernemingen. In een uitspraak inzake een rentederivaat bepaalde de rechtbank dat de bijzondere zorgplicht om consumenten te beschermen - omwille van hun beperkt(er)e deskundigheid - ook geldt richting kleine ondernemers.<sup>9</sup>

### **Consultatievragen**

- 1. Wat vindt u van de van de huidige bescherming van kleine ondernemers in de Wft? Is deze effectief? Is het goed dat de bescherming van kleine ondernemers pers product-type verschilt, ongeacht de specifieke kennis en deskundigheid? U wordt verzocht uw antwoord met voorbeelden en/of ervaringen te onderbouwen.*
- 2. Vindt u het wenselijk, nodig of noodzakelijk dat de reikwijdte van de huidige bescherming van zzp-ers en mkb-ondernemingen in de Wft wordt aangepast of uitgebreid? Zo ja, hoe en voor welke diensten/producten? Wat zijn hiervan de eventuele nadelige gevolgen? Zo, nee, waarom niet?*

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is als gedragstoezichthouder belast met het toezicht op zorgplichten in de Wft. Bij schendingen van zorgplichten bij financiële diensten en producten voor kleinzakelijke klanten kan zij (achteraf) handhavend optreden bij onder meer verzekeringen en beleggingsproducten. Zij heeft geen handhavingsbevoegdheden t.a.v. betaal- en spaarproducten of kredietverlening (zie de mate van Wft-bescherming in figuur 1). Handhavend optreden o.b.v. de regels in de Wft betekent dat de AFM maatregelen kan nemen richting de financiële dienstverlener, zij kan niet schendingen ongedaan maken of de gevolgen van schendingen oplossen voor een

<sup>9</sup> De rechtbank Oost-Brabant oordeelde dat de bank in kwestie zijn bijzondere zorgplicht had geschonden richting de ondernemer die een rentederivaat had afgesloten bij deze bank en dit rentederivaat voortijdig wilde beëindigen (en daardoor met een beëindigingspremie werd geconfronteerd). Daarbij overwoog de rechtbank dat op de bijzondere (civielrechtelijke) zorgplicht die op banken rust jegens particuliere klanten met wie zij een overeenkomst willen aangaan en die ertoe strekt deze particulier te beschermen tegen de gevaren van eigen lichtvaardigheid of gebrek aan inzicht, ook geldt jegens ondernemers.

individuele klant. Om de naleving van de relevante wet- en regelgeving te af te dwingen (alsook te bevorderen en om financiële dienstverleners te stimuleren meer in het belang van klanten te handelen) maakt zij gebruik van verschillende maatregelen. Naast zwaardere handhavingsmaatregelen zoals boetes, maakt de AFM gebruik van lichtere instrumenten zoals normoverdragende gesprekken.<sup>10</sup>

### **Consultatievragen**

3. *Wat vindt u van de huidige mogelijkheden voor handhaving (bij schending van wettelijke voorschriften die beogen kleine ondernemers te beschermen)? Zijn deze mogelijkheden effectief?*
4. *Vindt u het wenselijk, nodig of noodzakelijk dat deze mogelijkheden voor handhaving aangepast of uitgebreid worden? Zo ja, hoe en voor welk type ondernemers en producten? Wat zijn hiervan de eventuele nadelige gevolgen? Zo, nee, waarom niet?*

---

<sup>10</sup> Voordat de AFM overgaat tot een maatregel, voert zij onderzoek uit en bepaalt zij welke maatregel het beste bij een situatie past. De AFM weegt hierbij de betrokken belangen af en houdt rekening met de relevante omstandigheden van het geval (bijvoorbeeld verwijtbaarheid of als er sprake is van overtreding bij herhaling).

### 3. Wenselijke bescherming van zzp-ers en mkb-ondernemingen

#### *Overeenkomstige kenmerken tussen consumenten en kleinzakelijke klanten*

De huidige wettelijke bescherming van kleinzakelijke klanten in de Wft verschilt per financieel product en type klant. Dit vindt zijn oorsprong in Europese sectorale regelgeving, waarbij veelal per producttype Nederland kent ruim 1,5 miljoen zzp-ers en andere kleine mkb-ondernemers en kent daarmee vergeleken met buurlanden relatief veel mkb-bedrijven.<sup>11</sup> Dit komt vooral door het grote en snelgroeiende aantal zzp-ers in Nederland. Het aandeel zzp-ers in de beroepsbevolking nam in Nederland in de laatste vijftien jaar aanzienlijk sneller toe dan gemiddeld in de EU. Tussen 2010 en 2015 alleen al kwamen er ruim 100.000 kleine ondernemers bij, met name zzp-ers.

Deze kleine ondernemers nemen op zeer diverse wijze deel aan het financieel verkeer en hebben een zeer divers niveau van financiële geletterdheid. Het overgrote deel heeft een één of meerdere betaalrekeningen, een deel zal een pensioenproduct of een arbeidsongeschiktheidsverzekering hebben. Het deel van deze ondernemers dat goederen produceert of aanbiedt zal mogelijk gebruik maken van financiering in de vorm van krediet en een klein deel zal beleggingsdiensten en/of complexe beleggingsproducten afnemen. De financiële expertise van ondernemers om de werking van deze diensten en producten te kunnen doorgronden, en de (financiële) gevolgen te kunnen inschatten, sluit niet per definitie aan op de mate van gebruik van deze financiële producten en diensten. In die zin vertonen kleine ondernemers overeenkomsten met consumenten, en geldt voor een deel van hen dat zij door het kennisverschil met financiële dienstverleners een potentieel kwetsbare positie innemen tegenover financiële instellingen. Als sprake is van een kredietrelatie wordt deze kwetsbare positie versterkt door de afhankelijkheid die de klant vaak heeft ten opzichte van de kredietverstrekker. Als het uitgangspunt bij bescherming voor consumenten is dat zij een kwetsbare positie innemen, en daarmee bescherming behoeven, zou dit uitgangspunt evenwel van toepassing kunnen zijn voor (een deel van de) kleinzakelijke klanten.

#### **Consultatievragen**

5. *Wat zijn volgens u de verschillen tussen consumenten en kleine ondernemers die het verschil in bescherming bij financiële diensten en producten rechtvaardigen?*
6. *Wat zijn volgens u de overeenkomsten tussen consumenten en kleine ondernemers die het verschil in bescherming niet rechtvaardigen?*
7. *Geven deze verschillen en overeenkomsten (kenmerken) volgens u aanleiding tot (minder/aanvullende) bescherming van kleinzakelijke klanten? Zo ja, welke en waarom? In hoeverre komen deze kenmerken voor bij kleinzakelijke klanten en voor welke diensten en producten zijn deze kenmerken relevant?*

<sup>11</sup> CBS - De Staat van het MKB 2015. In deze publicatie is in opdracht van het Ministerie van Economische Zaken basisdata van het CBS ontsloten. Als grens voor mkb-bedrijven wordt hierin de gebruikelijke definitie van minder dan 250 personen in dienst gebruikt. Alle aantallen en percentages in dit hoofdstuk zijn overgenomen uit deze publicatie.



Een deel van kleinzakelijke klanten zal kenmerken delen met consumenten. Een ander deel van deze groep zal deze kenmerken niet delen of niet in dezelfde mate. Het is hierdoor lastig te spreken over de wenselijkheid of noodzaak van bescherming van zzp-ers en het mkb in het algemeen. De begrippen 'zzp-er' en 'mkb' zijn überhaupt lastig in de afbakening van mogelijk *beschermingsbehoefte* kleinzakelijke klanten. Volgens een vaak gebruikte definitie van mkb (minder dan 250 personen in dienst, omzet tot 50 miljoen, balanstotaal tot 43 miljoen) valt 99,8% van alle bedrijven in Nederland onder het mkb. Tabel 1 geeft een verdeling weer van de 1,5 miljoen mkb-ondernemingen in Nederland, al naar gelang de omvang in werkzame personen.

**Tabel 1: Aantal bedrijven in Nederland, naar aantal werkzame personen**

Bedrijven met 1 werkzame persoon	1.171.205
Bedrijven met 2-5 werkzame personen	228.030
Bedrijven met 5-10 werkzame personen	61.675
Bedrijven met 10-50 werkzame personen	48.995
Bedrijven met 50-250 werkzame personen	10.860
Bedrijven met meer dan 250 werkzame personen	2.870

Bron: CBS – Staat van het MKB 2015

Tegelijkertijd gaat er achter deze mkb-bedrijven een grote heterogeniteit schuil. Een zzp-er zal qua financiële expertise of de middelen om die expertise in te huren sterk verschillen met een mkb-onderneming met tussen de 50 en 250 werkzame personen. Een heldere definitie van het *beschermingsbehoefte* deel van kleinzakelijke klanten is daarmee niet voor handen. Om toch tot een juridische definiëring te komen is een mogelijkheid om aan te sluiten bij een bestaande definitie op basis van omvangvereisten, zoals de grens voor het aanmerken als 'niet-professionele' belegger uit de MiFID<sup>12</sup> of de (Europese) definitie van micro-ondernemingen (minder dan 10 werknemers en maximaal 2 miljoen euro omzet of balanstotaal).<sup>13</sup> Het aandeel van de laatste groep (micro-ondernemingen) is 94% van het totaal aantal ondernemingen in Nederland. Het nadeel van aansluiting op deze bestaande definities is dat hierbij niet per se recht wordt gedaan aan de *beschermingsbehoefte* kenmerken van kleinzakelijke klanten. Een mogelijkheid die hier potentieel meer recht aan doet is een vrijwillige *opt-in* waarmee zzp-ers en mkb-ondernemingen zichzelf aanduiden als *beschermingsbehoefte*.

### **Consultatievraag**

8. Welke kleine ondernemers zijn volgens u *beschermingsbehoefte*? En welke definitie zou volgens u gebruikt kunnen worden om deze kleinzakelijke klanten af te bakenen? Wat zijn hiervan de voor- en nadelen?

<sup>12</sup> Balanstotaal van minder dan € 20 miljoen; een netto-omzet van minder dan € 40 miljoen; een eigen vermogen van minder dan € 2 miljoen. Als een bedrijf twee van de drie genoemde grenzen overschrijd zal deze worden geclassificeerd als professionele belegger

<sup>13</sup> Zoals neergelegd in Aanbeveling 2003/361/EG13 van de Europese Commissie: micro-ondernemingen (minder dan 10 werknemers, € 2 miljoen omzet of balanstotaal); kleinbedrijf (tussen 10 en 50 werknemers en tussen € 2 en 10 miljoen omzet of balanstotaal), middenbedrijf (tussen 50 en 250 werknemers en tussen € 10 en 50 miljoen omzet en tussen € 10 en 43 miljoen balanstotaal).

## *Mogelijkheden om de bescherming van kleinzakelijke klanten uit te breiden<sup>14</sup>*

### Algemene zorgplicht

In 2014 is een algemene vangnetbepaling in de Wft opgenomen voor zorgplichtschendingen die buiten de reikwijdte van de Wft vallen. Deze algemene zorgplicht in artikel 4:24a Wft strekt tot het op zorgvuldige wijze in acht nemen van de gerechtvaardigde belangen van consumenten. De handhaving van de AFM t.a.v. schendingen van deze algemene zorgplicht is [ingevolge lid 3] beperkt tot evidente misstanden. De algemene zorgplicht zal eind 2016 geëvalueerd worden. Een uitbreiding van de algemene zorgplicht voor consumenten naar kleinzakelijke partijen beschermt potentieel tegen onzorgvuldige dienstverlening of (vanuit de preventieve werking van handhaving) tegen ernstige misstanden, ongeacht het type product of dienstverlening.

### **Consultatievraag**

*9. Vindt u het wenselijk dat de reikwijdte van de algemene zorgplicht aangepast dan wel uitgebreid wordt naar (een deel van) kleinzakelijke klanten? Zo ja, waarom en naar welk deel? Wat zijn hiervan de eventuele nadelige gevolgen? Zo, nee, waarom niet?*

### Informatie- en adviesplichten

De bescherming vanuit specifieke zorgplichten zoals in artikel 4:19 Wft opgenomen verschilt per type klant en product (zie figuur 1). Een uitbreiding van deze specifieke zorgplichten beschermt potentieel tegen specifieke onzorgvuldigheden in de communicatie over producten en potentieel tegen gebrekkige de advisering van producten. Zorgplichten die overwogen kunnen worden ten aanzien van betalen, sparen en krediet zijn informatieplichten (voorafgaand aan een contract en tijdens de dienstverlening) en adviesregels (passende advisering/ken uw klant).

### **Consultatievraag**

*10. Vindt u het wenselijk dat de reikwijdte van informatie- of adviesplichten aangepast dan wel uitgebreid wordt naar (een deel van) kleinzakelijke klanten? Zo ja, waarom en naar welk deel? Wat zijn hiervan de eventuele nadelige gevolgen? Zo, nee, waarom niet?*

### Provisieverbod

In 2013 is een provisieverbod in werking getreden voor het bemiddelen of adviseren inzake een betalingsbeschermer, een complex product, een hypothecair krediet, een individuele arbeidsongeschiktheidsverzekering, een overlijdensrisicoverzekering, een uitvaartverzekering. Traditioneel was de relatie van aanbieder en adviseur/bemiddelaar zeer vervlochten. Hier is met het provisieverbod in artikel 86c Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft een eind aan gekomen. Adviseurs en bemiddelaars mogen voor deze producten sindsdien geen provisie ontvangen van een productaanbieder maar dienen de kosten voor het adviseren of bemiddelen

<sup>14</sup> De lijst van opgenomen mogelijkheden in dit deel is niet uitputtend bedoeld.

rechtstreeks in rekening te brengen bij een consument. Hierdoor wordt een cultuurverandering in de financiële dienstverlening gestimuleerd, van productgedreven verkoop naar klantgerichte advisering. In 2014 is het provisieverbod ook voor beleggingsondernemingen in werking getreden. Ook bij beleggingsdienstverlening is het sindsdien niet meer toegestaan om provisies te verschaffen aan of te ontvangen van derden.<sup>15</sup> Een verbod op provisie is deels van toepassing op kleinzakelijke klanten: bij individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zzp-ers of directeuren groot aandeelhouder en bij beleggingsdiensten aan kleinzakelijke klanten die onder de MiFID definitie van niet-professioneel vallen. Een uitbreiding van het verbod op provisies naar producten voor kleinzakelijke klanten - waarop het verbod nu niet van toepassing is - zou ook daar kleinzakelijke partijen beschermen tegen de schadelijke effecten van productgedreven verkoop van specifieke producten.

#### **Consultatievraag**

*11. Vindt u het wenselijk dat de reikwijdte van het provisieverbod aangepast dan wel uitgebreid wordt naar (een deel van) kleinzakelijke klanten? Zo ja, waarom en naar welk deel? Wat zijn hiervan de eventuele nadelige gevolgen? Zo, nee, waarom niet?*

#### Doorverwijsplicht

In het Verenigd Koninkrijk wordt een aantal grote banken verplicht om, na een afwijzing van een kredietaanvraag en na instemming door het bedrijf dat de kredietaanvraag heeft gedaan, informatie over het bedrijf door te sturen naar (online) financieringsplatforms. Ondernemers komen zo makkelijk in contact met andere potentiële financiers. In het consultatiedocument Fink van het Ministerie van Economische Zaken is de vraag gesteld of banken ook in Nederland moeten worden gestimuleerd of verplicht om afgewezen verzoeken door te verwijzen.<sup>16</sup> Een doorverwijsplicht kan helpen om mogelijke belemmeringen die een bank voelt om door te verwijzen (bv zorgen t.a.v. aansprakelijkheden vanuit de zorgplicht) te doorbreken. In aanvulling op de vraag in het consultatiedocument Fink is de vraag hoe ver de plicht van een bank ten aanzien van doorverwijzingen strekt en zou moeten strekken.

#### **Consultatievraag**

*12. Vindt u het wenselijk een wettelijke plicht op te nemen voor financiers van kleinzakelijke klanten om hen door te verwijzen naar (platforms van) alternatieve financiers? Zo ja, waarom en hoe ver zou deze moeten strekken? Wat zijn hiervan de eventuele nadelige gevolgen? Zo, nee, waarom niet?*

<sup>15</sup> Artikel 168a Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft.

<sup>16</sup> [www.financieringslink.nl](http://www.financieringslink.nl)<<http://www.financieringslink.nl/>

### Bevoegdheden voor externe beoordelaars en collectieve compensatie achteraf

Naast zorgplichten en directe maatregelen om zorgvuldige dienstverlening vooraf te bevorderen zijn er mogelijkheden om met bescherming achteraf zorgvuldige dienstverlening te bevorderen. In andere landen hebben toezichthouders bijvoorbeeld de bevoegdheid om externe beoordelaars aan te stellen bij mogelijke schendingen van zorgplichten en om collectieve compensatieschema's op te leggen. Een voorbeeld hiervan in het Verenigd Koninkrijk is de Engelse toezichthouder Financial Conduct Authority (FCA) die zogenaamde *skilled persons* kan aanstellen om onderzoek te verrichten. De FCA kan tevens bij grootschalige schendingen van zorgplichten een *consumer redress scheme* opleggen. Deze laatste bevoegdheid geldt alleen voor compensatie aan consumenten.<sup>17</sup> Wettelijke bevoegdheden om externe beoordelaars onderzoek te laten verrichten en/of collectieve compensatieschema's op te laten leggen kunnen potentieel (preventief) beschermen tegen (grootschalige) gebrekkige dienstverlening, alsmede (achteraf) compensatie van collectieve schade bevorderen.

#### **Consultatievragen**

13. *Vindt u een wettelijke bevoegdheid wenselijk voor het kunnen aanstellen van externe beoordelaars om schendingen van zorgplichten te onderzoeken bij dienstverlening aan kleinzakelijke klanten? Zo ja, waarom en naar welk deel? Wat zijn hiervan de eventuele nadelige gevolgen? Zo, nee, waarom niet?*

14. *Vindt u een wettelijke bevoegdheid wenselijk voor het kunnen opleggen van een compensatieschema n.a.v. (grootschalige) schendingen van zorgplichten bij dienstverlening aan kleinzakelijke klanten? Zo ja, waarom en naar welk deel? Wat zijn hiervan de eventuele nadelige gevolgen? Zo, nee, waarom niet?*

### Uitbreiding alternatieve (individuele) geschillenbeslechting

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) bemiddelt in en oordeelt op onafhankelijke wijze over individuele geschillen tussen consumenten en banken, verzekeraars, intermediairs en andere financiële dienstverleners. Hiermee wordt beoogd een laagdrempelig alternatief voor een gang naar de rechter te bieden. Consumenten kunnen zelf een klacht in dienen bij het Kifid. Het Kifid staat als alternatieve geschillenbeslechter alleen open voor consumenten en niet voor zakelijke klanten. Vanaf 26 januari 2015 is op verzoek van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) een tijdelijk loket van Kifid geopend exclusief voor de behandeling van geschillen tussen kleine mkb-bedrijven en banken over rentederivaten. Een uitbreiding van het klachtenloket Kifid naar geschillen tussen kleine ondernemers en financiële dienstverleners breidt de toegang tot alternatieve geschillenbeslechting uit en bevordert potentieel het verhaal van individuele schade.

---

<sup>17</sup> Zowel in Nederland als in het Verenigd Koninkrijk zijn in het rentederivatendossier vrijwillige afspraken gemaakt met banken over het volgen van een herstell kader en respectievelijk een compensatieschema.

**Consultatievraag**

*15. Vindt u uitbreiding van de toegang tot alternatieve geschillenbeslechting via het Kifid naar kleinzakelijke klanten wenselijk? Zo ja, waarom en voor welk deel? Wat zijn hiervan de eventuele nadelige gevolgen? Zo, nee, waarom niet?*

**Andere maatregelen**

Naast aanpassing dan wel uitbreiding van wettelijke plichten voor dienstverleners en bevoegdheden voor toezichthouder en/of alternatieve geschillenbeslechters zijn er mogelijk nog andere maatregelen denkbaar. Maatregelen die de effectiviteit van de bescherming van (een deel van de) kleinzakelijke verbeteren en/of door andere partijen kunnen worden genomen.

**Consultatievraag**

*16. Welke andere maatregelen zijn volgens u wenselijk t.a.v. de bescherming van kleinzakelijke klanten bij financiële diensten en producten? Waarom en voor welk deel van kleinzakelijke klanten? Wat zijn hiervan de gevolgen?*

## 4. Vervolgstappen

Dit consultatiedocument is erop gericht input te verzamelen over de effectiviteit van de huidige wettelijke bescherming van kleinzakelijke klanten bij financiële diensten en producten, alsmede over de wenselijkheid en de gevolgen van eventuele aanpassing en/of uitbreiding hiervan.

Het Ministerie van Financiën nodigt u van harte uit om te reageren op de voorgelegde consultatievragen. De consultatie start met dit document en loopt tot 1 oktober 2016. U wordt verzocht om uw reactie voor 1 oktober via [internetconsultatie.nl](http://internetconsultatie.nl) in te zenden.

Om de raadpleging transparant te laten verlopen, accepteren wij alleen reacties via deze wijze. Met andere reacties zal geen rekening worden gehouden. U hoeft uiteraard niet alle vragen te beantwoorden. Alle reacties worden na sluitingsdatum op [internetconsultatie.nl](http://internetconsultatie.nl) gepubliceerd.

Na de sluitingsdatum zal het ministerie bijeenkomsten organiseren met belanghebbenden en deskundigen om hen te raadplegen over specifieke onderwerpen in het consultatiedocument. Op basis van de resultaten van de consultatie en de bijeenkomsten zal de huidige wettelijke bescherming van kleinzakelijke klanten beoordeeld worden en zal overwogen worden of aanpassing dan wel uitbreiding wenselijk is.