

Ministerie van Financiën  
T.a.v. de heer Ir J.R.V.A. Dijsselbloem

**Datum** 30 september 2016

**Referentie** BR2557

Betreft: Consultatie effectiviteit en gewenste mate van bescherming  
voor zzp'ers en mkb'ers bij financiële diensten en producten

Geachte heer Dijsselbloem,

De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) waardeert het initiatief van het Ministerie van Financiën om het vraagstuk van bescherming van zzp'ers en het mkb bij financiële diensten en producten op de publieke agenda te zetten. Het aanbieden van financiële diensten en producten aan kleinzakelijke klanten zien banken als een van hun kerntaken. Hierbij ervaren zij echter steeds vaker rechtsonzekerheid en dat staat een goede dienstverlening in de weg. Banken hebben daarom begin dit jaar al aandacht gevraagd voor het belang van duidelijke kaders.

De beantwoording van de consultatievragen hebben wij gedaan vanuit het perspectief van de banken. Dit hebben wij ook op die wijze verwoord, waarbij het belang van onze klanten nadrukkelijk is meegewogen. Wij willen op deze plaats benadrukken dat het zeer complexe materie betreft en dat het verschuiven van kaders vergaande gevolgen voor ondernemers en financiële dienstverleners heeft. Banken leveren graag een actieve bijdrage in de noodzakelijke discussie om met elkaar te komen tot meer duidelijkheid.

**Kernboodschap:**

- Banken onderschrijven de behoefte aan bescherming van bepaalde kleine ondernemers, waaronder zzp'ers en een deel van het mkb;
- De NVB gaat graag in gesprek met het Ministerie van Financiën en belanghebbenden over een mogelijke aanpassing en/of uitbreiding van de reikwijdte van bepaalde elementen in de Wet op het financieel toezicht (Wft) met betrekking tot de bescherming van bepaalde kleine ondernemers;
- Het gezamenlijke doel moet zijn om de bescherming op een effectieve en efficiënte wijze te organiseren zonder dat dit ten koste gaat van de keuzevrijheid van de ondernemer in het product- en dienstenaanbod;
- Banken zien een belangrijke rol weggelegd voor zelfregulering in de financiële sector. Een *principle based*-vorm van zelfregulering kan efficiënt en effectief voorzien in de behoeften van de heterogene groep kleine ondernemers.

*Het veranderend financieringslandschap biedt voordelen maar brengt tegelijkertijd ook uitdagingen mee*

Het aanbod van zowel traditionele als innovatieve financiële dienstverlening voor ondernemers neemt toe. De verbreding van het financieringslandschap is een goede ontwikkeling die door banken wordt ondersteund. Tegelijkertijd verandert het gezicht van de financiële dienstverlening. Door digitalisering en via bijvoorbeeld social media kunnen klanten zich breed laten informeren en 24/7 hun financiële zaken regelen. Al deze ontwikkelingen leveren voordelen op voor consumenten,



bedrijfsleven, overheid en banken, maar gaan ook gepaard met uitdagingen. Zo zal in situaties waarin een klant van meerdere dienstverleners tegelijk gebruik maakt (bijvoorbeeld bij gestapeld financieren) automatisch ook wisselwerking ontstaan tussen de betrokken dienstverleners.

Voor banken staat voorop dat alle financiële dienstverleners een gelijk speelveld moeten hebben waarbij de spelregels voor alle partijen duidelijk, effectief én praktisch uitvoerbaar zijn. Alleen dan weten klanten wat ze van financiële dienstverleners kunnen verwachten en andersom, wat dienstverleners van klanten kunnen verwachten. De hierboven geschetste ontwikkelingen vragen juist nu om een actieve discussie over verantwoordelijkheden van zowel financiële dienstverleners als van klanten, maar ook van toezichthouders. Daarbij onderschrijven banken het uitgangspunt dat een zekere mate van bescherming voor bepaalde klantgroepen nodig is. Tegelijkertijd ligt er ook een taak voor financiële dienstverleners - banken voorop – om zelf initiatieven te ontwikkelen om meer duidelijkheid te creëren.

#### *Hét mkb en dé zzp'er bestaan niet, er is sprake van een zeer heterogene groep*

Het is voor aanvang van de discussie van belang om te beseffen dat er op verschillende manieren kan worden gekeken naar de begrippen ondernemer en onderneming, al dan niet in combinatie met verschillende rechtsvormen. Hét mkb en dé zzp'er bestaan niet. Het betreffen zeer heterogene groepen. De verschillen in aard, omvang, kennis/deskundigheid en ervaring tussen ondernemers is groot. Wanneer er wordt gesproken over het microbedrijf, ofwel bedrijven met minder dan 10 werknemers, dan hebben we het in feite over ruim 95% van alle bedrijven in Nederland. Een goede discussie kan ons inziens enkel plaatsvinden als partijen een gedeeld begrippenkader hebben en er oog is voor de grote verscheidenheid binnen het mkb en onder zzp'ers. Een 'one size fits all' oplossing via de aanpassing van de wetgeving is dan ook niet praktisch en schiet zijn doel voorbij.

#### *De invulling van bescherming dient in dienst te staan van verbreding en innovatie van het financieringslandschap*

Banken vinden het belangrijk dat het toezicht zich aanpast aan nieuwe ontwikkelingen en hier bij voorkeur op anticipeert. Eventuele wettelijke bepalingen ter bescherming van klanten dienen daarom duidelijk, effectief, praktisch uitvoerbaar, proportioneel en toekomstbestendig te zijn. In de huidige praktijk zien we echter dat vanuit de historie en deels door Europese wet- en regelgeving gedreven een lappendeken aan wet- en regelgeving is ontstaan. Binnen dit kader worden veelal open normen gebruikt. Ervaring leert dat dit tot rechtsonzekerheid leidt en dat dit financiële partijen belemmert in hun dienstverlening. Daarom staat de NVB ook welwillend tegenover aanpassing en/of uitbreiding van bepaalde elementen uit de Wft aangaande bescherming van zzp'ers en delen van het mkb, mits daarbij de hiervoor genoemde randvoorwaarden in acht worden genomen.

#### *Ook bij de ondernemer liggen verantwoordelijkheden ten aanzien van bescherming*

Een aantal belangrijke vragen dient zich aan bij deze consultatie. In de titel van het consultatiedocument staat bijvoorbeeld het woord 'bescherming'. Maar wat wordt daar nu precies mee bedoeld? Gaat bescherming over kennis, ervaring en deskundigheid, over opleidingsaspecten of over economische afhankelijkheid? En hoe zit het met de actieve keuze voor het ondernemerschap? Banken zijn van mening dat het hebben van een onderneming een bewuste keuze is en dat ondernemers daarom ook een eigen verantwoordelijkheid hebben. Zo mag worden verwacht dat een ondernemer zich vooraf verdiept in de kenmerken en voorwaarden van een financieel product of dienst. Ook kan een ondernemer er voor kiezen zich te laten bijstaan door een onafhankelijke adviseur om de benodigde kennis voor een zakelijke beslissing in huis te halen.

Het is belangrijk om in de discussie over de mate van bescherming scherp te krijgen hoe de keuzeruimte en eigen verantwoordelijkheid van de ondernemer zich verhouden tot het nut en de noodzaak van bescherming van die ondernemer. In hoeverre moet bijvoorbeeld een ondernemer beschermd worden tegen mogelijke gevolgen van zijn eigen bewuste keuzes? Ondernemen gaat over kansen pakken, daar horen ook risico's bij. Banken moeten duidelijk zijn over de risico's van de financiële producten die een ondernemer inzet. De verantwoordelijkheid van banken ziet uiteraard niet op het volledige bedrijfsrisico dat een ondernemer loopt.

*Banken zitten niet stil*

In de afgelopen jaren hebben banken flinke verbeteringen doorgevoerd in hun klantvoorwaarden, productinformatie, hulpmiddelen, websites en overige voorlichting voor ondernemers. In nauw overleg met consumentenorganisaties en ondernemersvertegenwoordigers zijn onlangs de Algemene Bankvoorwaarden aangepast. Ook is in 2015 de bankierseed ingevoerd, gecombineerd met tuchtrecht. Banken hebben daarnaast veel tijd en aandacht besteed aan training en opleiding van hun medewerkers om het belang van de klant echt centraal te stellen.

Bescherming van kleinzakelijke ondernemers is voor banken een belangrijk thema. Begin dit jaar hebben de banken al aandacht gevraagd voor het belang van duidelijke kaders en in juni hebben wij onze observaties op dit gebied bij uw ministerie nader toegelicht in een discussiestuk over zorgplicht (zie bijlage). Dat de discussie nu een vervolg heeft gekregen in de vorm van deze openbare consultatie ondersteunen wij, niet in de laatste plaats omdat nu ook andere partijen in de gelegenheid worden gesteld hun visie over dit onderwerp te delen. Ook een onderwerp als laagdrempelige geschillenbeslechting zal onderdeel van de discussie uitmaken.

*Banken gaan graag in gesprek over de nadere invulling*

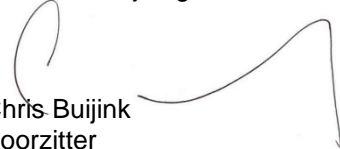
De komende tijd gaan banken naar aanleiding van deze consultatie graag verder het gesprek aan met alle betrokken partijen over de beschermingsbehoefte van ondernemers en de eventuele noodzaak van aanpassing van wet- en regelgeving, aangevuld met zelfregulering. Verschillende thema's zoals verwoord in onze beantwoording van de consultatievragen zullen in een brede maatschappelijke discussie scherp gesteld moeten worden. Wij wijzen daarbij nadrukkelijk nu al op de keerzijde van de 'beschermingsmedaille'. Het gezamenlijke doel moet zijn om bescherming van kleinzakelijke ondernemers op een effectieve en efficiënte wijze te organiseren zonder dat dit ten koste gaat van de keuzevrijheid van de ondernemer en het product- en dienstenaanbod van de financiële dienstverlener dat de ondernemer ter beschikking staat.

*Zelfregulering in de vorm van financieringsprincipes*

De NVB ziet een belangrijke rol weggelegd voor initiatieven vanuit de financiële sector zelf, bijvoorbeeld in de vorm van het opstellen van financieringsprincipes voor kleinzakelijke klanten. In deze principes moet terugkomen wat de ondernemer van een bank mag verwachten en andersom, wat een bank van de ondernemer mag verwachten. Financiële dienstverleners die zich expliciet aan deze principes verbinden zijn hierop ook aanspreekbaar. Op die manier ontstaat een combinatie van beschermingswaarborgen door middel van wettelijke regulering én zelfregulering vanuit de sector. Het idee en een eerste concept van de financieringsprincipes lichten wij op een later moment graag nader toe.

Wij danken u nogmaals voor de gelegenheid om bij te dragen aan de discussie over de bescherming voor zzp-ers en mkb-ers bij financiële diensten en producten en pakken dit belangwekkende thema graag samen met u en alle bij de financiële dienstverlening aan zzp'ers en het mkb betrokken partijen verder op.

Met vriendelijke groet,



Chris Buijink  
Voorzitter

**Bijlagen:** Beantwoording Consultatievragen  
Discussiestuk NVB over zorgplicht