

Consultatie effectiviteit en gewenste mate van bescherming voor zzp-ers en mkb-ers bij financiële diensten en producten

Beantwoording Nederlandse Vereniging van Banken

30 september 2016

NB. Voor een logische verhaallijn hebben we er voor gekozen om bepaalde vragen samen te voegen en te voorzien van één antwoord.

Beantwoording blok 1 Vragen 1-4 – Wft

Vraag 1. Wat vindt u van de huidige bescherming van kleine ondernemers in de Wft? Is deze effectief? Is het goed dat de bescherming van kleine ondernemers per product-type verschilt, ongeacht de specifieke kennis en deskundigheid? U wordt verzocht uw antwoord met voorbeelden en/of ervaringen te onderbouwen.

En

Vraag 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 Wet op het financieel toezicht (hierna: “Wft”) bevat onder meer regelgeving over dienstverlening door financiële ondernemingen in producttypen zoals beleggen, krediet, sparen, betalen en verzekeren. Een deel van deze regelgeving, namelijk ten aanzien van beleggen en verzekeren, geldt voor de dienstverlening aan zowel consumenten als (kleine) ondernemers. Voor producttypen zoals krediet, sparen en betalen stelt de Wft geen normen aan de dienstverlening aan (kleine) ondernemers.

Dat een wettelijk kader in de Wft ontbreekt voor dienstverlening aan (kleine) ondernemers met betrekking tot bepaalde producttypen, betekent niet dat er geen wettelijke of rechtelijke bescherming bestaat voor ondernemers die gebruik (willen) maken van deze producttypen. De publiekrechtelijke Wft is niet het enige regulerend kader. Civielrechtelijk voorziet het Burgerlijk Wetboek in algemene normen voor deze dienstverlening en deze normen gelden net zo goed voor (kleine) ondernemers. De jurisprudentie geeft invulling aan deze normen en geeft banken de kaders waar ze zich bij hun dienstverlening aan kleine ondernemers ten minste aan moeten houden. Tot slot maken banken en klanten zelf ook afspraken over de dienstverlening. Zo staat bijvoorbeeld expliciet in de Algemene Bankvoorwaarden dat banken een zorgplicht hebben jegens hun klanten en dat zij daarbij zo goed mogelijk rekening houden met de belangen van de klant.

Het ontbreken van een vastomlijnd Wft-kader voor dienstverlening aan kleine ondernemers voor alle in de Wft geregelde producttypen leidt er toe dat banken geconfronteerd worden met een discrepantie tussen wet- en regelgeving enerzijds en maatschappelijke verwachtingen en gerechtelijke uitspraken anderzijds. Deze discrepantie leidt tot rechtsonzekerheid voor zowel de klant als de bank en dat kan een goede dienstverlening in de weg staan.

De banken gaan graag met het Ministerie van Financiën en belanghebbenden in gesprek over mogelijke specifieke aanpassing van de inhoud en reikwijdte van de Wft ter bescherming van kleinzakelijke klanten (zzp'ers en delen van het mkb). Voor banken staat voorop dat zij al hun klanten, waaronder ook de in deze vraag bedoelde ondernemers, passende bescherming willen bieden. Passend in het geval van kleinzakelijke klanten betekent voor banken echter niet een gelijkstelling aan het beschermingsniveau van consumenten. Er zijn immers wel degelijk verschillen

tussen consumenten en (kleine) bedrijven. Je wordt als consument geboren, ondernemen is een bewuste keuze en daar horen ook meer verantwoordelijkheden bij.

De groep van kleinzakelijke klanten (zzp'ers en delen van het mkb) is ook zeer heterogeen. Banken stellen dan ook expliciet de vraag of een 'one size fits all'-oplossing via aanpassing dan wel uitbreiding van de Wft effectief en efficiënt is. De verschillen in aard, omvang, kennis en ervaring tussen ondernemers zijn groot. De mate van kennis en ervaring met financiële producten en diensten en daarmee de behoefte aan bescherming kan eveneens sterk verschillen.

De waarborgen voor bescherming van kleine ondernemers mogen de kosten van de dienstverlening niet onevenredig verhogen en moeten voldoende effectief zijn. Tijdens de aangekondigde themabijeenkomsten wisselen de banken graag van gedachten met het Ministerie van Financiën en belanghebbenden over de vraag welke mogelijke uitbreiding van de Wft effectief is en waar een uitbreiding van het wettelijk kader ongewenste gevolgen kan hebben voor zowel klanten als banken.

In het gesprek over de wenselijkheid van aanvulling dan wel uitbreiding van (een deel van) de reikwijdte van de Wft, mogen de Europese kaders niet uit het oog worden verloren. Een groot deel van de regels in de Wft is gebaseerd op Europese richtlijnen. Deze richtlijnen hebben onder meer als doel het creëren van een gelijk speelveld voor Europese financiële dienstverleners. De introductie van een aanvullend wettelijk kader voor dienstverlening aan kleinzakelijke klanten met betrekking tot bepaalde producten, kan een verzwaring betekenen voor zowel buitenlandse toetreders op de Nederlandse markt als nieuwe innovatieve toetreders. Ook dient rekening te worden gehouden met de timing van een eventuele toekomstige herziening / herinrichting van de Wft.

Naast een mogelijke aanvulling dan wel uitbreiding van een wettelijk kader, zien banken een belangrijke rol weggelegd voor zelfregulering in de financiële sector, bijvoorbeeld in de vorm van financieringsprincipes. Met de flexibiliteit die dergelijke *principle based* beginselen bieden, kan naar de mening van banken efficiënt en effectief worden voorzien in de behoeften van deze heterogene doelgroep. Ook doet een dergelijk initiatief recht aan het huidige snel veranderende financieringslandschap en is hierin meer ruimte voor een duidelijke en gebalanceerde verantwoordelijkheidsverdeling tussen financiële dienstverleners en ondernemers ten aanzien van zorg en bescherming.

Vraag 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?

en

Vraag 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?

Wij gaan er bij de beantwoording van deze vraag van uit dat hier de handhaving door de AFM van in de Wft neergelegde gedragsregels bedoeld wordt.

Voor handhavend optreden door de AFM is – kort gezegd - een normschending vereist en moet de AFM een expliciete wettelijke grondslag hebben om handhavend op te treden ten aanzien van de normschending. Indien sprake is van een overtreding van een in de Wft vastgelegde gedragsregel kan de verantwoordelijke toezichthoudende autoriteit, meestal de AFM, handhavend optreden. Zij



kan daarbij de eveneens in de Wft vastgelegde handhavingsinstrumenten inzetten. Denk aan het geven van een aanwijzing of het opleggen van een boete.

Zoals in onze antwoorden op de voorgaande vragen al is geconstateerd, bevat de Wft ten aanzien van bepaalde producttypen zoals krediet, geen publiekrechtelijke normen voor de dienstverlening aan kleinzakelijke klanten. Op het gebied van die dienstverlening heeft de AFM dus ook geen mogelijkheden voor handhaving. Wij hebben bij de beantwoording van vraag 1 en 2 aangegeven dat banken graag het gesprek aangaan over mogelijke aanpassing van een deel van de inhoud en reikwijdte van de Wft ter bescherming van bepaalde kleinzakelijke klanten. Logischerwijs zal een dergelijke aanpassing ook gevolgen hebben voor de mogelijkheden voor handhaving.

Effectieve handhaving kan naar de mening van de banken alleen plaatsvinden als voor alle betrokken partijen (klanten, financiële dienstverleners en toezichthoudende autoriteiten) duidelijk is wat van hen verwacht mag worden. Het is niet alleen van belang om duidelijk te zijn over de regels zelf die gelden, maar ook over door wie, met welk instrumentarium en binnen welke grenzen deze regels gehandhaafd worden. Ook moeten verwachtingen realistisch zijn en moet voorafgaand gecontroleerd en desnoods georganiseerd worden dat de relevante toezichthoudende instantie voldoende kwaliteit en capaciteit heeft om actief te kunnen handhaven. Tot slot mag het Europese wet- en regelgevend kader niet uit het oog worden verloren en dient nadrukkelijk ook rekening te worden gehouden met ontwikkelingen in de financieringsmarkt zoals de opkomst van nieuwe aanbieders van financiering.

Dat een wettelijk kader in de Wft ontbreekt voor dienstverlening aan kleinzakelijke klanten met betrekking tot bepaalde producttypen, betekent niet dat er geen controle is op die dienstverlening. Indien een ondernemer niet tevreden is over de dienstverlening door de bank, kan hij zich immers altijd wenden tot de civiele rechter die het gedrag, dan wel het nalaten van de bank beoordeelt.

Beantwoording blok 2 Vragen 5-8 - consument vs. kleine ondernemers

Vraag 5. Wat zijn volgens u de verschillen tussen consumenten en kleine ondernemers die het verschil in bescherming bij financiële diensten en producten rechtvaardigen?

Vraag 6. Wat zijn volgens u de overeenkomsten tussen consumenten en kleine ondernemers die het verschil in bescherming niet rechtvaardigen?

Vraag 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?

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

In zijn algemeenheid achten wij het aannemelijk dat een groep kleine ondernemers net als consumenten meer behoefte heeft aan bescherming dan grotere ondernemingen. Volgens de banken zou het beschermingsniveau van deze groep kleine ondernemers echter niet gelijk moeten worden gesteld aan dat van consumenten. De groep kleinzakelijke klanten is immers niet gedefinieerd en zeer divers van aard op het vlak van kennis / deskundigheid en ervaring met financiële producten en diensten. Daarnaast heeft een groot deel van de zzp'ers en kleine ondernemers middelbaar of hoger onderwijs genoten en is deze groep in veel gevallen standvastig,



mondig en weerbaar. Banken zien er daarom geen heil in om het beschermingsniveau voor de totale groep van zzp'ers en micro-ondernemingen gelijk te stellen aan het beschermingsniveau voor consumenten. Ondernemers zijn gebaat bij keuzevrijheid ten aanzien van het financiële productenaanbod en snelle efficiënte processen. Daar horen ook eigen verantwoordelijkheden bij.

Het is voor de praktische uitvoerbaarheid lastig om harde grenzen te hanteren bij het indelen van ondernemers in verschillende groepen. Criteria zoals omvang en omzet zijn namelijk dynamisch van aard en kunnen sterk fluctueren. Bovendien zeggen zij niets over de materiële deskundigheid van een ondernemer. Gegevens zoals aantal medewerkers, omzet en balanstotaal worden daarnaast niet voor alle ondernemingen in het Handelsregister bij de KvK geregistreerd en zijn daardoor voor een financiële dienstverlener zoals een bank niet altijd verifieerbaar. Daar komt bij dat het aantal medewerkers ook niet altijd staat vermeld in de jaarrekening van een onderneming. Het gebruik van onvoldoende objectief vast te stellen criteria bij de bepaling van de beschermingsbehoefte leidt in de praktijk tot onduidelijkheid voor ondernemers en dienstverleners.

Voor het bepalen van de gewenste beschermingsbehoefte moet overigens niet alleen naar de kenmerken van de onderneming worden gekeken, maar moeten ook de producteigenschappen worden betrokken. Een nadeel hiervan is dat de dynamiek van het product- en dienstenaanbod van financiële dienstverleners en de gewenste innovatie door zowel de traditionele als nieuwe partijen zich lastig verhoudt met een wens om bescherming duidelijk en naar de toekomst toe in te kaderen.

Indien er vanuit een behoefte aan eenduidigheid gezamenlijk wordt gekozen om harde grenzen te trekken, is het belangrijk om te beseffen en te accepteren dat sommige ondernemingen ongewenst worden uitgesloten van gewenste dienstverlening en andere ondernemingen onnodig worden ingesloten.

Beantwoording blok 3 Vragen 9-10 - additionele waarborgen / zorgplichten

Vraag 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?

Artikel 4:24a Wft schrijft voor dat een financiële dienstverlener op zorgvuldige wijze de gerechtvaardigde belangen van de consument of begunstigde in acht neemt. Deze norm is vergelijkbaar met de zorgplicht zoals die geldt in de relatie tussen een bank en haar cliënt op grond van artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden. Dit artikel zegt vrij vertaald dat banken zorgvuldig zijn in hun dienstverlening aan klanten en daarbij rekening houden met de belangen van de klant en dat de manier waarop banken dat doen, aansluit bij de aard van de dienstverlening. Het verschil met artikel 4:24a Wft is dat dit artikel de AFM naar zakelijke klanten een handhavingsbevoegdheid geeft bij evidente misstanden die het vertrouwen in de financiële dienstverlener of in de financiële markten kunnen schaden.

Banken gaan graag het gesprek aan over een mogelijke aanpassing, dan wel uitbreiding van de reikwijdte van bepaalde in de Wft neergelegde bepalingen ten behoeve van bescherming van bepaalde groepen kleine ondernemers. Dit kan ook een uitbreiding van de algemene zorgplicht van artikel 4:24a Wft naar (een deel van) kleinzakelijke klanten betekenen. Bij een mogelijke uitbreiding van de reikwijdte van artikel 4:24a Wft moet dan wel duidelijkheid bestaan over de specifieke invulling van de omvang van de zorg die dit artikel beoogt te waarborgen.



Onduidelijkheid over welke normen gelden en voor wie is onwenselijk voor zowel financiële dienstverleners als voor ondernemers. De consequentie van onduidelijkheid is dat financiële dienstverleners niet weten hoe ver ze moeten gaan bij de naleving van de normen. Dit leidt ertoe dat compliance-maatregelen te ver kunnen gaan of juist niet ver genoeg en dat transactiekosten en institutionele kosten, die aan de klant worden doorberekend, onnodig hoog worden. Tevens kan het als consequentie hebben dat meer investeringen gedaan moeten worden door de banken en dat productaanbod en innovatie door huidige en nieuwe aanbieders worden beperkt.

Beantwoording vraag 10 Informatie- of adviesplichten

Vraag 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?

Banken zijn voorstander van duidelijke en toegankelijke informatie voor hun (potentiele) klanten. Banken vinden informatievoorziening aan ondernemers vooraf en tijdens de financiële dienstverlening zeer belangrijk en hebben de afgelopen jaren belangrijke verbeteringen doorgevoerd, bijvoorbeeld door informatiemateriaal in begrijpelijke taal op te stellen en het aanbod aan informatiemateriaal uit te breiden. Banken houden de betreffende informatie continu tegen het licht en zullen indien nodig aanpassingen doen die aansluiten op de behoefte van onze klanten. Banken gaan graag met het Ministerie van Financiën en belanghebbenden in gesprek over eventuele aanpassing en/of uitbreiding van de reikwijdte van informatie- en adviesplichten.

Het is voor ons echter onduidelijk of aanpassing en/of uitbreiding van de reikwijdte van de in de Wft geformuleerde informatieplichten bijdraagt aan het invullen van de specifieke informatiebehoefte bij kleinzakelijke klanten. In tegenstelling tot deze *rule based* aanpak geeft het alternatief van het hanteren van *principle based* financieringsprincipes ruimte voor maatwerk op dit punt.

De adviesregels die in de Wft zijn opgenomen voor consumenten schrijven voor dat advisering moet passen bij specifieke omstandigheden van de klant. Om de passendheid van een advies te beoordelen moeten - door de Wft voorgeschreven - kenmerken van de klant in beeld worden gebracht. Omdat hier kosten aan zijn verbonden die aan klanten in rekening worden gebracht, nemen banken in de retailmarkt de trend waar dat klanten steeds minder vaak advies inwinnen voordat zij een lening afsluiten en dit dus op basis van *execution only* doen. Met deze ervaring in het achterhoofd, betwijfelen de banken of het verstandig is om de reikwijdte van deze adviesregels op dezelfde wijze uit te breiden naar de kleinzakelijke markt. Het beoordelen van klant-specifieke omstandigheden is bij ondernemingen vaak vele malen complexer en minder eenduidig vast te stellen dan bij consumenten.

Beantwoording vraag 11 Provisieverbod

Vraag 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?

Het provisieverbod, zoals dat geldt voor onder meer hypothecaire kredieten (voor consumenten) is in 2013 ingevoerd, tezamen met flankerende maatregelen (waaronder advies- en distributiekosten, dienstverleningsdocument) ter bescherming van consumenten/cliënten. Het verbod beoogt te

voorkomen dat een derde partij die optreedt als adviseur van of bemiddelaar namens de consument zich laat leiden door prikkels van provisies van een financiële dienstverlener waardoor niet het belang van de consument zelf voorop staat. Dit wordt geborgd doordat consumenten hun adviseur nu zelf (rechtstreeks) betalen.

Banken vinden dat ook in de zakelijke markt het belang van de klant altijd voorop moet staan en dat partijen die optreden als externe adviseur of bemiddelaar niet geleid moeten worden door perverse prikkels. Wij twijfelen echter sterk of een provisieverbod in de zakelijke markt noodzakelijk is. Los van de vraag in hoeverre een eventueel provisieverbod de keuzevrijheid van klanten onnodig beperkt, onderschrijven banken het uitgangspunt dat zowel externe adviseurs en bemiddelaars als aanbieders van financiering volledig transparant moeten zijn over de mogelijke provisievergoeding die zij voor hun dienstverlening ontvangen of betalen. Die transparantie moet zien op: (i) het feit dat er vergoeding voor de dienstverlening in rekening wordt gebracht, (ii) de hoogte van de vergoeding en (iii) een omschrijving van de specifieke dienstverlening waarvoor die vergoeding geldt.

Banken wijzen er op dat ook aanbieders van financiering zelf in de praktijk vaak een vorm van advies geven. Juist in het huidige, snel veranderende financieringslandschap ontstaan veel nieuwe samenwerkingsvormen, waaronder het aangaan van cofinanciering. Banken werken bijvoorbeeld steeds vaker samen met aanbieders van alternatieve vormen van financiering. Daarbij worden nieuwe businessmodellen ontwikkeld waarbij afspraken worden gemaakt over de verdeling van werkzaamheden en vergoedingen. Bankers vrezen dat een eventuele uitbreiding van het provisieverbod naar kleinzakelijke klanten ertoe leidt dat de noodzakelijke verbreding van het financieringslandschap in de kiem wordt gesmoord.

Beantwoording vraag 12 Verplichte doorverwijzing

Vraag 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?

Banken zijn om diverse redenen geen voorstander van een wettelijke verplichting om klanten na afwijzing van een financieringsaanvraag door te verwijzen naar andere financiers.

Banken maar ook andere partijen maken in de veranderende financieringsmarkt steeds vaker op vrijwillige basis samenwerkingsafspraken met andere partijen over doorverwijzing en cofinanciering. Voorbeelden hiervan in de bankensector zijn het Achtergestelde Leningen Fonds (ALF) en het Bedrijfsleningenfonds (BLF) en Qredits. Daarnaast zijn enkele banken ook op bilaterale basis samenwerkingen aangegaan met crowdfunding platformen, FinTech-ondernemingen en mkb-fondsen. Bankers en hun partners zien binnen dergelijke samenwerkingsarrangementen voldoende wederzijds belang, voor hun klanten en henzelf, om doorverwijzing en/of cofinanciering goed op te pakken. Een financieringsaanvraag voor een goed en verantwoord ondernemingsplan die evenwel niet binnen de acceptatiecriteria van de bank valt, kan soms wel in samenwerking met een andere financier worden gerealiseerd. Deze andere financieringsvormen kunnen zo een prima opstap zijn naar andere bancaire diensten of (additionele) bancaire financiering in een later stadium.

In een situatie dat een financieringsaanvraag is afgewezen omdat, volgens de beoordelende bank, de ondernemersvaardigheden, de aanvraag of het onderliggende ondernemingsplan kwalitatief onvoldoende of onvolledig is, doen ondernemers er verstandig aan om eerst terug te gaan naar de tekentafel om te voorkomen dat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd (lees: eindeloos



doorverwezen). De kosten van een beoordeling zijn immers aanzienlijk en moeten in de regel door de wel kansrijke ondernemers bij diezelfde financier worden opgebracht. Als een financier constateert dat een ondernemer te weinig draagkracht heeft voor de geplande investering, is het zelfs onwenselijk voor de ondernemer, de overige financiers en de BV Nederland om zo'n aanvraag naar andere partijen door te sturen en de maatschappij te confronteren met herhaalde beoordelingskosten.

Indien een afwijzing op een publiek platform ter financiering wordt aangeboden is dit ook niet altijd in het belang van de klant. Met het gegeven dat een financieringsaanvraag van een onderneming bij welke partij dan ook is afgewezen dient uiterst prudent worden omgegaan, omdat het voor de ondernemer zeer onwenselijk is dat dergelijke informatie op straat komt te liggen. Leveranciers of klanten kunnen hier (terecht of onterecht) conclusies aan verbinden met alle nadelige gevolgen van dien voor de onderneming.

Een wettelijke plicht voor doorverwijzing heeft kortom verschillende negatieve aspecten voor een ondernemer en beperkt de kansen op een commercieel doorverwijzingsmodel dat recht doet aan de wensen en behoeften van ondernemers.

Wij verwijzen volledigheidshalve ook naar de NVB-reactie op de internetconsultatie aangaande Fink, zie http://www.nvb.nl/media/document/002628_reactie-nvb-consultatiedocument-fink-2.pdf.

Beantwoording blok 4 Vragen 13-14 - externe beoordelaars, compensatieschema

Vraag 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?

Vraag 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?

Het kunnen aanwijzen van een externe beoordelaar bij zorgplichtschendingen of het opleggen van een compensatieschema staat naar onze mening op gespannen voet met de uitgangspunten en waarborgen die het huidige civiele recht en de onafhankelijke rechterlijke macht bieden. Dit recht zou afdoende moeten functioneren. Als dat niet het geval is zullen verbeteringen binnen het bestaande civiele recht gezocht moeten worden.

Beantwoording vraag 15 Kifid

Vraag 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?

Banken vinden laagdrempelige geschillenbeslechting voor kleinzakelijke klanten belangrijk. Hoewel naar onze mening geschillenbeslechting via de civiele rechter reeds voldoende laagdrempelig is, constateren wij dat dit door klanten niet altijd zo ervaren wordt. Het is van belang om inzichtelijk te maken waar dat door komt. Wat zijn belemmeringen die worden ervaren? Daarom willen Banken in gesprek met belanghebbenden om dit in beeld te brengen en na te denken over een mogelijkheid van alternatieve geschillenbeslechting voor situaties dat laagdrempeligheid onvoldoende aanwezig is. Kifid is een partij waar dit zou kunnen worden belegd, maar er zijn meer opties zoals mediation of arbitrage. Bij de eventuele inrichting van een dergelijke geschillenbeslechting zal goed moeten worden gekeken hoe dit vorm te geven. Hierbij dient nadrukkelijk aandacht te zijn voor zaken zoals onafhankelijkheid, toegankelijkheid, deskundigheid, capaciteit en kosten.

Beantwoording vraag 16 Overig

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?

Zoals ook elders in deze consultatiereactie is aangegeven, zijn banken voorstander van zelfregulering en willen wij het initiatief nemen om te komen tot zogenoemde financieringsprincipes. Dergelijke principes bieden in deze tijd van snelle, grote veranderingen in het financieringslandschap naar onze mening meer flexibiliteit dan wet- en regelgeving. Bovendien hebben ze een positiever effect op de klant, de afnemer van het financiële product of dienst. Daarmee kan tevens veel beter worden voorzien in de behoeften van de zeer heterogene doelgroep waar deze consultatie betrekking op heeft. Banken en mogelijk ook andere aanbieders van financiële dienstverlening die zich expliciet aan deze principes verbinden, zijn hierop ook publiekelijk aanspreekbaar. Het concept van mogelijke financieringsprincipes lichten wij op een later moment graag nader toe.