

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

1489

Vragen van het lid **Alkaya** (SP) aan de Minister van Financiën over *het bericht dat slachtoffers van woekerrente in het MKB niet geholpen worden door het Kifid* (ingezonden 22 december 2020).

Antwoord van Minister **Hoekstra** (Financiën) (ontvangen 1 februari 2021). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2020–2021, nr. 1296.

Vraag 1

Wat is uw mening over het bericht dat ondernemers in het midden- en kleinbedrijf (MKB) zijn geschaad door woekerrentes en zij niet terecht kunnen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)?¹

Antwoord 1

Ik ben bekend met de uitzending van Kassa van 19 december 2020. In de uitzending worden twee casussen besproken van ondernemers die stellen dat hun bank over een bepaalde periode te veel rente in rekening heeft gebracht. De kosten die mogen worden berekend volgen uit de financieringsvoorwaarden die van toepassing zijn op de relatie tussen bank en mkb-klant. Wanneer niet een vaste maar een variabele rente is overeengekomen, kunnen die kosten gedurende de contractperiode verschillen.² Van banken verwacht ik dat zij aan hun mkb-klanten kunnen uitleggen onder welke omstandigheden kosten worden verhoogd of verlaagd. Deze gedragsnorm is sinds 1 juli 2018 verankerd in de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB). Ik verwacht niet alleen dat banken deze gedragsregels naleven jegens kleinzakelijke klanten die onder de code vallen, maar ook jegens andere mkb-klanten zo veel mogelijk in de geest van de code handelen.

Indien een mkb-klant niet tevreden is met de dienstverlening van de bank, kan hij of zij in sommige gevallen een klacht voorleggen aan het Kifid. Het Kifid is ter uitvoering van de Richtlijn ADR consumenten aangewezen als buitengerechtelijke geschilleninstantie.³ De wettelijke taak van het Kifid omvat het beslechten van geschillen met betrekking tot betaaldiensten, financiële

¹ <https://www.bnnvara.nl/kassa/artikelen/abn-amro-zet-zakelijke-klant-klem-met-woekerrente>

² Zie ook *Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2019–2020*, nr. 2211.

³ Richtlijn 2013/11/EU (*Richtlijn alternatieve beslechting consumentengeschillen*); Besluit aanwijzing geschilleninstanties Wft.

diensten of financiële producten, niet zijnde ziektekostenverzekeringen.⁴ Waar het gaat om een geschil met betrekking tot krediet, staat toegang tot het Kifid op basis van de wet alleen open voor consumenten.⁵ Naast haar wettelijke taak biedt het Kifid ook het loket kleinzakelijke financiering aan. Dit loket is een initiatief van de NVB en is opengesteld voor kleinzakelijke klanten die onder de NVB Gedragscode Kleinzakelijke Financiering vallen, van toepassing sinds 1 juli 2018. Het Kifid is op grond van artikel 2.1 van het Reglement kleinzakelijke financiering bevoegd een klacht van kleinzakelijke klanten die onder de code vallen te behandelen voor zover het ziet op een aanvraag of verhoging van een zakelijk krediet van ná 1 juli 2018.

Vraag 2

Waarom neemt het Kifid MKB-zaken van vóór 2018 niet in behandeling? Deelt u de mening dat het Kifid bij alle niet verjaarde zaken zou moeten helpen wanneer rechtszekerheid en het ondernemingsklimaat in het gedrang komen?

Antwoord 2

Het Kifid heeft in de eerste plaats een taak met betrekking tot alternatieve geschillenbeslechting voor consumenten. De bevoegdheid van het Kifid om klachten van kleinzakelijke ondernemers te behandelen staat los van die wettelijke taak en is gebaseerd op het Reglement kleinzakelijke financiering. Het Kifid kan de toegang tot klachtbehandeling niet eenzijdig openstellen voor een individueel geschil indien dat niet onder de geldende reglementen van het Kifid valt.

Met de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering van de Nederlandse Vereniging van Banken is een stap gezet naar betere informatievoorziening aan de klant, bijvoorbeeld waar het gaat om de rente die wordt gerekend. Zowel in de aanvraagfase als de beheerfase dient de bank de klant te informeren over de soorten kosten die worden gerekend en eventuele wijzigingen daarin. De bank dient daarnaast op verzoek van de klant toelichting te geven. Onderdeel van de gedragscode is tevens dat de klant in het geval van een geschil zijn klacht kan voorleggen aan het Kifid. Het toepassingsbereik van de code is beperkt tot kleinzakelijke klanten die vanaf 1 juli 2018 een financiering aanvragen bij de bank of klanten die de bestaande financiering verhogen middels een nieuwe overeenkomst.⁶ Dat hangt samen met de inwerkingtreding van de code per 1 juli 2018. De code wordt dit jaar geëvalueerd en conclusies worden begin 2022 verwacht.

Vraag 3

Deelt u de mening dat de weigering van het Kifid om deze klachten in behandeling te nemen in ieder geval de schijn wekt dat het grote financiële instellingen in bescherming neemt tegenover kleine ondernemingen met een legitieme klacht? Deelt u de mening dat een interne klachtenprocedure bij de bank geen alternatief is voor behandeling door Kifid?

Antwoord 3

Het Kifid is een onafhankelijk klachteninstituut dat in de eerste plaats klachten van consumenten behandelt. Dat Kifid slechts zaken behandelt van kleinzakelijke ondernemers die na 1 juli 2018 financiering aanvragen hangt samen met de inwerkingtreding van de Gedragscode Kleinzakelijke financiering per 1 juli 2018.

Een interne klachtenprocedure bij de bank is een eerste stap in geschillenbeslechting. De bank en de klant kunnen daarnaast afspreken dat alternatieve geschillenbeslechting tot de mogelijkheden behoort. Indien het geschil onder de reglementen van het Kifid valt, kan het geschil aan het Kifid worden voorgelegd. De klant kan zijn geschil ook voorleggen aan de rechter.

⁴ Besluit aanwijzing geschilleninstanties Wft.

⁵ Zakelijk krediet valt niet onder financiële toezichtwetgeving. Alleen krediet dat wordt aangeboden aan een consument valt onder de definitie van financieel product in de Wft.

⁶ NVB Gedragscode Kleinzakelijke Financiering, januari 2018, paragraaf 3.

Vraag 4

Erkent u dat het in coronatijd nu juist voor MKB-bedrijven, die ook nog het slachtoffer zijn van woekerrrentepraktijken, niet te betalen is om een stap naar de rechter te zetten? Deelt u de mening dat hier dus de rechtsbescherming in het geding komt?

Antwoord 4

Doorgaans verdient het de voorkeur om geschillen buitengerechtelijk op te lossen. Dat is vaak sneller en goedkoper dan de gang naar de rechter. Te denken valt aan onderling overleg – al dan niet met behulp van een derde – of klachtenbehandeling door bijvoorbeeld het Kifid. De weg naar het Kifid staat met inwerkingtreding van de gedragscode open voor kleinzakelijke ondernemers die vanaf 1 juli 2018 een financiering hebben aangevraagd bij de bank of een nieuwe overeenkomst zijn aangegaan na verhoging van een bestaande financiering (zie ook het antwoord op vraag 2). Als onderling overleg niet tot een oplossing heeft geleid of de weg naar het Kifid niet openstaat kan een beroep op de rechter worden gedaan. Aan de gang naar de rechter zijn kosten verbonden. Voor wat betreft de hoogte van de griffierechten heeft de Minister voor Rechtsbescherming op 16 april 2020 een wetsvoorstel ingediend ter wijziging van de Wet griffierechten burgerlijke zaken om te zorgen dat de griffierechten van met name kleinere vorderingen beter in verhouding komen te staan tot de hoogte van de vordering.⁷ Waar het kleinere vorderingen betreft, worden lagere griffierechten voorgesteld. De Tweede Kamer heeft het wetsvoorstel op 10 november 2020 met algemene stemmen aangenomen en het voorstel ligt nu ter behandeling voor in de Eerste Kamer.

Vraag 5

Wat zou de omvang zijn van de kosten voor ABN Amro, en voor andere banken, wanneer de door MKB -lanten teveel betaalde woekerrente terugbetaald zou moeten worden? Hoe verhoudt zich dit met de door deze banken gemaakte winst?

Antwoord 5

De beoordeling of een bank te hoge kosten in rekening heeft gebracht aan een mkb-klant is indien deze weg open staat, aan het Kifid of aan de rechter. Een schatting van de omvang van de kosten voor banken kan ik daarom niet maken.

Vraag 6

Wat gaat u doen om banken te dwingen (MKB-)slachtoffers van deze woekerrente het geld terug te geven waar zij recht op hebben?

Antwoord 6

Zoals aangegeven in mijn antwoord op vraag 5, kan ik niet beoordelen of een bank te veel rente heeft berekend aan een klant. Deze beoordeling is, indien deze weg open staat, aan het Kifid of aan de rechter.

Vraag 7

Wat gaat u doen om deze schandalen in de toekomst te voorkomen?

Antwoord 7

Met de inwerkingtreding van de gedragscode is een betere informatievoorziening richting de mkb-klant geborgd. Het is aan de rechter of het Kifid om te beoordelen of een bank te hoge rente heeft gerekend.

Vraag 8

Deelt u de mening dat deze schandalen in de financiële sector zullen blijven voorkomen en er daarom een instelling nodig is die functioneert als waakhond voor de consument en het kleinbedrijf?

⁷ Kamerstuk 35 439, nr. 2.

Antwoord 8

Er zijn reeds meerdere controlemechanismen in werking om de belangen van particulieren en bedrijven in de financiële sector te behartigen. Een belangrijke rol wordt in dat licht vervuld door toezichthouders, met de kanttekening dat specifiek zakelijk krediet niet onder financiële toezichtwetgeving valt. Wel is op het gebied van zakelijk krediet sprake van zelfregulering via de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering en de Gedragscode Stichting MKB Financiers van Stichting MKB Financiering. Daarnaast vervult het Kifid een rol als onafhankelijke geschillenbeslechter voor consumentengeschillen en tevens geschillen van kleinzakelijke ondernemers die onder de gedragscode vallen van de NVB, of de gedragscode van Stichting MKB Financiering. Ten slotte kunnen particulieren en bedrijven zich wenden tot de rechter.