

## Economie

# Waarom u banken nog altijd niet vertrouwt



door **Remko Nods** 4 aug 2015

**Banken moeten hun balans versterken, maar weigeren nieuw kapitaal bij beleggers op te halen. Te duur, vinden ze. Liever zadelen ze hun klanten op met een hogere rente op leningen. Huizenbezitters en kleine ondernemers zijn daarvan de dupe.**

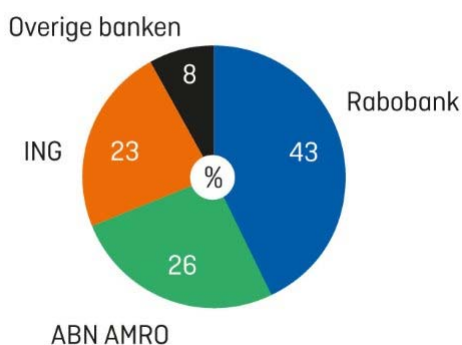
Zeven jaar na de val van de Amerikaanse zakenbank Lehman, en de daaropvolgende bankencrises in de Verenigde Staten en Europa, is onder Nederlanders het sentiment jegens bankiers nog altijd zeer negatief. Bankiers konden overleven dankzij geld van belastingbetalers, en laten zichzelf alweer schaamteloos hoge bonussen uitkeren alsof er niets is gebeurd, zo meent de gemiddelde Nederlander. Dit negatieve sentiment wordt gevoed door affaires over bankiers die de rentetarieven tussen banken onderling manipuleerden. En als leden van de commissie-De Wit, die tussen 2010 en 2012 de oorzaken van de bankencrisis onderzocht, concluderen dat er de laatste jaren eigenlijk niet zoveel is veranderd in de sector, dan weet de gemiddelde Nederlander genoeg. Die conclusie trok trouwens ook auteur Joris Luyendijk in zijn bestseller *Dit kan niet waar zijn* over de Londense zakenbankiers.

### Open armen

Ook politici dragen bij, door geregeld te roepen dat de Nederlandse banken te groot zijn, te dominant, te riskant bezig zijn, te ingewikkelde producten verkopen, te hoge rentetarieven voor hypotheekhanteren, te weinig rente op spaarrekeningen geven, te veel aan hun eigen belang denken en te weinig aan dat van hun klanten en de Nederlandse economie.

### Weinig concurrentie

Marktaandelen financiering mkb



Banken kunnen in de ogen van het publiek nog maar weinig goed doen. Het liefst zouden veel Nederlanders de drie grootste banken (ING, Rabobank en ABN AMRO) in vieren delen. Dat zou gezonde concurrentie bevorderen. Nieuwkomers op de bancaire markt zijn van harte welkom.

Een uitnodiging die de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) in juli dit jaar letterlijk zo verwoordde in een persbericht. Of de koepelorganisatie van de banken dit echt meent, zal nooit duidelijk worden. In het verleden trachtte de NVB buitenlandse concurrenten zo veel mogelijk te weren.

©ELSEVIER BRON: GFK (2014)

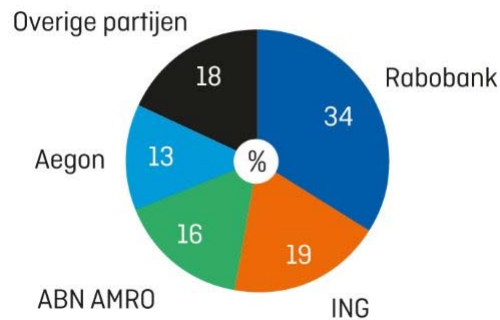
De klanten ontvangen nieuwe banken in elk geval met open armen. In 2012 verscheen Knab, de internetbank van Aegon, op de markt. Haar concept slaat aan. Knab snoept maandelijks duizend, veelal kleine, ondernemers af van het klantenbestand van de grote banken, die deze markt traditioneel domineren.

## Krediet

Ondernemers zijn zeer tevreden over de nieuwkomer, en blij dat ze zich van het juk van de grootbank hebben kunnen bevrijden. 'Van onze klanten is 90 procent tevreden tot zeer tevreden over onze dienstverlening,' zegt pr-medewerker Jorn Kooij (28) van Knab. 'Dat komt vooral door de hogere rente die we bieden, de kwaliteit en de bereikbaarheid van onze servicedesk.'

## Rabo de grootste

Marktaandeel hypotheekmarkt



©ELSEVIER BRON: ACM

Klachten van kleine ondernemers over de grote banken zijn onder meer de afgenomen kwaliteit van de dienstverlening, de hoge rentetarieven op krediet, en weinig of geen rente op spaar- en betaalrekeningen. 'Ze zien dat banken veel minder met hen sparren en meedenken wanneer het bedrijf nog klein is. Vroeger was het een bewuste strategie van de bank: investeren als het bedrijf nog moet groeien, en mee profiteren als het volwassen is,' zegt Hans Biesheuvel (50) van ondernemersplatform ONL.

De grote banken hebben er geen personeel en geen tijd meer voor. 'Banken kijken nu meer naar de korte termijn. De kosten qua tijd en begeleiding zijn voor een bank

even groot bij een kleine als bij een grote lening. Ze maken daardoor meer winst op een grotere deal en laten de kleinere lopen.

## Uitgebuit

Kleine ondernemers mogen zich melden bij het onlineloket en krijgen alleen een lening als ze in alle standaardhokjes passen,' zegt Biesheuvel. 'Zonde, want op de langere termijn is het ook voor de banken beter als zij bijdragen aan het stimuleren van het midden- en kleinbedrijf, en daarmee aan de economie als geheel.' Ook tonen banken weinig compassie als er problemen ontstaan met een krediet. Volgens de grote banken zit 10 tot 20 procent van de ondernemers op de beruchte afdeling Bijzonder Beheer. Die ondernemers voelen zich daar vaak uitgebuit door hun bank, die direct een hoge renteopslag hanteert en op hun kosten dure consultants inhuurt om het in problemen verkerende bedrijf weer op de rails te krijgen.

De grote banken beweren dat van dit percentage 30 tot 35 procent de afdeling Bijzonder Beheer uiteindelijk weer gezond verlaat. Ook huizenbezitters klagen. Zij melden zich dagelijks bij de Vereniging Eigen Huis met klachten over de manier waarop de bank hen bejegt. Niet alleen als ze de rente en aflossing op hun hypotheek tijdelijk moeilijk kunnen betalen, of wanneer hun huis 'onder water' staat. Ook als ze bijvoorbeeld hun voor langere tijd vastgezette hypotheekrente willen aanpassen ('middelen'), om te kunnen profiteren van de historisch lage rente. De meeste banken tonen zich dan van hun minst flexibele kant. Ze laten klanten die hun hypotheek willen oversluiten voordat de rentevaste periode is afgelopen liever een hoge boeterente betalen.

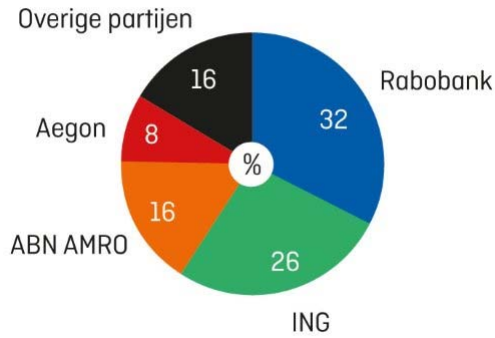
## 'Incidenten'

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) kondigde begin dit jaar aan dat 'gedrag en cultuur' een van de speerpunten wordt van het toezicht op de banken. De AFM gaat bovendien het toezicht op de zakelijke markt 'intensiveren', na alle 'incidenten' – onder meer met de verkoop van ingewikkelde producten – van de afgelopen jaren.

Het accent ligt daarbij op de kredietverlening aan het midden- en kleinbedrijf (mkb), het functioneren van de afdelingen Bijzonder Beheer van de banken, en de afhandeling van rentederivaten die banken de afgelopen jaren aan mkb'ers verkochten.

## Jacht op spaargeld

Marktaandeel spaarmarkt



©ELSEVIER

BRON: ACM

Honderden mkb-bedrijven liggen op dit moment in de clinch met hun bank over eerder afgesloten renteswaps – een soort renteruilcontracten – waarvan de waarde door de rentedaling sterk negatief is geworden.

Een kritische AFM-bestuursvoorzitter Merel van Vroonhoven zei eerder dit jaar dat bankiers herstel van vertrouwen 'topprioriteit' moeten geven. De financiële sector heeft te veel externe druk van politici en toezichthouders nodig om de klant echt centraal te stellen, en het vertrouwen van het publiek te herstellen. Met betrekking tot bankiers en verzekeraars vroeg zij zich openlijk af 'hoe groot de intrinsieke motivatie is om daadwerkelijk te veranderen'.

Banken hebben nog een lange weg te gaan voordat het vertrouwen terug is bij hun klanten. De klant centraal stellen? Zover is het nog lang niet.

*Elsevier nummer 32, 8 augustus 2015*