

Vergaderjaar 2014–2015

31 311

Zelfstandig ondernemerschap

Nr. 142

VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG

Vastgesteld 18 november 2014

De vaste commissie voor Financiën heeft een aantal vragen en opmerkingen voorgelegd aan de Minister van Financiën over de brieven van 1 juli 2014 over rentederivaten in het MKB (Kamerstuk 31 311, nr. 130) en van 1 september 2014 over stand van zaken rentederivaten in het MKB en verkenning dienstverlening MKB (Kamerstuk 31 311, nr. 136).

De vragen en opmerkingen zijn op 2 oktober 2014 aan de Minister van Financiën voorgelegd. Bij brief van 18 november 2014 zijn de vragen beantwoord.

De voorzitter van de commissie,
Duisenberg

De griffier van de commissie,
Berck

I Vragen en opmerkingen vanuit de fracties

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de VVD

In een eerder schriftelijk overleg is door de Minister aangegeven dat de omvang van de problemen met rentederivaten in het MKB moeilijk te bepalen is. Is daar inmiddels al wel zicht op, mede naar aanleiding van de herbeoordelingen? De banken zijn inmiddels bezig met de herbeoordeling, waarbij voorrang is gegeven aan de meest kwetsbare klantengroepen. Wat komt als beeld en welke problemen komen uit deze herbeoordelingen naar voren?

Banken zijn bij hun herbeoordeling nog niet uit gegaan van alle aspecten waar de AFM toezicht op houdt. Om welke aspecten gaat het dan vooral?

Wat betreft de communicatie over de herbeoordeling hebben banken toegezegd hun klanten actief te informeren. In de brief van de Minister wordt daarna vooral ingegaan op de informatie op de website van banken. De leden van de VVD-fractie gaan er vanuit dat de banken hun klanten ook direct en proactief benaderen. Klopt dat?

Wat is het huidige beleid van banken met betrekking tot rentederivaten? In hoeverre worden er nog rentederivaten verkocht door de banken? De leden van de fractie van de VVD zouden het namelijk onwenselijk vinden als dit niet meer zou gebeuren, want het biedt MKB'ers ook de mogelijkheid om risico's te kunnen beperken.

Er wordt tijdelijk een specifiek loket bij het Kifid ingericht waar klanten met klachten over rentederivaten terecht kunnen nadat bank en klant eerst samen naar een klacht hebben kunnen kijken en de interne klachtenprocedure van de bank is doorlopen. Is dit loket al geopend? Zo ja, hoeveel klachten zijn er inmiddels ingediend? Voor hoe lang wordt het specifieke loket bij Kifid ingericht? Hoeveel MKB'ers met rentederivaten zitten op dit moment in de interne klachtenprocedure van de banken?

De AFM heeft een verkenning gedaan naar de dienstverlening aan het MKB. Daarbij zijn geen significante problemen aan het licht gekomen, wel zijn verbeterpunten geïdentificeerd. Welke verbeterpunten zijn dit?

De AFM gaat vervolgonderzoek doen naar kredieten, bijzonder beheer en kwaliteit van advies bij arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen. Wat is de aanleiding voor deze vervolgonderzoeken? En wanneer zijn deze vervolgonderzoeken gereed?

Is de Minister bereid om in het eerste kwartaal van 2015 opnieuw een stand van zaken met betrekking tot de rentederivaten in het MKB aan de Tweede Kamer te sturen? Zo nee, waarom niet?

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de PvdA

De leden van de PvdA-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van de brief van de Minister van Financiën met betrekking tot de rentederivatenproblematiek in het MKB. In deze inbreng zullen enkele punten aan de orde worden gebracht met betrekking tot de problematiek in de praktijk. Voorts zal worden ingegaan op de herbeoordeling van de rentederivatencontracten en op de rol van het Kifid in de klachtenprocedure.

Er bestaat bij de leden van de PvdA-fractie nog onduidelijkheid over de omvang en de aard van het probleem. Er zijn 17.600 rentederivatencontracten afgesloten binnen het niet-professionele MKB. Deze worden nu herbeoordeeld door de banken onder supervisie van de AFM. De Minister geeft daarbij terecht aan dat daarbij voorrang wordt gegeven aan specifieke groepen. Als voorbeelden worden gegeven klanten met een overhedegedrag, klanten in het bijzonder beheer en klanten die een bijzonder complex derivaat hebben afgesloten.

Een derivaat kan om verschillende redenen problematisch zijn. Ten eerste kan de advisering verkeerd zijn gelopen. In het niet-professionele MKB is doorgaans te weinig kennis aanwezig om te beoordelen of een derivaat geschikt is. Kan de Minister al een indicatie geven hoeveel van de 17.600 derivatencontracten zijn afgesloten na ondeugdelijke advisering? Banken gaan nu zelf na of de advisering deugdelijk is geweest. De MKB'er in kwestie zal zelf vaak niet op de hoogte zijn van eventuele ondeugdelijke advisering. Wordt er rekening gehouden met dit kennisverschil, en in hoeverre kunnen banken hierover een redelijk oordeel vellen? Waarop wordt deze beoordeling gebaseerd?

De Minister gaat in zijn brief niet in op «margin calls». Onder het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen moeten banken van klanten eisen dat zij afdoende zekerheden ten opzichte van het derivaat staan. Nu de rente sterk is gedaald hebben deze rentederivaten doorgaans een negatieve waarde waardoor er meer zekerheden worden geëist tegenover het derivaat. Dit brengt ondernemers in de problemen, aangezien zij hierdoor minder kredietruimte hebben en/of meer liquiditeit of anderszins zekerheden moeten aanhouden. Is de Minister bekend met dit probleem, en maakt dit onderdeel uit van de herbeoordeling?

Ondernemers met een derivaat met negatieve waarde die in de problemen komen zijn voor een correcte afwikkeling afhankelijk van de relatie met de bank. Immers, herfinancieren bij een andere bank is onmogelijk, omdat dan het derivaat moet worden afgekocht. Dit brengt ondernemers in een slechte onderhandelingspositie. Dit geldt zowel voor het aangaan van nieuwe financiering als bij de onderhandelingen tot een correcte afhandeling van eventuele problemen ontstaan door het derivaat. Wordt hier rekening mee gehouden en is er toezicht op dat banken geen misbruik maken van deze afhankelijke relatie?

Ondernemers krijgen daarnaast te maken met eenzijdige renteopslagen van banken. Hoewel de aard van deze opslagen weinig inzichtelijk zijn, schijnt een deel te maken te hebben met hoge financieringskosten door de financiële crisis. Dit bevreemdt de leden van de PvdA-fractie, aangezien er nog nooit zoveel goedkoop geld ter beschikking is gesteld om door te lenen aan het MKB. Heeft de Minister hier meer informatie over?

De banken voeren zelf de herbeoordeling uit, onder supervisie van de AFM. Heeft de Minister het gevoel dat de AFM volledig overzicht heeft hoe dit gebeurt? Hoe kan het dat ING meent maar een paar klanten te hebben met een derivaat, terwijl de Rabobank er heel veel heeft? Lopen de definities gelijk?

Het Kifid is aangewezen als instituut waar eventueel benadeelde ondernemers terecht kunnen met hun klachten. Heeft het Kifid de vereiste expertise en mankracht om deze taak uit te kunnen voeren? Hoe is de route naar een eventuele rechter geregeld indien het oordeel van het Kifid onbevredigend is? Zijn er al rechtszaken geweest?

Tot slot verzoeken de leden van de PvdA-fractie de Minister de Kamer onverwijld te informeren als de uitkomsten van de herbeoordeling bekend worden. Indien er tussentijds al signalen zijn die reden geven om in te grijpen, dan verzoeken de leden van de PvdA-fractie om de Kamer overeenkomstig eerder te informeren.

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de SP

De leden van de SP-fractie hebben enkele vragen over rentederivaten bij het MKB.

Allereerst vragen de leden van de SP-fractie of de Minister voorbeelden kan geven van oplossingen die banken aan gedupeerde MKB-klienten hebben aangeboden. Wordt bij deze geboden oplossingen aan een klant duidelijk gemaakt of er sprake is geweest van miss-selling? En op welke manier wordt duidelijk gemaakt welke rechten de klant hierdoor heeft én welke verantwoordelijkheden de bank heeft?

Kan de Minister daarnaast uiteenzetten hoe de herbeoordeling, die is opgesteld door AFM met de banken, precies is vormgegeven? Welke criteria worden er gesteld bij de herbeoordeling van de rentederivaten-contracten?

Is de Minister bekend met klachten waar de verjaring een rol speelt? Zo ja, hoeveel klachten zijn dat? Kan de Minister toelichten om wat voor klachten dat gaat? En kan de Minister toelichten of bij dergelijke klachten het moment van bekendwording van de schade ter discussie is gesteld?

De AFM geeft aan dat enkele banken niet zijn uitgegaan van alle aspecten waar de AFM toezicht op houdt, zoals zij in februari hebben gepubliceerd. De betreffende banken hebben aangegeven deze aspecten alsnog mee te nemen. Kan de Minister uitleggen hoe dit heeft kunnen gebeuren? Hoeveel vertraging heeft dit opgeleverd?

De AFM heeft richting de banken aangegeven aan welke principes een oplossing voor klanten als gevolg van de herbeoordeling moet voldoen. Worden deze oplossingen alleen door de banken zelf getoetst? Moeten banken aan de klanten inzichtelijk maken aan welke principes een oplossing moet voldoen? Hebben klanten de mogelijkheid om deze oplossing onafhankelijk te laten toetsen?

Kan de Minister uitleggen waarom de AFM meent dat uit moet worden gegaan van de positie, welke de klant had gehad bij de juiste dienstverlening «vanaf het sluiten van het contract»? Betekent dit dat niet wordt gekeken naar de juiste dienstverlening vóór het sluiten van het contract?

Hebben banken de informatieplicht om klanten duidelijk te maken dat zij naar Kifid en/of naar de rechter kunnen stappen? Als klanten kiezen voor een procesgang bij Kifid, behouden zij dan het recht om de kwestie alsnog bij de rechter aanhangig te maken?

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van het CDA

De leden van de CDA-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van de brief van de Minister. Deze leden hebben hierover nog enkele vragen.

De leden van de CDA-fractie zijn tevreden over de aanpak van de AFM. Er wordt daarbij aangegeven dat banken voorrang geven aan klanten die een overhedeg hebben, klanten die in bijzonder beheer zitten en klachten die

een complex rentederivaat hebben afgesloten. Kan de Minister verduidelijken hoe het begrip «complex rentederivaat» moet worden begrepen? De leden van de CDA-fractie vragen de Minister naar de stand van zaken op het vraagstuk van de klanten met reeds beëindigde rentederivaten; is inmiddels bekend hoever er terug wordt gekeken in de tijd? De leden van de CDA-fractie vragen over de AFM-beoordeling van steekproeven op de herbeoordelingen of er ook bij de klanten zelf wordt gecontroleerd of men tevreden is met de herbeoordeling? Deze leden vragen ook hoe de AFM controleert c.q. banken duidelijk laat maken hoe aan de verschillende principes is voldaan, gezien de soms subjectieve principes die worden gehanteerd (bijv.: of een bank de klant «adequaat» heeft geïnformeerd, lijkt moeilijk vast te stellen).

Kan de Minister aangeven welke lessen de AFM heeft getrokken van het bezoek aan de Financial Conduct Authority (FCA) in het Verenigd Koninkrijk? Kan de Minister ook aangeven of alle banken inmiddels hun klanten wel informeren over de herbeoordeling van rentederivaten? De leden van de CDA-fractie vragen tenslotte of de Minister al inzicht kan geven in geboekte resultaten van de herbeoordelingen? Is er bijvoorbeeld het beeld dat klanten en banken tot overeenstemming komen, of gaat het moeizaam?

De leden van de CDA-fractie vragen de Minister voorts in hoeverre de Minister, dan wel de AFM, signalen ontvangt van ondernemers in bijzonder beheer die door banken min of meer worden gedwongen om contractueel af te zien van claims met betrekking tot rentederivaten of hierover de publiciteit te zoeken? Is de Minister het met de leden van de CDA-fractie eens dat een dergelijke voorwaarde volstrekt onredelijk zou zijn? Is de Minister bereid om bij banken te inventariseren in hoeverre deze eis in de praktijk is en/of nog steeds wordt opgelegd? Kan de Minister ten slotte aangeven op welke wijze wordt gewaarborgd dat alle ondernemers die zich misleid voelen in hun aanschaf van een rentederivaat ook echt een klacht kunnen indienen?

De leden van de CDA-fractie vragen of van de diensten van het KiFiD inmiddels al gebruik is gemaakt in dit dossier? Zo ja, kan de Minister een inzicht geven in de eerste resultaten?

De leden van de CDA-fractie nemen met genoeg kennis van het AFM-voornemen om een verkenning te starten naar de afdelingen bijzonder beheer bij banken. Deze leden vragen de Minister om een tijdsplan aan te geven wanneer de eerste resultaten worden verwacht. Voorts vragen deze leden of de Minister de AFM kan verzoeken om ook bij deze verkenning onderzoek te doen naar ondernemers die inmiddels na bijvoorbeeld een faillissement niet meer in bijzonder beheer zitten, zodat ook hun ervaringen meegewogen kunnen worden.

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de PVV

De leden van de PVV-fractie hebben kennisgenomen van de brieven van de Minister over de stand van zaken met betrekking tot rentederivaten in het MKB.

De Minister stelt dat klachten ten aanzien van reeds afgewikkelde rentederivatencontracten in beginsel voor behandeling in aanmerking komen, mits deze niet verjaard zijn op basis van de geldende termijnen in het civiele recht. In het algemeen verjaart een vordering tot vergoeding van schade vijf jaar nadat de benadeelde met de schade en de aansprakelijke (rechts)persoon bekend is geworden. De leden van de PVV-fractie zouden graag willen weten hoe groot de groep personen is waarvan het rentederivaatcontract reeds verjaard is.

Verder blijkt uit de eerste steekproeven van AFM naar de kwaliteit van de herbeoordeling dat enkele banken tijdens hun herbeoordeling nog niet uit zijn gegaan van alle aspecten waar de AFM toezicht op houdt en die bijvoorbeeld zijn weergegeven in de leidraad voor dienstverlening met betrekking tot rentederivaten die de AFM in februari dit jaar heeft gepubliceerd. De leden van de PVV-fractie zouden precies willen weten aan welke aspecten banken nog niet voldoen bij hun herbeoordeling. Wat zegt dit over de rentederivaten die opnieuw zijn beoordeeld? Op welke wijze gaat de Minister bewerkstelligen dat banken wel aan alle normen voldoen?

De AFM gaat daarnaast door met het uitvoeren van steekproeven om een representatief beeld te krijgen van de herbeoordelingen. Hoe vaak is het nodig deze steekproeven uit te voeren om een representatief beeld van de herbeoordelingen te kunnen krijgen? Zal de Kamer op de hoogte worden gehouden van al deze steekproeven?

Gesteld wordt verder dat er sprake zal zijn van financiële compensatie indien voldaan is aan één van de drie genoemde voorwaarden. De leden van de PVV-fractie zouden graag een afbakening van deze voorwaarden willen ontvangen, aangezien bepaalde voorwaarden vrij ruim kunnen worden opgevat. Op welke wijze kan hierbij worden vastgesteld dat aan één van de drie voorwaarden is voldaan?

Ten slotte zouden de leden van de PVV-fractie in het algemeen graag willen weten hoe hoog het totale bedrag is dat ondernemingen kwijt waren aan de extra bijstortingen (marginverplichting, rente-opslag, etc.). Hoe gaat de Minister daarnaast voorkomen dat zich een volgende affaire aandient, met megaclaims en rechtszaken?

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van D66

De leden van de fractie van D66 hebben kennisgenomen van de brief van de Minister van Financiën over de stand van zaken met betrekking tot rentederivaten in het MKB en hebben enkele vragen.

Zo lezen deze leden dat de banken verwachten eind 2014 alle uitstaande contracten te hebben herbeoordeeld. Voorts zegt de Minister dat «banken verwachten in ieder geval eind 2014 de herbeoordeling van alle derivaten van kwetsbare klantgroepen te hebben afgerond». Kan de Minister op dit punt aangeven of banken eind 2014 alle uitstaande contracten hebben herbeoordeeld of alleen die van kwetsbare klantgroepen?

Voort lezen de leden van de D66-fractie dat de AFM extra expertise zal inhuren voor het toetsen van de kwaliteit van de herbeoordelingen en of de aangeboden oplossingen voldoen aan de normen. Kan de Minister aangeven om hoeveel fte's het gaat?

De leden van de D66-fractie lezen dat er tijdelijk een specifiek loket bij Kifid wordt ingericht waar klanten met klachten over rentederivaten terecht kunnen. Wanneer zal dit loket geopend zijn? Op wat voor manier wordt de aanwezigheid van dit loket kenbaar gemaakt aan mkb-bedrijven?

II Reactie van de Minister

Ik heb met belangstelling kennis genomen van de vragen en opmerkingen van de leden van de fracties van de VVD, de PvdA, de SP, het CDA, de PVV en D66 over rentederivaten in het MKB en de verkenning dienstverlening MKB. Hieronder zal ik de vragen van de fracties beantwoorden langs de volgende hoofdthema's:

- (1) methode, beeld en tijdslijnen herbeoordeling rentederivaten MKB;
- (2) klachten, geschillenbeslechting en verjaring;
- (3) verkenningen dienstverlening MKB en bijzonder beheer;
- (4) overige vragen.

(1) Methode, beeld en tijdslijnen herbeoordeling rentederivaten MKB

De leden van de fracties van de PvdA, SP en het CDA vragen hoe de herbeoordeling van rentederivaten bij het MKB is vormgegeven en hoe de AFM toezicht houdt op de herbeoordeling.

De AFM heeft banken halverwege dit jaar opgeroepen om hun dienstverlening met betrekking tot alle uitstaande rentederivaten bij niet-professionele MKB-ondernemingen opnieuw te beoordelen.¹ De AFM heeft er bij de banken op aangedrongen om bij deze herbeoordeling een aantal belangrijke aspecten (die voortkomen uit eerder onderzoek van de AFM) mee te nemen en uit te gaan van de wettelijke normen die van toepassing zijn voor beleggingsdienstverlening.

Het proces van herbeoordelen bestaat uit twee fasen. In de eerste fase van de herbeoordeling wordt, op basis van hetgeen is vastgelegd in klantdossiers, beoordeeld in hoeverre de dienstverlening ten tijde van het afsluiten van het rentederivaat passend is geweest en in hoeverre het afgesloten product geschikt was voor de klant. Verder wordt beoordeeld in hoeverre gedurende de looptijd van het product sprake is geweest van passende dienstverlening. De banken voeren deze herbeoordelingen zelf uit. De AFM beoordeelt met steekproeven of alle relevante aspecten hierbij worden meegenomen.

In de tweede fase van de herbeoordeling wordt – in de gevallen dat de dienstverlening in het verleden niet-passend of onzorgvuldig is geweest – door banken een oplossing geboden aan de betrokken MKB-onderneming. Ook in deze fase van de herbeoordeling voert de AFM steekproeven uit bij alle banken om een beeld te krijgen van de oplossingen die banken bieden en of de aangeboden oplossingen voldoen aan de geformuleerde uitgangspunten.

Banken geven bij de herbeoordeling (en het vinden van oplossingen) voorrang aan de meest kwetsbare klantgroepen. Het gaat hier dan om klanten met een zogenaemde *overhedge* (rentederivaat komt in hoogte of looptijd niet overeen met het krediet), klanten die in bijzonder beheer zijn ondergebracht en klanten die een complex rentederivaat hebben afgesloten.

De leden van de PvdA-fractie vragen of, gezien de verschillen tussen banken in het aantal klanten met rentederivaten, banken wel gelijklopende definities hanteren.

Het klopt dat banken verschillende (interne) definities van het MKB hanteren. De AFM heeft met banken echter afgesproken dat zij alle uitstaande rentederivaten-contracten bij als «niet-professioneel» geclassificeerde MKB-ondernemingen herbeoordelen. Hiermee wordt verwezen naar de classificatie «niet-professionele belegger» op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft). Of een MKB-onderneming als zodanig wordt geclassificeerd wordt bepaald door de omvang van zijn onderneming. Indien een onderneming voldoet aan twee van de volgende

¹ Dit betreft alle rentederivaten die op de peildatum 1 april 2014 uitstonden bij niet-professionele MKB-ondernemingen.

(drie) voorwaarden, wordt zij in beginsel aangemerkt als professionele belegger: (a) een balanstotaal van 20 miljoen; (b) een netto-omzet van 40 miljoen; en (c) een eigen vermogen van 2 miljoen. Is dit niet het geval, dan wordt de onderneming automatisch geclassificeerd als niet-professionele belegger; dit zal voor de meeste MKB-ondernemingen het geval zijn. Alle banken hanteren voor de herbeoordeling dus dezelfde definitie.

De leden van de PvdA-fractie vragen of in de herbeoordeling ook rekening wordt gehouden met het kennisverschil tussen banken en MKB-ondernemingen over de eventuele passendheid en zorgvuldigheid van de dienstverlening. Ook vragen deze leden in hoeverre banken een redelijk oordeel kunnen vellen over hun eigen dienstverlening.

Klanten wiens rentederivatencontract wordt herbeoordeeld, worden hiervan op de hoogte gesteld door de bank. Ook als uit de herbeoordeling komt dat de dienstverlening voldoet aan alle (wettelijke) normen en er geen nadere oplossing nodig is. Indien een klant niet tevreden is met de uitkomst van de herbeoordeling of de geboden oplossing, kan zij een klacht indienen bij de bank. Mocht het doorlopen van de interne klachtenprocedure bij de bank niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan staat voor de klant de gang naar Kifid of de rechter open.

Hoewel banken de herbeoordelingen zelf uitvoeren, dienen zij dit te doen aan de hand van de bestaande wettelijke normen die van toepassing zijn voor beleggingsdienstverlening. Het staat dus duidelijk vast aan welke normen banken hun dienstverlening moeten toetsen. Bovendien beoordeelt de AFM door middel van steekproeven de kwaliteit van de herbeoordelingen.

De leden van de CDA-fractie vragen of in de steekproeven op de herbeoordeling ook bij de klanten zelf gecontroleerd wordt of men tevreden is met de herbeoordeling.

Eén van de principes die volgens de AFM moet gelden voor de oplossingen die banken aanbieden aan klanten als gevolg van de herbeoordeling, is dat klanten zich zoveel mogelijk kunnen vinden in de geboden oplossing. De AFM bewaakt door middel van steekproeven of de herbeoordelingen en de daaruit voortvloeiende oplossingen voldoen aan de wettelijke normen en geformuleerde uitgangspunten, dus ook of klanten zich kunnen vinden in de geboden oplossing. Daarbij zal de AFM ook in kaart brengen hoeveel van de oplossingen die banken aanbieden daadwerkelijk geaccepteerd worden door klanten.

De leden van de PVV-fractie vragen hoeveel steekproeven nodig zijn om een representatief beeld van de herbeoordelingen te krijgen.

Hoeveel steekproeven precies nodig zijn om een representatief beeld te krijgen van de kwaliteit van de herbeoordelingen is niet op voorhand aan te geven. De uitkomsten van de eerste ronde steekproeven die de AFM heeft uitgevoerd zijn mede bepalend voor de frequentie en intensiteit van de daarop volgende steekproeven. De frequentie en intensiteit kunnen verschillen per bank. Indien uit de steekproeven bijvoorbeeld is gebleken dat de kwaliteit van de herbeoordelingen bij een bepaalde bank onvoldoende is, dan kan dit reden zijn voor de AFM om tussentijds actief bij te sturen en de frequentie en intensiteit van de steekproeven te verhogen.

De leden van de fracties van de VVD, PvdA en CDA vragen welk beeld tot op heden naar voren komt uit de herbeoordeling.

Uit steekproeven van de AFM blijkt dat alle banken op dit moment bezig zijn met de herbeoordeling van uitstaande rentederivatencontracten. Alle banken geven bij de herbeoordeling en het vinden van oplossingen voorrang aan de kwetsbare klantgroepen. Een aantal banken is naast de herbeoordeling van de contracten van kwetsbare klantgroepen ook al begonnen met de herbeoordeling van reguliere contracten. Bovendien heeft een deel van de banken reeds op eigen kosten aanpassingen in contracten van kwetsbare klantgroepen doorgevoerd om beperkte *overhedges* (in looptijd) ongedaan te maken.

De AFM heeft zich met de tot nu toe gedane steekproeven een eerste beeld kunnen vormen van de kwaliteit van de werkwijze en de afwegingen in het proces van herbeoordeling bij de betrokken banken. Hieruit blijkt dat een deel van de banken een acceptabel proces heeft opgezet voor de herbeoordelingen. Bij een enkele bank heeft de AFM zorgen of een voldoende robuust proces is ingericht dat zal leiden tot adequate en consistente resultaten. De AFM stuurt waar nodig actief bij ter verbetering van de kwaliteit van de herbeoordelingen.

De focus van de eerste ronde van steekproeven lag op de kwaliteit van de werkwijze en de afwegingen binnen de herbeoordelingen, niet op de aantallen herbeoordeelde dossiers. Uiteraard zal de AFM de voortgang in het proces bij alle betrokken banken monitoren en waar nodig aansturen op verbetering. De AFM zal in het eerste kwartaal van 2015 rapporteren over de stand van zaken.

De leden van de fracties van de VVD, SP en PVV vragen aan welke aspecten banken in hun herbeoordeling nog niet voldoen. De leden van de fracties van de PVV en SP vragen ook naar de gevolgen hiervan voor de herbeoordeling.

Een aantal banken is in het voorjaar al gestart met het herbeoordelen van rentederivatencontracten. Zij hebben deze herbeoordelingen toen echter niet volledig afgestemd met de AFM. Vervolgens is uit de eerste steekproeven gebleken dat deze banken tijdens hun herbeoordeling nog niet uit zijn gegaan van alle aspecten waar de AFM toezicht op houdt. Banken hebben bijvoorbeeld nagelaten om in de herbeoordeling vast te stellen in hoeverre het product vanaf het begin van de dienstverlening passend was en of de informatieverstrekking aan de klant voldeed aan de wettelijke eisen.

De AFM heeft met de betreffende banken afgesproken dat zij deze aspecten alsnog meenemen in hun herbeoordelingen. Daarnaast heeft de AFM met banken besproken hoe zij de reeds beoordeelde rentederivatencontracten alsnog zullen toetsen aan alle aspecten voortkomend uit de bestaande wettelijke normen. Hier is uit voortgekomen dat banken de reeds beoordeelde dossiers opnieuw zullen beoordelen op de eventueel ontbrekende aspecten.

De leden van de CDA-fractie vragen of inmiddels bekend is hoe ver terug wordt gekeken als het gaat om klanten met reeds beëindigde rentederivaten.

De banken zijn op dit moment bezig met de herbeoordeling van alle rentederivatencontracten die per 1 april 2014 uitstonden bij niet-professionele MKB-ondernemingen. Contracten die voor deze datum (voortijdig) zijn beëindigd worden vooralsnog niet meegenomen in de herbeoordeling. Op dit moment zijn de AFM en de banken nog in overleg over hoeveel verder banken terug zullen kijken in de tijd. Overigens

kunnen klanten waarvan het rentederivatencontract voor 1 april 2014 is beëindigd, met eventuele klachten aankloppen bij hun bank.

De leden van SP-fractie vragen om voorbeelden van oplossingen die banken aan MKB-ondernemingen hebben aangeboden en of hierbij inzichtelijk wordt gemaakt voor de klant of sprake is geweest van tekortkomingen in de dienstverlening en welke gevolgen dit heeft voor de klant. De leden van de SP-fractie vragen verder of de geboden oplossingen alleen door de banken zelf worden getoetst en of klanten de mogelijkheid hebben om de geboden oplossing onafhankelijk te laten toetsen.

Banken hebben bij bepaalde kwetsbare klantgroepen al oplossingen aangeboden. Een voorbeeld van een dergelijke oplossing is het aanpassen van het rentederivaat (op kosten van de bank), waardoor deze beter aansluit op de lening. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om het ongedaan maken van een beperkte *overhedge*. Afhankelijk van de omstandigheden van het geval kan de bank daarbij besluiten om (een deel van) de te veel betaalde rente te vergoeden, voor zover daar sprake van is. Ook komt het voor dat banken met dit doeleinde de onderliggende lening aanpassen ten aanzien van de hoofdsom, de looptijd en eventuele kredietopslagen. Op dit moment is er nog geen zicht op oplossingen voortvloeiend uit de herbeoordeling van de reguliere contracten, omdat de herbeoordeling van deze contracten in de regel nog moet plaatsvinden.

Klanten wiens rentederivatencontract wordt herbeoordeeld worden hiervan op de hoogte gesteld door de bank. Ook als uit de herbeoordeling komt dat de dienstverlening voldoet aan alle (wettelijke) normen en er geen nadere oplossing nodig is. Indien een klant niet tevreden is met de uitkomst van de herbeoordeling of de geboden oplossing, kan zij een klacht indienen bij de bank. Mocht het doorlopen van de interne klachtenprocedure bij de bank niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan staat voor de klant de gang naar Kifid of de rechter open.

Naast de kwaliteit van de herbeoordeling controleert de AFM door middel van steekproeven ook of de oplossingen die banken aanbieden aan MKB-ondernemingen voldoen aan de geformuleerde uitgangspunten. Het gaat daarbij om de uitgangspunten zoals opgenomen in mijn brief van 1 september jl. over de stand van zaken van de herbeoordeling van rentederivaten in het MKB.

De leden van de SP-fractie vragen of bij de herbeoordeling en het vinden van een oplossing ook wordt gekeken naar de dienstverlening vóór het sluiten van het contract.

Bij het vinden van een oplossing gaat het er volgens de AFM om dat de bank de klant ten minste in de positie brengt waarvan sprake zou zijn geweest indien de klant vanaf het begin (dus bij aanvang van de dienstverlening) de juiste dienstverlening had ontvangen. Dat wil zeggen dat de klant wist waarvoor hij tekende, de risico's kon inschatten en op de gewenste manier zijn renterisico kon beheersen.

De leden van de PVV-fractie vragen om een afbakening van de voorwaarden voor financiële compensatie. De leden vragen daarbij ook op welke wijze kan worden vastgesteld dat aan de voorwaarden is voldaan.

De AFM heeft richting banken aangegeven dat financiële compensatie, afhankelijk van de omstandigheden van het geval, in de rede ligt indien: (1) een *overhedge* (mede) aan het handelen van de bank te wijten is; (2)

het afgesloten product niet paste bij de kennis en ervaring van de klant (indien geen sprake was van advisering); of (3) sprake was van een niet-passend advies. Hoewel de AFM dus richting geeft aan de oplossingen die banken aanbieden aan klanten, schrijft zij niet voor onder welke voorwaarden financiële compensatie toegekend zou moeten worden door banken. Het is aan de bank en de klant om hier overeenstemming over te bereiken. Als dat niet lukt is het uiteindelijk aan Kifid of de rechter om vast te stellen of financiële compensatie gezien de omstandigheden van het geval aan de orde is.

De leden van de fracties van de VVD en het CDA vragen of banken hun klanten inmiddels actief informeren over de herbeoordeling.

Alle bij de herbeoordeling betrokken banken informeren hun klanten inmiddels actief over de herbeoordeling. Dit gebeurt schriftelijk, mondeling of een combinatie van beide. Banken gebruiken in sommige gevallen ook het reguliere jaarlijkse revisiemoment om de herbeoordeling te bespreken. Op één bank na hebben alle banken inmiddels ook informatie op de website opgenomen over de herbeoordeling. Dit laat onverlet dat deze ene bank haar klanten wel individueel informeert over de herbeoordeling van hun contract. De mate waarin de informatie op de websites van banken een goed beeld geeft van de planning en voortgang van de herbeoordeling verschilt per bank.

De leden van VVD-fractie vragen of ik bereid ben om in het eerste kwartaal van 2015 opnieuw een stand van zaken met betrekking tot de rentederivaten in het MKB naar de Tweede Kamer te sturen. De leden van de PVV-fractie vragen specifiek of de Kamer op de hoogte wordt gehouden van de steekproeven die door de AFM worden uitgevoerd in het kader van de herbeoordeling.

Zoals ik heb aangegeven in mijn brief van 1 september jl., zal de AFM in het eerste kwartaal van 2015 rapporteren over de stand van zaken en zal ik deze rapportage ook met uw Kamer delen. Ik zal de AFM verzoeken om hierin ook de uitkomsten van de steekproeven mee te nemen.

De leden van de D66-fractie vragen of banken eind 2014 alle uitstaande contracten hebben herbeoordeeld of alleen die van kwetsbare klantgroepen.

De banken geven aan dat zij de herbeoordeling van rentederivaten van kwetsbare klantgroepen nog dit jaar zullen afronden. Voor de reguliere rentederivaten-contracten zal dit langer duren. Zoals gezegd ligt de focus nu op de kwaliteit van de werkwijze en de afwegingen binnen de herbeoordelingen en niet op de aantallen herbeoordeelde dossiers. Uiteraard zal de AFM de voortgang wel in de gaten houden en waar nodig aansturen op verbetering.

(2) Klachten, geschillenbeslechting en verjaring

De leden van de fracties van de VVD, het CDA en D66 vragen of het loket bij Kifid al is geopend, hoeveel klachten er zijn ingediend bij Kifid en de banken en hoe lang het specifieke loket opengesteld wordt.

Kifid, banken en MKB Nederland melden dat er inmiddels goede voortgang is geboekt met het vormgeven van dit loket en dat het streven is om dit loket per 1 januari aanstaande te openen. Dit loket zal klachten die voortvloeien uit de herbeoordeling en de daaruit eventueel voortvloeiende aangeboden oplossingen behandelen van kleinzakelijke partijen. Er wordt naar gestreefd bij de openstelling van het loket direct

aan te geven wat de sluitingsdatum zal zijn. Het ligt voor de hand hierbij aan te sluiten op de doorlooptijden van de herbeoordeling en oplossings-trajecten. Partijen moeten nog overeenkomen tot welke termijn na afronding van de interne klachtenprocedure van een bank een klant terecht kan bij Kifid.

De leden van de fractie van het CDA vragen naar de klachtenprocedure bij banken.

Banken hebben een klachtenprocedure voor alle producten en diensten die zakelijke en particuliere klanten bij de bank afnemen, dus niet alleen voor rentederivaten. Ook voor klachten die voortvloeien uit de herbeoordeling is deze route beschikbaar. Als de interne klachtenprocedure is doorlopen, en de bank de klacht (gedeeltelijk) heeft afgewezen of niet naar tevredenheid heeft afgehandeld, kan een zakelijke klant met klachten over rentederivaten naar het Kifid.

De leden van de fractie van de VVD vragen voorts hoeveel MKB ondernemingen met rentederivaten in de interne klachtenprocedure van banken zitten.

De AFM rapporteert een totaal aantal aanhangige klachten van 399 per 15 september 2014. De klachten over het bezit van een rentederivaat en daaruit vloeiend nadeel richten zich vooral op de kwaliteit van de informatievoorziening ten tijde van het afsluiten van het rentederivaat en dan in het bijzonder van de informatie over de risico's van het product. De klacht is dat deze risico's niet of onvoldoende aan de MKB-onderneming zijn toegelicht.

De leden van de fracties van D66 en de SP vragen hoe klanten worden geïnformeerd over het bestaan van het loket bij Kifid en specifiek of er een meldplicht is voor banken om aan klanten door te geven dat ze met eventuele klachten bij Kifid terecht kunnen.

Een dergelijke meldplicht is voor consumenten geregeld in artikel 42 van het Bgfo Wft. Aangezien een vergelijkbare laagdrempelige geschillenbeslechting nu voor klachten voortvloeiend uit de herbeoordeling van rentederivaten wordt mogelijk gemaakt, spreekt het vanzelf dat banken bij afronding van de interne klachtenprocedure ook MKB-ondernemingen informeren over de mogelijkheid van een gang naar Kifid of de rechter. De AFM spreekt banken hier ook op aan.

De leden van de PvdA-fractie vragen hoe voldoende expertise is geborgd bij Kifid.

Kifid geeft aan dat enkele leden van de Geschillencommissie van Kifid reeds beschikken over expertise op het gebied van rentederivatendienstverlening. Bovendien is aanvullende onafhankelijke expertise beschikbaar mocht dat nodig zijn.

De leden van de fractie van de PvdA en SP vragen hoe de route naar de rechter is geregeld indien het oordeel van het Kifid onbevredigend wordt geacht.

Geschillenbeslechting door Kifid is een vorm van alternatieve geschillenbeslechting. Een klant heeft altijd de keuze om naar de rechter te gaan in plaats van naar Kifid. Kifid doet uitspraken in de vorm van een bindend advies. Een uitspraak in de vorm van een bindend advies kan nog ter toetsing aan de rechter worden voorgelegd. Het advies wordt dan marginaal getoetst door de rechter. De rechter beoordeelt of het advies

juist tot stand is gekomen en of het voldoende is gemotiveerd. Dit soort rechtszaken heeft nog niet plaatsgehad.

De leden van de fractie van de SP en PVV stellen vragen over klachten waar de verjaring een rol speelt en hoeveel klachten dat zijn. Ook wordt toelichting gevraagd of bij dergelijke klachten het moment van bekendwording van de schade ter discussie is gesteld.

Wettelijke verjaringstermijnen zijn afhankelijk van het soort klacht. Voor een beroep op dwaling geldt bijvoorbeeld een verjaringstermijn van drie jaar en de verjaringstermijn voor het instellen van een vordering tot schadevergoeding is vijf jaar. De verjaringstermijn start op het moment waarop een MKB-onderneming daadwerkelijk zicht krijgt op zijn probleem en de daarbij behorende schade. Een beroep op dwaling dient dus binnen drie jaar na bekendwording van het feit dat gedwaald is, gedaan te worden. Doet de klager dat niet binnen deze termijn, dan is zijn beroep op dwaling verjaard. De banken melden dat enkele klachten vanwege verjaring zijn afgewezen.

De leden van de fractie van het CDA vragen in hoeverre de AFM en ik signalen ontvangen van ondernemers die in bijzonder beheer zitten dat zij worden gedwongen om af te zien van klachten inzake rentederivaten.

Op dit moment heb ik daarvan geen signalen ontvangen. Bij de AFM zijn evenmin signalen bekend dat ondernemers die in bijzonder beheer zitten worden gedwongen om af te zien van klachten inzake rentederivaten. De AFM voert momenteel een verkennend onderzoek naar bijzonder beheer uit. Hierbij zal worden bezien of de procedures en werkwijze van banken het klantbelang voldoende centraal stellen. De AFM roept MKB-ondernemingen op signalen over bijzonder beheer te melden via mkb@afm.nl.

(3) Verkenningen dienstverlening MKB en bijzonder beheer

De leden van de VVD-fractie vragen welke verbeterpunten zijn geïdentificeerd bij de verkenning naar de dienstverlening aan het MKB.

Op basis van de verkenning naar dienstverlening aan het MKB heeft de AFM verbeterpunten op het gebied van kredieten en sparen geïdentificeerd. Voor wat betreft de dienstverlening bij het afsluiten van krediet, zouden banken volgens de AFM het kredietaanbod beter kunnen laten aansluiten op de individuele situatie van de klant, door bijvoorbeeld meer door te vragen naar de keuze tussen een vaste of variabele rente, de looptijd van het krediet en de mogelijkheid om vroegtijdig en boetevrij af te kunnen lossen. Een ander verbeterpunt betreft het informeren van de klant over de essentiële rechten en verplichtingen van de kredietovereenkomst (zoals boeterentes en renteopslagen) en welke gevolgen de kredietovereenkomst heeft voor zowel het bedrijf als de privésituatie. Ook zou de informatie aan klanten volgens de AFM evenwichtiger en begrijpelijker kunnen. De AFM heeft afspraken gemaakt met de banken over de verbetering van de dienstverlening op deze punten.

Ook bij de dienstverlening op het gebied van sparen, is de informatieverstrekking over de voorwaarden van het product (zoals de voorwaarden voor de spaarrente en de kosten voor overboekingen) volgens de AFM voor verbetering vatbaar. In de dienstverlening aan consumenten ziet de AFM al een trend naar duidelijkere en meer persoonlijke informatieverstrekking, waarbij banken steeds vaker gebruik maken van klant-alerts en nieuwe technologie. De AFM heeft met de betrokken banken afgesproken dat zij de informatieverstrekking over spaarproducten aan

MKB-ondernemingen (waaronder de voorwaarden) kritisch beoordelen en aanpassingen doorvoeren waar nodig.

De leden van de VVD-fractie vragen verder wat de aanleiding is voor de vervolgonderzoeken die de AFM zal uitvoeren naar bijzonder beheer en kwaliteit van advies bij arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen. De leden vragen ook wanneer deze vervolgonderzoeken gereed zijn.

Aanleiding voor het vervolgonderzoek naar bijzonder beheer zijn zowel de uitkomsten van de verkenning naar dienstverlening aan het MKB, als de signalen die de AFM heeft ontvangen van MKB-ondernemingen en andere stakeholders. Deze signalen betreffen met name de wijze waarop banken omgaan met de algemene voorwaarden bij zakelijke kredietverlening. De AFM zal het verkennend onderzoek naar bijzonder beheer uiterlijk 1 april 2015 afronden.

Het onderzoek naar de kwaliteit van advies bij arbeidsongeschiktheidsverzekeringen volgt op het rapport dat de AFM in 2011 heeft uitgebracht over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen en bouwt voort op eerdere kwaliteitsmetingen van adviesdienstverlening. Dit past binnen het streven van de AFM om financiële dienstverlening op een hoger niveau te krijgen. De AFM verwacht de resultaten van dit onderzoek uiterlijk in het eerste kwartaal van 2015 te presenteren.

De leden van de CDA-fractie vragen of de AFM in de verkenning naar bijzonder beheer ook de ervaringen van ondernemers die inmiddels niet meer in bijzonder beheer zitten kan meenemen. Ook vragen de leden wanneer de resultaten worden verwacht van de verkenning naar bijzonder beheer.

In de verkenning naar bijzonder beheer worden zowel lopende dossiers meegenomen als dossiers waar een faillissement heeft plaatsgevonden. De AFM zal deze verkenning uiterlijk 1 april 2015 afronden en dan kan worden gezien of de werkwijze bij banken in bijzonder beheer aanleiding geeft tot diepgaander onderzoek of niet.

(4) Overige vragen

De leden van de VVD-fractie vragen wat het huidige beleid is van banken met betrekking tot rentederivaten en in hoeverre rentederivaten nog worden verkocht door banken.

Het beleid rond de advisering en verkoop van rentederivaten aan MKB-ondernemingen verschilt per bank. Sommige banken sluiten in beginsel geen derivaten meer af bij het niet-professionele MKB. Andere banken bieden deze mogelijkheid nog wel aan omdat zij niet-professionele MKB-ondernemingen de optie willen bieden om door middel van een rentederivaat het renterisico op een lening met een variabele rente af te dekken.

De leden van de fracties van de PvdA en de PVV vragen of er sprake is van «margin calls». De leden van de PVV-fractie vragen tevens naar het totale bedrag dat ondernemingen kwijt waren aan de extra bijstortingen zoals marginverplichtingen en rente-opslagen.

Niet-professionele MKB-ondernemingen hebben in de regel geen onderpand- of bijstortverplichtingen (zogenaamde *margin calls*) gedurende de looptijd van het rentederivaat bij een negatieve marktwaarde. Dit omdat bij deze MKB-ondernemingen rentederivaten enkel in

combinatie met een lening zijn afgesloten. Op deze laatste rust al onderpand, waardoor het voor de bank niet nodig is om nog aanvullende zekerheden te vragen. Dit aspect is derhalve geen onderdeel van de herbeoordeling.

Wel kunnen banken gedurende de looptijd rente-opslagen op het krediet opleggen of aanpassen. Dit kan worden gedaan wanneer de kredietwaardigheid van de klant veranderd bijvoorbeeld wanneer deze wordt opgenomen in bijzonder beheer. Er zijn geen cijfers bekend over het totale bedrag dat ondernemingen extra kwijt zijn aan rente-opslagen op het krediet.

Voorts vragen de leden van de PvdA-fractie naar de opbouw van de renteopslagen en of deze (deels) worden veroorzaakt door de hoge financieringskosten door de financiële crisis.

De basis van het rentetarief dat banken aan hun klanten rekenen is de rente waartegen banken zelf geld aantrekken. Hoewel mede door ECB beleid deze rente is gedaald, geldt dat investeerders nog wel – relatief gezien – een hogere vergoeding vragen dan voor de crisis vanwege de hogere risicoperceptie ten aanzien van banken. Daarnaast hanteren banken klantspecifieke opslagen die samenhangen met de kredietwaardigheid van de klant.

De leden van de CDA-fractie vragen hoe het begrip «complex rentederivaat» moet worden begrepen?

Het merendeel van de rentederivaten die zijn afgesloten bij het niet-professionele MKB (meer dan 82%) betreft zogenaamde *plain vanilla* of «eenvoudige» rentederivaten zoals *renteswaps* en *rentecaps*. Onder «complexe» rentederivaten worden door de AFM alle andere rentederivaten begrepen dan *plain vanilla renteswaps* en *rentecaps*. Het gaat dan om combinaties van rentederivaten of gestructureerde rentederivaten.

Een voorbeeld van een combinatie van rentederivaten is de *rentecollar*. Een *rentecollar* is een combinatie van een *rentecap* en een *rentefloor*. Een *rentefloor* is een renteoptie waarbij de koper zich beschermt tegen een rentedaling. Bij een *rentecollar* die als doel heeft te beschermen tegen een rentestijging, wordt door de onderneming de *rentecap* gekocht en de *rentefloor* verkocht (aan de bank). Zo wordt een structuur gecreëerd met een maximale marktrente en een minimale marktrente die de onderneming gedurende de looptijd van het contract zal betalen. De bank verkrijgt zo de zekerheid dat de onderneming altijd een minimale rente betaalt, terwijl de onderneming de zekerheid van een maximale rente verkrijgt.

Voorbeelden van gestructureerde rentederivaten zijn de *forward starting renteswap* en de *swaption*. De *forward starting renteswap* is een gewone renteswap die pas op een toekomstige datum van start gaat. De *swaption* is een optie op een renteswap. De koper van een *swaption* heeft het recht – maar niet de verplichting – om op een toekomstige datum een bepaalde swap af te sluiten en betaalt voor dit recht een premie.

De leden van de CDA-fractie vragen welke lessen de AFM heeft getrokken uit het bezoek aan de Financial Conduct Authority (FCA) in het Verenigd Koninkrijk.

De AFM heeft tijdens dit bezoek met name gesproken over de ervaringen die de FCA heeft opgedaan met de herbeoordelingen van rentederivaten in het Verenigd Koninkrijk. Deze ervaringen neemt de AFM mee in haar toezicht op de herbeoordelingen van rentederivaten die banken op dit moment uitvoeren.

De leden van de PVV-fractie vragen hoe een volgende affaire te voorkomen is met megaclaims en rechtszaken.

Benadrukt moet worden dat MKB-ondernemingen geen schade hoeven te ondervinden van een rentederivaat dat nu een negatieve marktwaarde heeft. Een negatieve marktwaarde is geen probleem voor een onderneming indien deze de looptijd van het derivaat uitdient. Naarmate de afloopdatum van het rentederivaat dichterbij komt, gaat de waarde van het rentederivaat naar nul, hetgeen inhoudt dat zowel de onderneming als de bank aan het einde van de looptijd geen verplichtingen jegens elkaar meer hebben. Uit cijfers van de AFM blijkt dat ruim 70% van de rentederivatencontracten een resterende looptijd heeft die korter is dan vijf jaar. Mocht de onderneming voortijdig zijn rentederivaat willen beëindigen, bijvoorbeeld omdat hij de onderliggende financiering vervroegd aflost, dan moet de negatieve marktwaarde worden verrekend tussen de bank en de onderneming. Een negatieve marktwaarde materialiseert zich dus alleen als het rentederivaat voortijdig wordt beëindigd.

Om eventuele problemen met rentederivaten voortvarend aan te pakken, herbeoordelen banken alle 17.600 rentederivatencontracten die op 1 april 2014 uitstonden bij niet-professionele MKB-ondernemingen. Banken zullen beoordelen in hoeverre de dienstverlening ten tijde van het afsluiten van het rentederivaat passend is geweest en in hoeverre het afgesloten product geschikt was voor de klant. In de gevallen dat de dienstverlening in het verleden niet-passend of onzorgvuldig is geweest wordt door banken een oplossing geboden aan de betrokken MKB-onderneming. Banken geven bij de herbeoordeling (en het vinden van oplossingen) voorrang aan de meest kwetsbare klantgroepen. Het gaat hier dan om klanten met een *overhedge*, klanten die in bijzonder beheer zijn ondergebracht en klanten die een complex rentederivaat hebben afgesloten. Banken verwachten de herbeoordeling van de meest kwetsbare klanten voor het einde van dit jaar te hebben afgerond.

De AFM bewaakt door middel van steekproeven de kwaliteit van de herbeoordelingen en of de geboden oplossingen voldoen aan de geformuleerde uitgangspunten. Ook zal de AFM de voortgang in het proces bij alle betrokken banken monitoren en waar nodig aansturen op verbetering.

Indien een MKB-onderneming niet tevreden is met de uitkomst van de herbeoordeling of de geboden oplossing, kan zij een klacht indienen bij de desbetreffende bank. Mocht het doorlopen van de interne klachtenprocedure bij de bank niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan staat voor de klant de gang naar Kifid of de rechter open. Voor klachten die voortvloeien uit de herbeoordeling zal op 1 januari 2015 een speciaal loket worden geopend bij Kifid.

De leden van de D66-fractie vragen hoeveel fte's de AFM zal inhuren aan extra expertise voor de herbeoordeling.

Op dit moment huurt de AFM 1 tijdelijke fte aan extra expertise in om de kwaliteit van de herbeoordelingen door banken te controleren. Indien nodig zal de AFM meer expertise inhuren, mits passend binnen haar begroting en zij zal hierover in haar jaarverslag rapporteren.