

Extra loket van bankenvereniging lost klachtenprobleem mkb'ers niet op

Patrick van Gerwen

De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) werkt aan een loket waar mkb'ers met hun klachten over banken terecht kunnen. De vereniging zegt in het FD van 20 februari veel geluiden te ontvangen dat daar grote behoefte aan is. Maar de NVB maakt een cruciale vertaalfout van de gehoorde onvrede. Er is namelijk geen behoefte aan een extern klachtenloket, mkb'ers willen een fatsoenlijke klachtbehandeling door de banken zelf. Zonder het spierballenvertoon dat ze nu vaak ervaren. Zolang banken niet bereid zijn eerst de hand in eigen boezem te steken, heeft een extra klachtenloket geen enkele zin.

Laat ik dat toelichten aan de hand van mijn praktijk. De afgelopen jaren ben ik bij een zeer groot aantal klachten van mkb'ers over renteswaps betrokken geweest. Trokken we bij banken zelf aan de bel, dan werkte de reactie van de bank eerder escalerend dan probleemoplossend. Dat komt zowel door de lange doorlooptijden die de bank nodig heeft om te reageren op een klacht, als in de onvoldedige beantwoording van vragen.

Toch zitten de wortels van het kwaad meestal dieper en eerder in het proces. Als een klant aangeeft over een product of dienst van de bank niet tevreden te zijn, wordt nogal eenvoudig gezegd dat hij dan maar een klacht moet indienen. Terwijl juist op dat moment de onvrede nog op een eenvoudige en vriendelijke manier kan worden behoeft. Wie zijn klant een officiële klacht laat indienen bij de bank die ook zijn onderneming financiert, werpt meteen de eerste drempel op.

Als de klant toch gebruik maakt van de mogelijkheid een klacht in te dienen, krijgt die ontevredenheid van de klant direct (begrijpelijk) een meer formele lading. Dat heeft tot gevolg dat de klant ook een formeel antwoord van de bank terugkrijgt, inclusief de mededeling dat de klant — indien hij het niet eens is met het standpunt van de bank — naar het klachteninstituut Kifid kan gaan. Daar is al een extra loket dat geopend is voor het afhandelen van mkb'ers die compensatie aanvragen voor verkeerd geadviseerde rentederivaten. In de praktijk is dat al de tweede drempel die de bank opwerpt.

Dat externe klachtenloket bij het Kifid is nadrukkelijk bedoeld als een laag-

Advocaten bestrijden met zwaar geschut en duimdikke dossiers geschillen met mkb

drempelig alternatief voor een gang naar de rechter, maar wordt zo in de praktijk geenszins ervaren. De banken handelen in Kifid-procedures namelijk alsof ze optreden in de rechtbank. Banken houden daarmee zelf — doelbewust — de drempel kunstmatig hoog. Waarmee de relatie alleen maar verder onder druk komt te staan.

Dat zie ik in de praktijk op verschillende manieren gebeuren. Omdat de banken de Kifid-procedures primair vanuit een formeel juridische invalshoek aanvielen, dwingen ze hun klant bijna alsnog een advocaat in te schakelen om voldoende tegenwicht te kunnen bieden. Dat wordt door ondernemers niet bepaald als laagdrempelig beoordeeld.

Die juridische benadering wordt benadrukt door het inschakelen van zwaargewichten van Zuidas-advocatenkantoren. Zij bestrijden met zwaar geschut en duimdikke dossiers het geschil met de mkb'er. In die gevallen kan het Kifid aangeven door dat masker heen te prikken, maar het kwaad is al geschied.

In plaats van zoeken naar ruimte om tot een gezamenlijke oplossing te komen, wordt het geschil verder vergroot. Het advocatengeweld van de bank staat

bij mkb'ers te boek als bijzonder intimiderend. Daarnaast passen banken — aangespoord door hun advocaten? — steevast vertragingstactieken toe. Ze vragen standaard om uitstel van de verweertermijn en geven zoveel verharddata op, dat het voor het Kifid bijna onmogelijk is om binnen een redelijke termijn een zitting te organiseren.

Het gevolg: de mkb'er moet ook nog oneindig lang geduld hebben voor er überhaupt een uitspraak komt.

De klacht mondt alsnog uit in een juridische strijd met de doorlooptijden van een reguliere rechtszaak. Er is al lang geen sprake meer van een laagdrempelig alternatief. Als banken daar daadwerkelijk naar op zoek zijn, dan moet hun DNA voor het omgaan met klachten drastisch veranderen. Te beginnen met het verdwijnen van hun interne drempels.

Een klacht is vooral een kritische vraag waar de klant een open en eerlijk antwoord op verwacht. Komen de twee partijen daar samen niet uit, pas dan zou een extern klachtenloket een oplossing kunnen bieden.

Patrick van Gerwen is directeur van Cadensio bv.