

Ontmaskerd
Hoe de financiële wereld écht werkt

Peter van der Slikke

Ontmaskerd

Hoe de financiële wereld écht werkt

Einstein Books, Den Haag 2012

© Peter van der Slikke, 2012

© Einstein Books, 2012

Omslagontwerp: Robert Adriaansen, Loudmouth

Omslagbeeld: © Corbis/HillCreek

Typografie: Perfect Service

Foto auteur: © Ngoc Binh Tran

ISBN 978 90 488 1501 2

NUR 400

www.einsteinbooks.nl

Dit is een uitgave van Einstein Books bv, onderdeel van
Dutch Media Uitgevers bv



Voorwoord

Wegwijs in de financiële jungle

De uitgever van een van mijn boeken over persoonlijke geldzaken schreef ooit, op eigen houtje, op de omslag de pakkende tekst ‘De financiële wereld is een jungle waar roof de wet is’. Ik zag dit pas toen het boek al in de winkel lag en belde hem gelijk om te vragen waar hij die wijsheid vandaan had. Hij zei: ‘Dat maak ik op uit je boek.’

Bij het lezen van *Ontmaskerd* be kroop me al bij de inhoudsopgave weer dat junglegevoel. De financiële wereld doet er echt alles aan om mensen te misleiden, het bos in te sturen zonder TomTom of GPS. Dit is al aan de gang sinds het midden van de jaren zestig, toen die wereld in de greep kwam van marketeers. Roofridders in driedelig pak, productverkopers met de geheime drijfveer ‘eigen euro’s eerst’. Tot dan lag de nadruk op het adviseren van potentiële klanten. Daarna (en tot nu toe) ging het erom in korte tijd zo veel mogelijk omzet te maken. Rijk worden. Binnenlopen.

De moraal? Je moet als consument zorgen dat je weet waar je naartoe moet met je geld. Dit gedurfde boek is daarbij een onmisbare plattgrond en Peter van der Slikke een ijverige gids die de weg kent in de jungle.

Adriaan Hiele

financieel journalist, auteur en spreker

Verklaring vooraf

Door mijn werk bij ABN AMRO Bank (25 jaar) en F. van Lanschot Bankiers (twee jaar) voel ik mij medeverantwoordelijk voor de ontstane situatie binnen de financiële sector. De commerciële dilemma's namen in de laatste zeven jaar zo sterk toe dat ik mij in 2006 genoodzaakt zag het roer volledig om te gooien en mij te oriënteren op een nieuwe baan.

In die laatste zeven jaar van mijn bancaire loopbaan hield ik mij hoofdzakelijk bezig met relatiemanagement en beleggen. Met name bij het onderdeel beleggen bleek de verleiding bij beleidsmakers, marketeers en productontwikkelaars om winst-maximalisatie in praktijk te brengen, het grootst. De informatie aan klanten was gekleurd, en bij de advisering werden positieve kanten benadrukt, terwijl minder positieve kanten en risicoanalyse buiten beeld bleven. Tot op de dag van vandaag worden beleggers niet eerlijk en onvolledig geïnformeerd.

Dit boek gaat daarover. Ik leg uit welke misstanden er zijn en geef aan hoe ze gecorrigeerd kunnen worden. En ik kan dat doen, omdat ik op geen enkele manier van banken afhankelijk ben. Ik ben er niet op uit om banken te beschadigen. Mij gaat het om het belang van klanten die kwetsbaar zijn. Ze genieten veel te weinig bescherming en moeten het door hun kennisachterstand altijd afleggen tegen financiële instellingen.

Met banken beschadigen hoef ik mij niet bezig te houden – dat doen zij zelf wel. Wat een mooie kans hebben commerciële banken in Nederland laten liggen en wat zullen historici zich hierover in de toekomst verbazen. Juist na de kredietcrisis was het moment daar, om schoon schip te maken en met het verleden af te reke-

nen. Sommige medewerkers bij banken vroegen er uitdrukkelijk om bij de leiding en kregen nul op het rekest. De teleurstelling is er niet minder om. Banken hebben slechts lippendienst bewezen, toen zij aangaven het klantbelang weer centraal te stellen. In plaats daarvan bleef het eigen belang prevaleren en werd het bestaande verdienmodel gecontinueerd.

Nog steeds ontvangen banken – achter de rug van klanten om – honderden miljoenen euro's retourprovisie van beleggingsfondsen en geven zij de voordelen van een substantieel lagere kapitaalmarktrente* (woorden met een ster worden in de verklarende woordenlijst toegelicht) niet aan hun klanten door. Waar mogelijk zal ik man en paard noemen. Voor de betrokken banken is dit pijnlijk en beschamend. Maar daar zijn zij zelf debet aan.

Waarom doe ik al die moeite? Wat is mijn belang? Ik kan u verzekeren dat ik gedreven word door het onrecht dat mensen wordt aangedaan. Het proces van mijn eigen bewustwording startte kort na mijn terugkeer bij ABN AMRO begin 2002. In 1999 ging ik weg bij een 'adviesbank' (althans in overwegende mate) en in 2002 kwam ik terug bij een 'targetbank' in wording. Het was nog maar het begin, maar het voelde niet goed – en zeker niet 'klantvriendelijk' – dat de verkoop van producten van harde verkoopdoelstellingen werden voorzien. Dit nieuwe commercieel denken botste met de principes van eerlijk en klantgericht adviseren. Klanten konden er al heel snel niet meer op vertrouwen dat het advies in hun belang gegeven werd.

In de jaren erna gingen de targets met tientallen procenten omhoog. Niets was te gek! Doordat het vertrouwen bij klanten nog groot was – wat mij in die tijd overigens verbaasd heeft – gingen de nieuwe targetgedreven adviezen erin als zoete koek. De ene na de andere doelstelling werd ruimschoots overtroffen, wat op zijn beurt het management weer stimuleerde de doelstellingen verder uit te bouwen.

En zo ging het van kwaad tot erger.

Ik schaam mij er nu voor dat ik mij in dit proces heb laten mee-

slepen en vele malen met net zoveel enthousiasme als de andere collega's de verkoopprogramma's actief heb gesteund.

Klanten begonnen zich echter steeds meer te ergeren aan onze productpush. Op een dag realiseerde ik mij dat ik mijn klanten niet meer recht in de ogen kon kijken. Het proces van ontbinding begon in het voorjaar van 2006.

Eerst moest ik moed verzamelen om mij los te maken van mijn werk, daarna om de stap te zetten voor mijzelf te beginnen. Ik had een lijst met collega's die ik wilde vragen met mij samen een bedrijf te starten.

De eerste op de lijst, tevens de eerste die ik benaderde, was Patrick Bontje – altijd goed voorbereid, betrokken, collegiaal en vakbekwaam. Hij moest er even over nadenken. Reeds de volgende dag vertelde hij mij er serieus over verder te willen praten. Ik schetste hem de eerste contouren van mijn plannen en hij reageerde gelukkig erg enthousiast. In het daaropvolgende weekend bespraken wij met onze beide partners de conceptplannen. Alle mogelijke consequenties werden op een rijtje gezet. Gelukkig klikte het tussen ons en was er een vertrouwensvolle en positieve basis voor de samenwerking.

Natuurlijk, uiteindelijk moet je alle zekerheden overboord durven gooien. Je begint helemaal opnieuw. Mede dankzij het goedvinden en de mentale steun van mijn vrouw Fenna en onze dochters Annelijn, Lidewij en Marielot, is dat gelukt.

Aangezien ik onvoldoende middelen voor het starten van een bedrijf had, hebben mijn vrouw en ik de overwaarde van ons huis aangesproken voor een extra hypothecaire lening. Die vormde de eerste vier jaar een soort buffer om het tekort aan inkomen aan te vullen, wat hard nodig bleek. Ik wilde geen vertrekpremie hebben en dus verliet ik de bank zonder middelen. Maar die omstandigheid gaf mij een goed en vrij gevoel. Ik vond het nodig een andere weg in te slaan en het was niet eerlijk mijn werkgever daarmee te belasten.

Geleidelijk aan ging ik inzien hoe ver de situatie in het bankwezen uit de hand was gelopen. De achterliggende vijf jaar heb ik mijn kennis en ervaring gebruikt om een nieuwe manier van adviseren over beleggen te ontwikkelen. Ik zag dat er eerlijke en meer transparante manieren van beleggen mogelijk zijn. Juist door deze andere aanpak en het uitgangspunt om in de eerste plaats het voor de klanten zo goed mogelijk te willen doen, bleek dit het beleggingsresultaat ten goede te komen. Het vermogen onder advies en beheer is inmiddels gestegen tot boven de driehonderd miljoen euro. En dat terwijl een directeur van ABN AMRO Bank bij mijn vertrek cynisch opmerkte dat mijn bedrijf 'geen lang leven beschoren zou zijn'.

Hoewel wij jaarlijks groeien met circa 35 klanten en 70 miljoen euro vermogen onder advies, kregen wij ook de nodige tegenslagen te incasseren. Niet altijd waren we in staat om de maandelijkse managementfee uit te betalen. Steeds weer was er een onverwachte tegenvaller, zoals het moeten aanvragen van een andere vergunning of het moeten optuigen van een nieuwe ondernemingsstructuur. Ondanks deze zorgen, die tot op de dag van vandaag zwaar op de schouders rusten, was de stap meer dan de moeite waard. Mijn keuze heeft de kwaliteit van mijn leven sterk verbeterd.

In dit boek gebruik ik de hij-vorm. Het is irritant om bij voortdurend te spreken over hij/zij of hem/haar. Aangezien de bankwereld voornamelijk uit mannen bestaat is de hij-vorm de meest logische keuze.

Achterin treft u, zoals eerder aangegeven, een verklarende woordenlijst aan. Ons vak is doorspekt met vaktermen. Waar mogelijk heb ik die vermeden; voor u is het in elk geval prettig begrippen die onlosmakelijk met de materie verbonden zijn, nog eens na te kunnen slaan.

Dit boek heeft absoluut niet de pretentie uitputtend of wetenschappelijk te zijn. Dan zou ik uitgebreider literatuuronderzoek

moeten doen en na moeten gaan wie bepaalde zaken in een vastomlijnd kader hebben vermeld en/of onderzocht. Daarvoor ontbreekt mij helaas de tijd.

Bovendien is dit boek vooral bestemd voor ‘gewone’ Nederlanders – mensen die weinig financiële kennis hebben en geen behoefte hebben aan een dik boek met veel verwijzingen. U krijgt dus een blik achter de schermen, hulp om de juiste keuzes te maken, ondersteuning bij onderhandelingen met banken en vooral veel informatie die u minder afhankelijk maakt. U leert de juiste vragen te stellen. Dit boek biedt u een reëel perspectief om zaken op een verantwoorde manier zelf ter hand te nemen.

En alstublieft, geloof u mij: doe het waar mogelijk zelf of in nauwe samenwerking met mensen en adviseurs die u echt vertrouwt! Elke vorm van ‘commerciële’ afhankelijkheid in de financiële sector kost u meestal handenvol geld. Ik heb het dan niet over tientallen, niet over honderden, niet over duizenden, nee, het gaat om vele tienduizenden euro’s per jaar. Dit geld ligt voor u op straat. Dit geld ligt, als u over voldoende kennis beschikt, voor het oprapen. Daar gaat dit boek over.

Peter van der Slikke
Huizen, 2012

Inleiding

Bijna elke Nederlander kent het gevoel iemand in financieel opzicht ten onrechte te hebben vertrouwd. Ook u zult zich hierin herkennen. Als consument, en zeker als consument van financiële producten, bent u een gemakkelijke prooi. Het feit dat u dit bent, maakt u een ideale partij voor adviseurs die snel en eenvoudig veel geld willen verdienen. Immers, u heeft toch geen verstand van de materie; daardoor kunnen professionals in zekere zin hun gang gaan. Als u zo'n slachtoffer bent hoeft u zich niet te schamen, want u deelt deze ervaring met miljoenen anderen.

De financiële wereld is echter sterk veranderd. Vertrouwen heeft plaatsgemaakt voor gezond wantrouwen. Banken en financieel adviseurs richten zich niet op uw belang, en u weet het. Uw financiële belangen staan niet op de eerste plaats; integendeel, die vormen de basis om het financieel eigen belang van de financiële instituten en hun (bank)adviseurs te dienen. U kent de recente voorbeelden: DSB, Easy Life, Icesave, Koersplan, Palm Invest, Quality Investments.

Het is dus oppassen geblazen, maar jammer genoeg is dat gemakkelijker gezegd dan gedaan. Eigenlijk wilt u juist niets liever dan iemand in vertrouwen nemen, want zelf heeft u veel te weinig verstand van financiële zaken. Al die cijfers, constructies en regels zeggen u niets. Daarom wilt u graag iemand in vertrouwen kunnen nemen die u helpt bij het nemen van belangrijke beslissingen.

Tot omstreeks 1995 vervulden banken een belangrijke vertrouwens- en adviesrol en hadden mensen een rotsvast vertrouwen in banken. Maar de banken hebben hun riante positie verkwanseld

– aanvankelijk langzaam, maar in latere jaren steeds sneller – want de klant moest steeds meer financieel uitgenut en geëxploiteerd worden. Maximaal geld verdienen kwam centraal te staan; de klant werd daaraan ondergeschikt gemaakt.

Banken zouden volgens de AFM klantvriendelijker zijn geworden. Ik zal in dit boek aantonen dat dit allerm minst het geval is. Tot op de dag van vandaag verkopen banken willens en wetens beleggingsproducten die onnodig duur zijn. Hierdoor worden de beoogde rendementen niet gehaald. Goede alternatieven, zoals transparante indexbeleggingen, belanden op het onderste schap of komen helemaal niet in de ‘winkel’ te liggen. De klant zal dus zelf moeten bukken om goede producten te vinden. Daar komt bij dat banken niet eerder zoveel rentemarge aan hun klanten hebben doorberekend als vandaag de dag.

Het is bizar wat er de afgelopen jaren is gebeurd. Laten we de gebeurtenissen even op een rijtje zetten. Eerst hebben banken er alles aan gedaan om de westerse economieën om te vormen naar het Angelsaksische model. Ze namen er een loopje mee door hun winsten ten koste van alles te maximaliseren. Vervolgens stopten zij zichzelf vol met opties en bonussen. Ze verzonnen giftige producten om nog meer geld binnen te halen. Daarop lieten zij, omdat ze van gekkigheid niet meer wisten wat met al dit geld te doen, de krediettegels flink vieren (Griekenland, Spanje, Italië, Portugal, hypotheek) en haalden zich zulke grote problemen op de hals dat zij ‘gered’ moesten worden. De burgers van Europa en Amerika werden opgehadeld met torenhoge schulden. Begrotingstekorten liepen extreem hoog op en nu worden er harde bezuinigingsplannen uitgestort over de burgers. In het verlengde hiervan moet de rente kunstmatig laag worden gehouden, zodat in 2011-2012 de pensioenfondsen in de problemen raken. Zij laten hun pensioengerechtigden weten dat het waarschijnlijk noodzakelijk is om in 2013 hun inkomen te verlagen.

U hebt uw vertrouwen in banken of uw financieel adviseur in veel gevallen verloren en bent op zoek naar een goed alternatief.

Het liefst zou u de dames en heren adviseurs helemaal niet nodig hebben en alles zelf willen doen. Maar ook dat is gemakkelijker gezegd dan gedaan. Waar moet u op letten? Hoe herkent u een goed financieel product? Wanneer betaalt u te veel? Zijn er aan de goedkopere producten meer risico's verbonden? En als u besluit om een betrouwbare adviseur te zoeken, want die bestaat gelukkig wel, hoe vindt u die dan? Zijn er instanties die u daarbij kunnen helpen? Dit boek beoogt op al deze vragen een antwoord te geven. Het geeft informatie over de vele valkuilen waar u in kunt trappen bij de aanschaf van beleggingsproducten en -diensten. Ook de producten zelf worden beschreven.

Ik zal mij vooral bezighouden met beleggingsproducten. Wanneer u meer wilt weten over verzekerings-, spaar-, hypotheek- en andere bankproducten, verwijs ik u graag naar de diverse boeken van Erica Verdegaaal, zoals *Geld & gezin*.

In dit boek gaat het om inhoudelijke ondersteuning bij het nemen van verantwoorde financiële beslissingen. Ik verzeker u dat u vele (tien)duizenden euro's kunt besparen. Het is mijn bedoeling u te behoeden voor nieuwe teleurstellingen en u zo veel mogelijk onafhankelijk te maken van uw adviseur(s) – of u op zijn minst een instrument in handen te geven waarmee u adviezen op een goede en reële manier kunt beoordelen.

Mocht u vragen hebben of opmerkingen willen maken, dan kunt u mij bereiken via de internetsite www.knollenvoor-citroenen.nl.

DEEL 1

DE ONTMASKERING

Banken en misstanden

Banken zorgen altijd goed voor zichzelf

Belangrijk om u te realiseren is, dat een bank een recht-toe-rechtaan commercieel bedrijf is met ‘gewone’ commerciële doelstellingen. Banken zijn daarbij, veel meer dan andere bedrijven, in staat om hun winstmarges te sturen. Natuurlijk heeft een bank, net als andere bedrijven, last van slechte macro-economische omstandigheden, maar veel minder dan u denkt. Banken verdienen namelijk altijd, zowel in goede als in slechte tijden.

In een periode waarin het goed gaat neemt het vermogen van klanten snel toe. Spaarsaldi groeien extra hard, consumenten durven gemakkelijker en meer geld te lenen en stappen zonder al te veel reserves in allerhande beleggingen. Daardoor beschikken banken ruimschoots over liquide middelen; ze zijn bereid goede ondernemersplannen ruimhartig te financieren. Huizenkopers kunnen eveneens rekenen op een warm onthaal bij de bank. De banken voeren een harde concurrentie om klanten. Rentemarges* zijn krappere dan gemiddeld, maar door de volumestijging nemen de rentebaten toe.

In een periode waarin het slecht gaat met de economie of met de banken – zoals in de periode tijdens en kort na de kredietcrisis – nemen de liquiditeiten minder snel toe. Beleggers behalen magere of slechte beleggingsresultaten. Ondernemers zien hun klandizie teruglopen en als zij, al dan niet noodgedwongen, een beroep doen op de bank, geeft deze vaker en sneller niet thuis. Mensen die een huis willen kopen krijgen minder snel het voordeel van de twijfel en moeten een groter deel eigen geld meebrengen. Banken kunnen in deze fase – consumenten zijn immers af-

hankelijk van hen – beduidend hogere rentemarges berekenen. Zo is de rentemarge op hypotheke van vóór de kredietcrisis circa 1 procent gestegen. Deze bedraagt nu 2,5 tot 3 procent.

Deels is dit onvermijdelijk, want banken lenen geld uit dat niet van henzelf is; bij meer risico past een hogere rentevergoeding. Ervaring leert echter dat de hogere rentemarge in de volle breedte op consumenten wordt toegepast. Het komt feitelijk hierop neer: hoe harder u de bank nodig heeft, hoe minder u erop kunt rekenen... en hoe meer het u kost.

Bent u daarentegen niet van de bank afhankelijk en bezit u enkele miljoenen, dan gaan de banken voor u door het stof. U wordt gepaaid met de mooiste uitjes: TEFAT, World Tennis Tournament, golfen, skûtsjesilen, bezoek aan de Nederlandse couturiers Frans Molenaar of Mart Visser. Zo hopen ze dat u zult ingaan op hun ‘aantrekkelijke’ aanbiedingen en klant wil blijven. Vermogende klanten zijn voor banken profijtelijk en worden daarom gekoesterd. Dat is op zich niet erg of gek, het wordt pas pijnlijk als u merkt waarom u zo in de watten gelegd wordt.

Ik schrijf het met opzet wat cru op, omdat het de harde werkelijkheid is. Binnen private banking noemen ze dit klanten ‘pamperen’, een ander woord voor klanten ‘inpakken’. Vermogende klanten worden financieel geëxploiteerd. Banken willen met het vermogen van deze klanten zo veel mogelijk actief zijn.

Sommige klanten verwachten van hun bank een actieve advisering en denken hiermee waar voor hun geld te krijgen. Maar banken zullen er alles aan doen om veel acties uit te voeren, en deze steeds keurig van een geldige reden te voorzien, want aan elke mutatie wordt verdiend. Actie is een doel op zich geworden. Glossy brochures, met nog mooiere en overtuigender plaatjes, foto’s, grafieken en schema’s, onderstrepen het gelijk van de bank. Goedgelovige klanten accepteren de ‘mooie’ aanbiedingen en hopen er het beste van.

Wat u niet weet, is dat de bank er altijd geld aan verdient – en ik kan u verzekeren dat het gaat om enorme bedragen. Wat de markt

of het onderliggende bedrijf ook doet en wat er ook met de economie gebeurt, de bank verdient altijd aan zijn eigen producten.

Het risico en de kosten liggen echter bij de klant. Voor de bank is dit een 'loterij zonder nieten'. Als u dit proces doorziet, dan bent u al heel ver, want dan bent u beter gewapend tegen snelle verkooppraatjes en zinloze producten. Verderop in dit boek staan voorbeelden. U kunt uw eigen ervaringen hiertegen afzetten.

Een schrijnend maar zeer illustratief voorbeeld van de lage moraal bij banken is het volgende. Een echtpaar met een laag inkomen heeft een hypotheek met variabele rente afgesloten bij een onderdeel van het voormalige Fortis. Dit echtpaar had geen hypotheek met variabele rente mogen hebben, maar gedane zaken nemen geen keer. Begin 2009 werd mijn hulp ingeroepen, want hun variabele hypotheekrente bleef maar stijgen terwijl de Europese Centrale Bank de korte rente (refirente)* al diverse malen flink had verlaagd.

Bij lezing van de feiten viel ik zowat uit mijn stoel, want tot mijn niet geringe verbazing steeg hun hypotheekrente in flinke stappen naar 6,4 procent terwijl de Euribor* toen al was gedaald tot onder de 2,5 procent. Een grover staaltje van bancair machtsmisbruik had ik niet eerder meegemaakt. Het dossier is vanzelfsprekend complexer, want in het verleden was met dit echtpaar een vaste verhouding tot het Euribortarief afgesproken en die had de bank tijdens de kredietcrisis, om haar moverende redenen, buiten werking gesteld.

U raadt het al, namens het echtpaar gaf ik aan met deze gang van zaken geen genoegen te nemen. Fortis kreeg tien dagen de tijd om de zaak alsnog snel en netjes te regelen. Kort hierna werd er inderdaad een naar omstandigheden acceptabele aanbieding gedaan: de inmiddels verder licht gedaalde hypotheekrente werd van 5,9 procent in één klap verlaagd naar 3,9 procent.

Hiermee is aangetoond hoe gemakkelijk een bank haar rentetarieven (te) hoog houdt. Tegelijk blijkt hoe afhankelijk een consument kan zijn. Het is erg prettig om iemand te kennen met

verstand van zaken, maar dat geluk heeft niet iedereen. Duidelijk is dat de bank altijd verdient, zeer machtig is en dat schaamteloos exploiteert.

Bent u vermogend, dan denkt u misschien ‘financieel onafhankelijk’ te zijn, maar de kennisachterstand speelt u toch parten. Het vermogen moet beheerd worden en de bank zet in zo’n geval andere middelen in.

Zo kennen banken bij de afzet van bepaalde producten en diensten interne verrekenmethoden die zorgvuldig uit het zicht van de klanten worden gehouden, zodat die niet merken hoeveel ze voor de producten betalen. Omdat dit binnen één juridische entiteit of eenheid wordt uitgevoerd, vallen de kostenverrekeningen niet binnen de huidige regels. Zo kan het gebeuren dat u als adviesklant een gestructureerd product via de afdeling Treasury* afneemt en dat u hiervoor feitelijk 1,5 tot 3 procent meer betaalt dan aan u is gecommuniceerd. Of dat in uw effectenportefeuille bij de afdeling Vermogensbeheer producten worden opgenomen die een interne vergoeding kennen die de bank niet verplicht is aan u te rapporteren. Het is te hopen dat aan deze praktijken spoedig een einde wordt gemaakt en dat de wetgever hiervoor een sluitend juridisch kader gaat ontwikkelen.

Helaas heeft de Code Banken* het feitelijke gedrag van banken niet merkbaar beïnvloed. De doorgevoerde veranderingen zijn door de toezichthouders of de minister van Financiën, Jan Kees de Jager, afgedwongen en niet door de banken zelf ingevoerd. Het is de AFM geweest die banken verbood om nog langer klanten te lokken met hoge spaarrentes, die vervolgens werden verlaagd; het is de AFM geweest die banken en vermogensbeheerders de wacht heeft aangezegd waar het de advisering van nodeloos ingewikkelde en dure beleggingsproducten betreft; het is de AFM geweest die banken en vermogensbeheerders heeft verplicht om het klantbelang meer centraal te gaan stellen; het is de AFM geweest die heeft aangegeven dat er een redelijke balans moet zijn tussen verdiensten enerzijds en geleverde werkzaamheden an-

derzijds. Ik kan zo nog wel een tijdje doorgaan.

Minister Jan Kees de Jager stelde banken en vermogensbeheerders een verbod op het ontvangen van kickback of retourprovisies in het vooruitzicht. Nu, vlak voor het moment waarop dit verbod ingaat, proberen sommige banken goede sier te maken bij consumenten door publiekelijk aan te kondigen deze provisie in een eerder stadium aan de klanten terug te geven. De consument weet nu zeker dat hij in de achterliggende tientallen jaren door banken voor de gek is gehouden en dat hem op een slinkse manier geld afhandig is gemaakt. Geen goede basis om vertrouwen voor de toekomst op te bouwen.

Overigens betekent deze teruggave niet dat het er voor de consument goedkoper op wordt. Banken verhogen met hetzelfde gemak de advies- en beheerprovisies. En wie zegt dat de kosten van beleggingsfondsen zullen dalen? Het verleden heeft ons wel anders geleerd.

Moraal van het verhaal is: de banken bewijzen slechts lippen dienst, en veranderingen komen niet uit het hart. Medewerkers en klanten voelen dit natuurlijk haarfijn aan. Dit verklaart grotendeels de boosheid en teleurstelling in de samenleving. De tijd van mooie praatjes is voorbij: ze worden niet langer meer geloofd.

De toezichthouders (AFM, NMA, DNB) beschikken op dit moment niet over een adequaat instrumentarium om effectief op banken toe te zien en om bij eventuele ontsporingen snel en daadwerkelijk te kunnen ingrijpen. De wet biedt onvoldoende mogelijkheden. Er is echter een initiatiefwetsvoorstel door de Tweede Kamer ingediend om de AFM en DNB van ruimere bevoegdheden te voorzien. Hierover zal in het voorjaar van 2012 worden gestemd.

Banken zijn slechte verliezers

Ronduit teleurstellend zijn de verhogingen van de tarieven van banken voor het overboeken of uitleveren van effecten naar een

andere instelling. Waar rond 2008/2009 voor het overboeken van effecten vergoedingen werden berekend variërend van 4,5 euro tot 8,5 euro, durven banken voor deze eenvoudige administratieve handeling nu zonder blikken of blozen bedragen in rekening te brengen van 25 tot 45 euro, exclusief btw. Voor het overboeken van hedgefunds werden zelfs bedragen tot 250 euro in rekening gebracht.

Prijsstijgingen van 400 tot 700 procent zijn eerder regel dan uitzondering. Natuurlijk is het vervelend voor de (groot)banken als klanten op grote schaal besluiten hun effectenportefeuille(s) over te boeken naar de goedkopere internetbanken. Maar hebben zij het er niet zelf naar gemaakt? Banken blijken wel hun haren te verliezen maar niet hun streken. Nog steeds zijn ze allesbehalve klantvriendelijk en durven zij tarieven te berekenen die in geen enkele verhouding staan tot de geleverde prestaties. Dit geldt voor ongeregelde debetstanden op de betaalrekening, waar woekerrentes worden berekend van 13 tot 17 procent, voor kosten overboeken effecten, voor kosten bij valutatransacties, voor kosten buitenlands betalingsverkeer, voor kosten structured products, voor kosten vermogensbeheer en voor kosten hypotheek – dus eigenlijk voor alle bancaire diensten.

De ontevredenheid over de dienstverlening bij banken is er natuurlijk niet voor niets. Doordat banken hun klanten extreem hoge tarieven berekenen, terwijl de service te wensen overlaat, hebben ze vele klanten van zich vervreemd. De hoge omloopnelheid van het personeel heeft de persoonlijke band geschaad. Klanten ervaren een onbalans in de prijs-prestatieverhouding en incidenten vormen dan de aanleiding om van bank te veranderen.

Het enorme succes van relatief nieuwe banken als BinckBank, Alex, Triodos Bank, ASN Bank en enkele nieuwe buitenlandse banken is hieraan te danken.

Banken houden het geld van hun klanten te lang vast

Extra aandacht vraagt de gang van zaken rond het overboeken van effecten naar een andere instelling. Behalve dat banken hoge kosten rekenen, leert de ervaring dat zij zich in heel veel gevallen niet houden aan de door de AFM redelijk gekwalificeerde overboekingstermijn van twee werkweken. De afgelopen jaren ben ik als adviseur regelmatig betrokken geweest bij het overboeken van effecten van ING Bank, ABN AMRO Bank, ABN AMRO MeesPierson, Theodoor Gilissen, Schretlen (onderdeel van de Rabobank) naar BinckBank. In heel veel gevallen is de overboeking van de portefeuilles willens en wetens getraineed.

Dit nam op een gegeven moment zodanige vormen aan, dat ik besloten heb hierover een officiële klacht bij de AFM in te dienen. Die werd verheugd in ontvangst genomen, want de instelling wil graag weten hoe het er in de praktijk aan toegaat. Uiteraard moet er bij elke klacht bewijsmateriaal worden overlegd. Mede naar aanleiding van de door ons gemelde en goed gedocumenteerde signalen heeft de AFM andermaal laten weten voor het overboeken van effecten een termijn van twee weken redelijk te vinden.

Om verschillende redenen zijn praktijken zoals het overschrijven van de termijn onaanvaardbaar. Gedurende de ‘transferperiode’ is de desbetreffende belegger niet bij machte transacties te verrichten en kan hij slechts hopen dat er geen gekke dingen gebeuren.

De ING Bank maakte het wel heel bont. In plaats van een schriftelijke overboekingsopdracht uit te voeren werd de klant per standaardbrief gewaarschuwd dat er aan de transactie kosten verbonden waren. Zou deze vervolgens niet reageren, dan beschouwde de ING Bank de opdracht als ingetrokken. Hoe klantvriendelijk kan een bank zijn?

Eind november 2011 kreeg ik van een nieuwe relatie te horen dat hij enkele vrij verhandelbare beleggingsfondsen van ING Bank niet naar BinckBank kon overboeken. Dit is tegenover de klant niet sympathiek en feitelijk ook niet correct.

Een ander recent voorbeeld: ING Bank weigerde indexbeleggingen van Vanguard en iShares op verzoek van haar klant in het ING effectensysteem op te nemen. Goedkope en kwalitatief hoogstaande beleggingsalternatieven worden geblokkeerd. Helaas zijn sommige klanten, bijvoorbeeld door hun hypotheek, verplicht effecten bij de ING Bank aan te houden, maar ING Bank werkt zelf in de hand dat klanten haar beleid als klantvriendelijk gaan ervaren. Eerder verkondigde intenties worden niet waargemaakt. Zij werden slechts door de mond beleden door het vroegere lid van de Raad van Bestuur Cees Maas, van de gelijknamige commissie-Maas, die onderzocht heeft op welke manier banken het vertrouwen van klanten terug zouden kunnen winnen.

Overboekingskosten zijn erg hoog

De onverklaarbaar hoge kosten voor het overboeken van effecten kwalificeer ik als een vorm van concurrentievervalsing. Zo wordt het voor een klant, zeker de minder fortuinlijke, wel heel erg duur gemaakt om de overstap naar een andere bank te maken.

Medewerkers van de grootbanken hebben in mijn richting diverse malen opgemerkt dat ik mij niet zo druk moet maken aanzien de kosten door de overnemende bank geheel vergoed worden. Maar dat is het hem nu juist, de overboekingskosten zijn zo hoog geworden dat steeds meer banken weigeren dat te doen. BinckBank heeft als reactie op de toegenomen overboekingskosten besloten per 1 oktober 2010 deze niet langer in rekening te brengen. Zij hoopt hiermee een duidelijk signaal naar de markt af te geven. Top op heden lijkt dit vergeefse hoop. BinckBank heeft tot 1 januari 2012 steeds de overboekingskosten op zich genomen. Maar die tijd is voorbij. Het is nu aan een maximum van 500 euro gebonden.

Medio 2011 is aan ABN AMRO Bank de verplichting opgelegd om haar effectenklanten in de gelegenheid te stellen gratis het gehele depot over te boeken naar een andere bank. Een klant die

voor een deel van zijn effectenportefeuille een beroep deed op deze regeling, kreeg van ABN AMRO Bank nul op het rekest omdat het niet zijn *gehele* depot betrof. Ook hier blijkt weer eens de ware aard van de bank. Als het erop aankomt zullen banken er alles aan doen om onder hun verplichtingen uit te komen.

Recentelijk heeft de Vereniging voor Effectenbezitters (VEB) haar ongenoegen geuit over het feit dat banken en brokers de kostenverlaging voor beurstransacties geheel voor zichzelf hebben gehouden. Weer prevaleert het eigen belang en wordt de klant vergeten. De VEB sprak in hetzelfde bericht haar ongenoegen uit over het nog steeds aan klanten in rekening gebrachte bewaarloon voor effecten. Bewaarloon stamt uit de tijd dat er letterlijk duizenden bankemployés nodig waren om het bewaren, administreren, uitbetalen van dividenden en coupons in goede banen te leiden. Al vele jaren is dit proces nagenoeg volledig geautomatiseerd. Het bewaarloon is echter al die tijd op hetzelfde niveau gebleven.

Zolang banken op deze manier met klanten blijven omgaan, is het buitengewoon lastig het vertrouwen van klanten terug te winnen.

Voorbeelden van misstanden

Misstanden in de financiële sector doen zich in alle soorten en maten voor. De kranten staan er bol van. Het zal u dus niet verbazen als ik opmerk dat dit hoofdstuk met gemak het dikste van het boek had kunnen zijn. Echter ik beperk mij tot misstanden waar ik zelf direct of zijdelings bij betrokken ben geweest.

Onvolledigheid van informatie

Misschien wel de grootste misstand is het door de financieel adviseur bewust onjuist of onvolledig informeren van de klant, met het oogmerk er in de eerste plaats zelf financieel wijzer van te worden. Nick Davies schrijft toepasselijk in zijn zeer boeiende

boek *Gebakken lucht*: ‘Weglating is de belangrijkste bron van verdraaiing.’

Machtsmisbruik

Ondernemers die met hun hele hebben en houden afhankelijk zijn van de bank, worden geconfronteerd met gigantische bedragen aan debetrente en een veel te hoge afsluitprovisie op hun krediet. Als het qua omzet wat tegenzit, zoals tijdens de kredietcrisis veel is gebeurd, moeten zij een veel hoger rentetarief betalen of worden ze gedwongen een deel van het krediet af te lossen of aanvullende zekerheden in te brengen. Banken veranderen als geen ander de spelregels tijdens de wedstrijd.

Benadelen van trouwe klanten

Een voorbeeld van deze structurele misstand zie je bij de renteherziening van hypotheeken. Het aanbod is voor nieuwe klanten een half procent lager dan voor trouwe klanten, die dus vele honderden euro’s meer moeten betalen voor hetzelfde hypotheekbedrag. En zij accepteren dat, omdat overstappen naar een andere bank ook geld kost.

Kwalijk is dat de offerte zó kort voor de renteherzieningsdatum wordt verstuurd dat het feitelijk onmogelijk is om elders nog een offerte aan te vragen. De doorlooptijd van een hypotheekaanvraag is tegenwoordig zes tot acht weken. De klant kan zich het beste verweren om tijdelijk in zee te gaan met een hypotheekvorm met een variabele rente. Hiermee creëert hij extra tijd die hij kan benutten om alternatieven te onderzoeken. Een hypotheek met een variabele rente kan elk kwartaal worden opgezegd. Bijkomend voordeel is dat de variabele rente in de periode dat de klant op zoek is naar een alternatief, vaak lager is dan de geoffreerde vaste rente.

En hoe gaan de banken om met hun trouwe spaarders? Ze zijn gelokt met interessante rentetarieven, die vervolgens geleidelijk werden verlaagd. Dit gebeurde in de wetenschap dat klanten

geen echte interesse hebben in financiële zaken en de spaarvergoedingen niet kritisch volgen. Pure volksverlakkerij!

Ik herinner mij een spraakmakende en illustratieve krantenkop in *de Volkskrant* met als titel: *SUFFE SPAARDER SPEKT POSTBANK*. In dit artikel staat dat suffe spaarders goed zijn voor 15 procent van de winst van alle Nederlandse bankactiviteiten van de ING Bank.

De AFM heeft deze praktijken inmiddels verboden.

Klanten schofferen

Misschien wel het meest illustratieve voorbeeld van de beschamende wijze waarop banken geld verdienen, is de crisis in de Eurozone in 2010-2012. Voetbalvelden vol jonge whizzkids, de zogeheten dealingrooms, worden door topbankiers aan het werk gezet om landen als Griekenland, Portugal, Ierland, Spanje, Italië verder in het moeras te duwen. Er worden bedragen van honderden miljoenen aan verdiend, door de (zaken)banken en hedgefonds* samen wel miljarden euro's of dollars. Later in dit hoofdstuk staat beschreven hoe dit in zijn werk gaat. Grof geld verdienen aan het actief vergroten van andermans leed betekent dat het de heren ontbreekt aan enig moreel besef.

Op donderdag 15 maart 2012 maakte Greg Smith, vicepresident bij Goldman Sachs, zijn ontslagbrief wereldkundig. Hij typeerde de werksfeer bij Goldman Sachs als 'giftig' en 'destructief' en verklaarde ziek te worden van de harteloze manier waarop zijn collega's spraken over het belazeren van hun klanten; klanten die door verschillende bestuurders neerbuigend 'muppets' werden genoemd.

Dat was zeer herkenbaar. In mijn periode bij ABN AMRO spraken veel managers binnen private banking over 'theemutsen' als zij het hadden over de groep oudere klanten – die veelal uit dames bestond – en zeer winstgevende klanten. Overigens is het op zijn minst merkwaardig dat een zakenbank die met zulk weinig respect over zijn klanten spreekt, überhaupt nog klanten heeft.