

## Geen Easyjet onder Nederlandse banken

Door onze redacteur Erik van der Walle

NMa onderzoekt gebrek aan concurrentie in financiële sector

**DEN HAAG, 27 NOV. De NMa heeft de financiële sector in het vizier. Aanwijzingen dat de concurrentie tekortschiet vragen om extra onderzoek. „Als de concurrentie zo hevig is, hoe kunnen banken dan zo winstgevend zijn?“**

Mevrouw Boot wilde onlangs geld storten bij haar filiaal van ING. Dat kon niet, werd haar te verstaan gegeven door de medewerkers achter de balie. „Want dit is een servicekantoor.“

Gelach in de zaal waar bankiers, hun klanten en vertegenwoordigers van de kartelautoriteit NMa zich gisteren hadden verzameld. Arnoud, echtgenoot van mevrouw Boot en hoogleraar financiële markten, vond de belevenis typerend voor het huidige serviceniveau. „Het lijkt wel of de banken en hun klanten een perfect evenwicht hebben gevonden: de bank zegt dat de mensen niet willen betalen voor extra service, terwijl de klant zegt dat hij voor het huidige serviceniveau niets wil betalen.“

De Nederlandse Mededingingsautoriteit presenteerde gisteren voor het eerst de Monitor Financiële Sector: een jaarlijks te verschijnen boekje dat een beeld moet geven over de al of niet gezonde concurrentie. Eerste conclusie van de NMa was gisteren duidelijk: er zijn aanwijzingen - bij banken meer dan bij verzekeraars - dat het aan concurrentie ontbreekt en daar wordt verder onderzoek naar gedaan.

Onvrede over de dienstverlening is er in elk geval voldoende. Bijvoorbeeld bij het midden- en kleinbedrijf. „Banken hebben geen klanten, maar rekeninghouders“, verklaarde E. Prins van MKB Nederland vanuit de zaal. „Wij worden al jaren geconfronteerd met een stroom klachten over het betalingsverkeer.“ De vertegenwoordiger namens de banken, J. Leenaars van de Bank Nederlandse Gemeenten, had volgens haar niet meer dan een reclamepraatje gehouden dat los stond van de dagelijkse praktijk.

„Met al die onvrede vraag je je af waarom er niet, zoals bijvoorbeeld in de luchtvaart, een discounter komt die de bestaande banken gaat beconcurreren“, aldus Boot. „De banken zeggen zonder uitzondering dat de concurrentie zo hevig is, maar hoe kunnen ze dan zo winstgevend zijn?“ Dat geld trekken en storten bij een soort Easyjet nog niet mogelijk is, hoeft helemaal niets te maken te hebben met kartelafspraken of andere samenzweringen, zo betoogde Boot tegenover zijn gehoor, onder wie de nieuwe directeur-generaal van de NMa, P. Kalbfleisch. „Het gaat waarschijnlijk veel meer om de voorwaarden die toetreding van nieuwe partijen tegenhouden. De barrières zijn erg hoog, bijvoorbeeld door regulering of door het ontbreken van distributiemogelijkheden voor nieuwkomers.“

Met de presentatie van de Monitor Financiële Sector slaat de NMa een nieuwe weg in: een hele branche wordt voortdurend gevolgd zonder dat er van een concreet vermoeden van bijvoorbeeld prijsafspraken sprake hoeft te zijn. In de eerste monitor oppert de NMa de mogelijkheid dat de grote concentratie in de financiële sector de concurrentie beperkt: de vier grootste banken hebben bijvoorbeeld 94 procent van de spaarrekeningen in handen. „Het is fout om op grond van zo'n gegeven te denken dat er misbruik van die situatie wordt gemaakt. Maar het is wel een aanleiding om goed onderzoek te doen“, aldus Kalbfleisch. „Elk jaar zal die monitor meer onthullend worden: niet van schandalen maar van feiten.“

Via deze geleidelijke aanpak, waarbij controleur en sector zoveel mogelijk met elkaar in gesprek moeten blijven, krijgt de NMa ook de gelegenheid om de kennisachterstand op de grote financiële spelers te verkleinen. Banken en verzekeraars zijn in principe positief over de nieuwe aanpak, maar toch houden ze hun hart vast. Bijvoorbeeld om het risico van negatieve publiciteit die zo'n monitor met zich mee kan brengen. „De media zijn toch vooral op zoek naar negatieve publiciteit“, zei directeur E. Fischer van het Verbond van Verzekeraars. „Ik hoop dat de NMa hier rekening mee houdt.“ Fischer spreekt uit ervaring want de NMa deed eerder dit jaar nog een inval bij zijn brancheorganisatie.

Angst voor de onderzoeken zelf is er niet, zegt bankier Leenaars, want de bancaire sector is absoluut kartelvrij. „Op de spaarmarkt zie je in de toptien van hoogste rentes een verschil van een half procentpunt. Hoezo geen concurrentie?“ Verder doen de Nederlandse banken het in internationaal opzicht ook prima: de kosten voor het pinnen bijvoorbeeld behoren tot de laagste in Europa.

Ook Boot ontkende niet dat de Nederlandse banken, bijvoorbeeld in vergelijking met de Duitse en Spaanse, relatief goed functioneren. Geen beletsel voor hem om niet een plaagstootje uit te delen. „Ik zag een paar weken geleden het personeelsblad van ABN Amro in de trein liggen. Oud-directeur Floris Deckers, inmiddels vertrokken naar Van Lanschot Bankiers, verklaarde dat ABN Amro ook na zijn vertrek 'altijd mijn bank zou blijven'. Dat is leuk voor het NMa-symposium over concurrentie in de financiële sector, dacht ik direct.“

**Datum:** 27-11-2003  
**Sectie:** Economie  
**Pagina:** 18  
**Trefwoord:** Consumentenzaken; Concurrentie; Bank- en verzekeringswezen; Economie; Bedrijfstakken; Bedrijfsleven  
**Geografie:** nederland; europa; west europa  
**Organisatie:** NMa

Op dit artikel rust auteursrecht van NRC Handelsblad BV, respectievelijk van de oorspronkelijke auteur.

NRC  
 afgehoord donderdag!