

## Nederlandse banken concurreren te weinig

18 december 2001 | Het Financieele Dagblad

Door: ...Boot, A.

Arnoud W.A. Boot

De financiële sector lijkt bij uitstek mogelijkheden te bieden voor open concurrentie. Banken die in het verleden een soort alleenrecht hadden op financiële dienstverlening werden in de afgelopen decennia in toenemende mate geconfronteerd met de opkomst van niet-bancaire concurrenten. Hypotheekshops, verzekeringsdochters met fiscaal-gemotiveerde spaarproducten, onafhankelijke beleggingsfondsen en financiële dienstverlening via bijvoorbeeld supermarkten vormen stuk voor stuk potentiële concurrenten.

Niet zo lang geleden kwam daar ook nog het internet bij; buitenlandse spelers en dotcommers zouden zonder fysiek distributienetwerk de markt veroveren.

De potentiële concurrentie is dus groot en de tijd van kartelafspraken onder regie van de voormalige Nederlandse Bankiersvereniging ligt lang achter ons. Toch valt de concurrentie in het bankwezen tegen. In een binnenkort te verschijnen studie voor het Amsterdam Center for Corporate Finance ([www.accf.nl](http://www.accf.nl)) concludeert de aan de Stern School of Business van New York University verbonden Amerikaanse hoogleraar Anthony Saunders dat 'the highly concentrated banking system in The Netherlands does not appear to serve the small and medium-sized business community well, in terms of [.]price and availability of credit.' Ook een studie van het Nederlands Economisch Instituut (NEI) in opdracht van mededingingsautoriteit NMa, van begin vorig jaar, concludeerde dat de groep van kleine en middelgrote ondernemingen nadelen ondervindt van de marktmacht van banken, en niet optimaal wordt voorzien in haar behoefte aan financiële diensten. Zoals ook blijkt uit het citaat van Saunders is de concentratie in het bankwezen dus slecht voor kleine en middelgrote ondernemingen die afhankelijk zijn van lokale financiële dienstverlening.

Afgelopen weken is daar een nieuwe discussie bijgekomen. Het Centraal Planbureau wijst er in een studie op dat behalve de groep van kleine en middelgrote ondernemingen ook de consumentenmarkt last heeft van een gebrek aan concurrentie. Dit betreft zeker niet alle individuele productsegmenten - de hypotheekmarkt is redelijk competitief - maar wel de algemene dienstverlening via de betaalrekening. De betaalrekening, met vaak ook kredietfaciliteiten die hieraan zijn verbonden, bindt een klant aan zijn financiële dienstverlener en maakt het voor hem of haar bijzonder kostbaar om van dienstverlener te wijzigen. Zo'n overstap is heel wat minder kostbaar als de klant zijn betaalrekeningnummer zou kunnen meenemen bij de overstap naar een andere bank.

Vooralsnog is dit onmogelijk. De banken hebben wel een soort 'verhuisservice' aangekondigd maar zijn (nog?) niet bereid nummerportabiliteit mogelijk te maken. Dit zou te ingewikkeld zijn. Toch werd al in het eerder aangehaalde NEI-rapport geconcludeerd dat 'de technische problemen die dit voorheen verhinderden lijken te zijn verholpen'. De moderne informatie-technologie maakt dit gewoon mogelijk; onoverkomelijke problemen zijn er niet meer.

De belangrijke vraag is echter of nummerportabiliteit de consument werkelijk helpt. Kan hij hiermee een betere service afdwingen? Leidt het tot meer concurrentie en dus (?) scherpere prijzen? Even afgezien van deze efficiëntie-overwegingen is het belangrijk om op te merken dat een betaalrekeningnummer de consument toegang verschaft tot het betalingsverkeer. Voor de consument is een bankrekeningnummer bijna een bestaansvoorwaarde in onze hedendaagse samenleving. Vanuit deze gedachte is het ongewenst dat banken consumenten binden door te dreigen het nummer af te pakken als ze van bank veranderen. Maar dat is wel de realiteit van vandaag. Banken moeten zich realiseren dat het betalingsverkeer in wezen een publiek goed is, en dat zij de taak gedelegeerd hebben gekregen om dit fatsoenlijk te laten verlopen.

Toch is nummerportabiliteit ook vanuit efficiëntie-overwegingen te verdedigen. Betaalrekeningen zijn nogal gestandaardiseerd, en dat terwijl afhankelijk van de behoeftes van de consument kale betaalrekeningen of heuse

'personal cash management systemen' zouden kunnen worden aangeboden. Bij dit laatste kun je je van alles voorstellen, waarom bijvoorbeeld geen toegewezen personal account manager? Het is een publiek geheim dat een goede service niet bepaald een kenmerk is van de Nederlandse financiële dienstverlening.

Banken brengen hier tegen in dat de consument niet bereid is te betalen voor service. In ieder geval is het zo dat het betalingsverkeer goedkoop is in dit land. Het lijkt erop dat we in een soort vicieuze cirkel zitten. Een patstelling dus. We betalen er niet voor omdat we geen service verwachten, en service wordt niet verleend omdat er niet voor wordt betaald.

De betaalrekening is een belangrijke spil in de relatie tussen bank en consument. Zal nummerportabiliteit een betere prikkel geven aan banken om hun service en faciliteiten te verbeteren, althans voor de doelgroep waarvoor dit interessant kan zijn? Het antwoord luidt mijns inziens ja. Een bank die zich probeert te onderscheiden op het op punt van service heeft bij nummerportabiliteit een veel grotere doelgroep van potentieel geïnteresseerde klanten. De klanten van andere banken zijn dan namelijk benaderbaar. Ook werkt het andersom. Slechte service wordt makkelijker afgestraft. De klant heeft een alternatief.

Voor kleine en middelgrote ondernemingen zijn hier voordelen aan verbonden. Nummerportabiliteit zorgt voor een grotere dynamiek en kan bijdragen aan het doorbreken van de patstelling.

Nummerportabiliteit, wat overigens niet in alle landen mogelijk is - in Nederland heeft iedere rekeninghouder een uniek, niet bankspecifiek nummer - zal wel moeten worden afgedwongen. De grote spelers op de markt hebben met hun grote bestaande marktaandeelen veel te verliezen en verkiezen de status-quo. Hoeveel er uiteindelijk precies met nummerportabiliteit wordt gewonnen weet niemand, maar helpen zal het.

Prof. dr Arnoud W.A. Boot is hoogleraar financiële markten aan de universiteit van Amsterdam en directeur van het Amsterdam Center for Corporate Finance.

#### **Metadata**

Publicatie Datum	dinsdag, 18 december 2001 0:00
Auteurs	...Boot, A.
Bron	Het Financieele Dagblad
Copyright Jaar	2001
Categorie	Optiek