

Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Directie Financiële Markten

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Datum 24 april 2013
Betreft Uitkomsten gesprek CEO Deutsche Bank Nederland

Ons kenmerk
FM/2013/809M

Geachte voorzitter,

Hierbij informeer ik uw Kamer over de uitkomsten van een gesprek dat ik op maandag 22 april jl. heb gevoerd met een delegatie van Deutsche Bank, onder leiding van de CEO van Deutsche Bank Nederland N.V. (Deutsche Bank), de heer Hoving. Het gesprek betrof de recent aangekondigde strategiewijziging van Deutsche Bank in Nederland en de gevolgen daarvan voor klanten.

De heer Hoving heeft in het gesprek de nieuwe strategie van Deutsche Bank en de achtergrond ervan aan mij toegelicht. Bij de overname van onderdelen van ABN AMRO in 2009/2010 kreeg Deutsche Bank enkele regiokantoren met de daarbij behorende portefeuille aan klanten van ABN AMRO in handen. Een groot deel hiervan betreft kleinzakelijke en retailklanten, waarvan Deutsche Bank zichzelf niet langer in staat acht deze op een adequate en efficiënte manier van dienst te zijn. Wel benadrukte de heer Hoving dat Deutsche Bank de uitdrukkelijke intentie heeft in de toekomst nog meer te willen focussen op de Nederlandse middenzakelijke en grootzakelijke markt.

Deze strategiewijziging brengt met zich mee dat Deutsche Bank afscheid zal nemen van 18.000 klanten. Deze klanten zijn per brief door Deutsche Bank ingelicht dat zij zich niet de juiste bank acht om hen te bedienen en dat Deutsche Bank dan ook de dienstverlening wenst te beëindigen. Van deze klanten hebben er 4000 een lening waaraan Deutsche Bank zich heeft gecommitteerd. De heer Hoving heeft in het gesprek mij uitdrukkelijk toegezegd dat Deutsche Bank samen met deze klanten in alle redelijkheid tot een individueel passende oplossing zal komen. Een dergelijke oplossing kan verschillende vormen aannemen, waarbij Deutsche Bank samen met de klant zal kijken naar mogelijkheden om deze naar een andere bank te laten overstappen. Daar waar er sprake is van meerdere leningen die niet gelijktijdig aflopen, is Deutsche Bank bereid een of meer (delen van) leningen zonodig te verlengen danwel met de klant te kijken naar de boeteclausule.

Tijdens het gesprek heb ik aangegeven dat ik er zeer aan hecht dat een bank de klant centraal stelt en heb ik er bij de heer Hoving nogmaals op aangedrongen dat Deutsche Bank daadwerkelijk, per geval, tot een passende oplossing komt. Ik heb de heer Hoving verteld dat ik dit proces nauwlettend zal blijven volgen. Indien er signalen zijn – bijvoorbeeld via een brancheorganisatie of via uw Kamer – van voorbeelden waarbij de bank onzorgvuldig handelt, zal ik, conform afspraak met de heer Hoving, deze rechtstreeks doorgeleiden aan de Raad van Bestuur van Deutsche Bank N.V.

Begin dit jaar hebben sommige klanten van Deutsche Bank signalen ontvangen die onduidelijk waren of tegenstrijdig. Hierbij is er sprake geweest van gevallen waarin verschillende klanten niet goed wisten waar zij aan toe waren. Voor sommigen leidden de combinatie van omstandigheden, het gewijzigde beleid van Deutsche Bank en contractuele verplichtingen tot onmogelijke situaties. Ik heb mijn zorg daarover aan de heer Hoving kenbaar gemaakt. De heer Hoving heeft mij verzekerd dat Deutsche Bank klanten in Nederland die zij niet langer zal kunnen bedienen in het vervolg op een zorgvuldige wijze zal begeleiden naar een andere bank over te stappen.

Ik ga ervan uit dat Deutsche Bank de in het gesprek gedane toezeggingen zal nakomen. Mocht ik toch signalen ontvangen dat Deutsche Bank niet zorgvuldig handelt, dan zal ik dit onder de aandacht van Deutsche Bank brengen.

Hoogachtend,
de minister van Financiën,

J.R.V.A. Dijsselbloem