

ABN Amro zegt duizenden klanten de wacht aan

Bank loost buitenlandse particulier wegens kosten en compliance

Ivo Bökkerink en Wouter Keuning
Amsterdam

ABN Amro gaat zo'n 15.000 particuliere klanten van de bank wegsturen. Het gaat om klanten die permanent buiten Europa wonen, onder wie bijvoorbeeld Nederlandse pensionado's. De groep, verdeeld over ongeveer honderd landen, maakt zo'n 10% uit van alle buitenlandse particuliere klanten van ABN Amro.

Vanaf eind november krijgen deze klanten een brief met het verzoek hun bankzaken bij ABN Amro te beëindigen, zo bevestigt de bank na vragen van het FD.

Het is voor het eerst in lange tijd dat een in Nederland actieve bank in één klap afscheid neemt van zo veel particuliere klanten. Eerder kondigden Deutsche Bank, RBS en Van Lanschot wel al aan zakelijke klanten de deur uit te doen.

Robin de Jongh, bij de bank verantwoordelijk voor het dossier, zegt dat er twee redenen zijn voor het besluit. Ten eerste past dat volgens hem in de strategie van ABN Amro om op het vlak van consumentenbankieren vooral een Nederlandse en Europese bank te willen zijn.

Daarnaast speelt toegenomen wet- en regelgeving een rol. 'Het wordt steeds complexer en kost steeds meer energie om aan alle regels te voldoen', aldus De Jongh. 'Dat betekent dat deze groep klanten voor ons steeds meer risico met zich meebrengt en extra kosten. Dat past niet in onze strategie, aangezien wij juist een bank met een gematigd risicoprofiel wil-

15.000

De groep die elders moet gaan bankieren vertegenwoordigt circa 10% van alle buitenlandse particuliere klanten van ABN Amro.

len zijn.' De bank lijdt volgens De Jongh geen verlies op de groep. 'Ik denk dat het een marginaal winstgevendende activiteit is.'

De klanten die ABN Amro kwijt wil — daar horen expat-werknemers niet bij — krijgen zes maanden de tijd om een alternatief te zoeken. Ongeveer een kwart van hen is Nederlands, sommigen zijn decennialang klant geweest. Wat er gebeurt met klanten die weigeren, verschilt per klant. De Jongh: 'Ik kan daar in zijn algemeenheid niets over zeggen. Wij zullen steeds proberen in overleg en contact te blijven met de klant en we vertrouwen erop dat we er samen uit zullen komen.' Hij erkent dat in sommige gevallen dat niet mogelijk zal zijn. 'Klanten met een hypotheek mogen we niet eenzijdig opzeggen.'

Hoewel de desbetreffende klanten pas eind deze maand per brief worden geïnformeerd, is een enkele klant al door zijn of haar accountmanager op de hoogte gesteld. Voor Leo Bossaers, al vijftien jaar woonachtig op de Filippijnen en al meer dan dertig jaar klant, viel die mededeling rauw op zijn dak tijdens een mailwisseling

over een andere kwestie.

Na een zeer summiere uitleg over de aanstaande veranderingen schrijft zijn accountmanager: 'U zult over een aantal maanden hiervan schriftelijk op de hoogte worden gesteld. Het komt erop neer dat u uw rekeningen bij ons zult moeten sluiten. Geen goed nieuws derhalve, maar het moet toch gebracht worden. Wanneer dit proces exact gestart wordt, is op dit moment nog niet bekend.'

Bossaers, die op zijn rekening bij ABN Amro 'kleine pensioenbijdragen van vier verschillende pensioenverzekeringen' ontvangt, is 'erg ontdaan', laat hij per mail weten. Hij vreest in de nieuwe situatie met dusdanige kosten te worden opgescheept dat er van zijn pensioen niet veel meer overblijft. 'Ik begrijp met de beste wil van de wereld niet hoe men zijn klanten op die manier kan lozen.'

ABN Amro is niet de eerste bank in Nederland die een groep klanten vraagt te vertrekken, al gaat dit zelden om particulieren. Momenteel is zowel het Britse RBS als Van Lanschot bezig zakelijke klanten in Nederland af te stoten. RBS trekt zich grotendeels terug uit Nederland, terwijl Van Lanschot zich wil concentreren op rijke particulieren.

Beide ingrepen hebben tot onvrede geleid. Maar die onvrede valt in het niet vergeleken met de ophef die Deutsche Bank enkele jaren geleden veroorzaakte, toen de bank 18.000 Nederlandse mkb'ers per brief sommeerde binnen een halfjaar een andere bank te zoeken.



FOTO: HOLLANDSE HOOGTE