

OVERMATIGE SCHULDENLAST EN CONSUMENTENKREDIET



AANBEVELINGEN 2016

TER BESTRIJDING VAN GEMAKKELIJK KREDIET



Platform *Dag Zonder Krediet*

Vlaams Centrum Schuldenlast / Netwerk Tegen Armoede / Femma / BIZ Noord-West-Vlaanderen / BIZ Centraal-West-Vlaanderen / BIZ Zuid-West-Vlaanderen / BIZ Oost Vlaanderen / BIZ Halle-Vilvoorde / BIZ Brussel / BIZ Oost-Brabant / BIZ Boom-Mechelen-Lier / BIZ Antwerpen / BIZ Kempen / BIZ Limburg / Cebud (Centrum voor Budgetadvies en onderzoek) / Gezinsbond / FGTV- ABVV / CSC-Acv / Centre d'appui des médiateurs de dettes (Région Bruxelles-Capitale) / Equipes Populaires / Groupe Action Surendettement (GAS) / Groupement d'initiative pour la lutte contre le surendettement de Liège (GILS) / Centre de référence en médiation de dettes de Namur (Médénam) / Centre de référence du Hainaut (Créno) / Actions sociales du Brabant wallon / Réseau Financité / Jeunes organisés et combatifs (Joc) / Réseau wallon de lutte contre la pauvreté / Forum bruxellois de lutte contre la pauvreté / Réseau belge de lutte contre la pauvreté / Fédération des services sociaux

Inhoudsopgave

Platform Dag Zonder Krediet	3
Inleiding: de wettelijke rechtsgrond van verantwoord krediet	4
Vaststellingen op het terrein: gemakkelijk krediet is overal aanwezig	5
Onze aanbevelingen	9
1. Versterkte controles en sancties ter bestrijding van gemakkelijk krediet	9
2. Bestrijding van leugenachtige en bedrieglijke aanbiedingen van “0 % JKP”	10
3. Verbod op reclames die de consument aanmoedigen om zijn geldreserve te gebruiken of een verhoging van zijn kredietlijn aan te vragen	10
4. Bestrijding van misleidende reclame in alle sectoren en betere reglementering voor reclame met vermelding van het woord "gratis" of "zonder kosten"	11
5. Verbeterde opleiding voor kredietbemiddelaars	12
6. Verbeterde uitvoering van de nulstellingstermijn	13
7. Efficiënte ombudsmannen	13
8. Een verplichte ruimte specifiek voor kredieten	15
9. Evaluatie en verbetering van de nieuwe preventiemaatregelen: de vragenlijst. ..	15
10. Verduidelijking van de kosten van een schuldsaldoverzekering	17
11. Verbetering van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren van de NBB zonder uitbreiding naar andere soorten schulden	18
12. Betere financiering van de preventie en behandeling van overmatige schuldenlast	19

Platform Dag Zonder Krediet

Onderstaande aanbevelingen worden ondersteund door de leden van het Platform Dag zonder krediet, dat sinds 2004 volgende doelstellingen nastreeft:

- Sensibilisering omtrent de gevaren van gemakkelijk krediet en agressieve of misleidende handelspraktijken (via perscampagnes, acties op straat ...).
- Ontwikkeling van educatief materiaal voor de sensibilisering van de doelgroepen met wie de aangesloten verenigingen van het platform in contact staan.
- Formulering van aanbevelingen voor de beleidsmakers in functie van een betere bescherming van de consumenten en in het bijzonder van de meest kwetsbare onder hen.

In 2016 bestaat het platform uit 30 Franstalige en Nederlandstalige verenigingen:

- | | |
|---|--|
| - Equipes Populaires | - Netwerk tegen armoede |
| - Steunpunt voor de Diensten Schuldbemiddeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest | - Femma |
| - Belgisch Netwerk Armoedebestrijding | - Vlaams centrum schuldenlast |
| - Brussels Platform Armoede | - BIZ Noord-West-Vlaanderen |
| - Réseau wallon de lutte contre la pauvreté | - BIZ Centraal-West-Vlaanderen |
| - ACV - CSC | - BIZ Zuid-West-Vlaanderen |
| - ABVV/FGTB | - BIZ Oost-Vlaanderen |
| - Groupe Action Surendettement (GAS) | - BIZ Halle-Vilvoorde |
| - Centre de référence de Liège (GILS) | - BIZ Brussel |
| - Centre de référence de Namur (Médénam) | - BIZ Oost-Brabant |
| - Centre de référence du Hainaut (Créno) | - BIZ Boom-Mechelen-Lier |
| - Action sociale du Brabant Wallon | - BIZ Antwerpen |
| - Kristelijke Arbeidersjongeren (KAJ) | - BIZ Kempen |
| - Réseau Financement Alternatif | - BIZ Limburg |
| - Federatie van de Bicommunautaire Maatschappelijke Diensten | - Cebud (Centrum voor Budgetadvies en onderzoek) |
| | - Gezinsbond |

U kan deze aanbevelingen 2016 van het Platform Dag Zonder Krediet ook raadplegen op www.journeesanscredit.be (FR versie) en op www.dagzonderkrediet (NL versie).

Inleiding: de wettelijke rechtsgrond van verantwoord krediet

Artikels VII. 69, 70, 75 en 77 van het Wetboek van Economisch Recht (vroegere artikels 10, 11 en 15 van de wet van 12 juni 1991 op het consumentenkrediet), die we hieronder in detail bespreken, zijn **altijd de hoeksteen van de bescherming van de consument en van verantwoord krediet** geweest.

Ze leggen kredietgevers en kredietbemiddelaars advies- en informatieverplichtingen op, meer bepaald:

- De verplichting om de **kredietwaardigheid** van de consument te controleren, onder meer via de raadpleging van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren (art VII.69 en 77 - vroeger art. 10 en 15);
- De verplichting om **het meest geschikte krediet te zoeken dat aangepast is aan de behoeften van de consument** (artikel 11 voor de laatste wijziging, artikel VII.75 - vroeger art. 15§ - vroeger art. 11)
- **Het verbod om te lenen** aan consumenten die niet in staat zijn om de lening terug te betalen (art VII.77 §2 - vroeger art. 15 §2 ongewijzigd).

De kredietgever en kredietbemiddelaar moeten daarom de kredietwaardigheid van de consument controleren. Ze moeten de geschiktheid van het krediet beoordelen en zoeken naar het meest geschikte krediet rekening houdende met de financiële situatie en de concrete behoeften van de consument.

Daarvoor moeten ze de juiste vragen stellen om de specifieke financiële situatie van de consument te kunnen beoordelen.

De wet geeft geen uitputtende lijst van consumenteninformatie die moet worden verzameld (met uitzondering van de verificatie van de identiteit van de consument en de raadpleging van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren), maar veel rechterlijke beslissingen oordeelden dat de kredietgever een fout maakt indien hij zich niet bekommert om de inkomsten en de kosten van de consument, zoals de huur of onderhoudsverplichtingen, de gezinssamenstelling en eventuele andere schulden.

Enkel de Centrale raadplegen en de methode voor “credit scoring” gebruiken is dus niet voldoende.

Wij zijn van mening dat de recente maatregelen, die sinds 1/04/2015 werden geïmplementeerd¹, ongetwijfeld een positief effect hebben gehad op de strijd tegen overmatige schuldenlast

Ondanks de economische crisis was het resultaat van de analyse van de gegevens van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren niet bijzonder alarmerend.

Sterker nog, het totaal aantal kredietnemers met een uitstaand krediet blijft stabiel (68,3% van de bevolking)².

¹ Sinds 1/04/2015 traden nieuwe bepalingen in werking in het Wetboek van Economisch Recht. Met name artikel VII. 77 § 2, paragraaf 2 en artikel VII.69 §2 die de kredietgever verplichten:

- Om krediet te weigeren bij een vermelding in de zwarte lijst voor in totaal meer dan € 1000
- Om zijn beslissing te motiveren wanneer hij een krediet toekent bij een vermelding in de zwarte lijst voor minder dan € 1000
- Om een vragenlijst voor een analyse van de kredietwaardigheid te gebruiken voor kredietaanvragen van meer dan € 500. Dat formulier moet alle gegevens bevatten die noodzakelijk zijn voor de kredietgever en/of kredietbemiddelaar.

² NBB, Statistisch verslag van de Centrale voor kredieten aan particulieren 2015, pagina 12

Het totaal aantal kredietnemers opgenomen in het negatieve luik van de Centrale (met ten minste een gefaalde overeenkomst) blijft nog steeds onder de grens van 4% van de bevolking (3,5% in 2011, 3,6% in 2012, 3,7% in 2013 en 2014, 3,8% in 2015)³.

We stellen ook vast dat het percentage wanbetalingen bij nieuwe kredieten die afgesloten werden sinds het jaar 2009 in het algemeen lager ligt dan het percentage van wanbetalingen van kredieten toegekend voor de crisis.⁴

Toch kunnen deze optimistische resultaten enkele alarmerende gegevens niet maskeren.

Zo zijn er grote verschillen tussen de soorten krediet.

Kredietopeningen zijn zeer wijdverspreid: sinds 2011 vertegenwoordigen ze meer dan de helft van de geregistreerde kredieten bij de Centrale (56,7% in 2015)⁵.

Echter, het aantal kredietopeningen met wanbetalingen is sinds 2011 toegenomen (47,7% in 2011 tot 56,5% in 2015). De wanbetalingscijfers liggen lager voor alle andere vormen van krediet (leningen, verkoop op afbetaling, hypotheek)⁶.

In het verslag van 2015, merkt de Nationale Bank zelfs op dat "**de toename van het aantal achterstallige kredietnemers**: 156.498 personen (+ 5,2%), volledig is te wijten aan het feit dat bij kredietopeningen meer kredietnemers met een nieuwe wanbetaling werden geconfronteerd (+ 11,2%)".⁷

Vaststellingen op het terrein: gemakkelijk krediet is overal aanwezig

In de praktijk constateren schuldbemiddelaars en ondersteunende organisaties voor personen met een overmatige schuldenlast dat vooral mensen in moeilijkheden bijzonder kwetsbaar zijn en dat zij steeds vaker een beroep moeten doen op consumentenkrediet om aan hun basisbehoeften te voldoen of om achterstallige rekeningen te betalen, waardoor ze een situatie van permanente schuld creëren.

Met de momenteel onzekere inkomens en arbeidsmarkt, wordt de lokroep van gemakkelijk krediet steeds aantrekkelijker. Ze doen mensen geloven dat de daling van inkomsten kan worden gecompenseerd door een krediet.

Sommige gewetenloze kredietverstekkers spelen graag in op het heersende pessimisme door kredietproducten en herzieningen van kredieten voor te stellen als wondermiddel om de moeilijke maanden door te komen.

De banalisering van het krediet is met name zichtbaar in het intensievere leuren bij consumenten: per post, per e-mail, online, op Facebook, met geschenken en beloftes,...

Het consumentenkrediet is alomtegenwoordig en kan verkregen worden bij banken, agentschappen en makelaars, maar ook in winkels en supermarkten, elektro-zaken, bij postorderbedrijven, online, enz.

3 Ibid, pagina 12

4 Ibid, pagina 11

5 Ibid, pagina 8

6 Ibid, pagina 10

7 Ibid, pagina 12

In winkels wordt de consument vaker aangespoord om iets op krediet te kopen dan het product meteen contant te betalen. Het valt niet te ontkennen dat het aanbieden van een aankoop op krediet de handelaar een sterk verkoopargument biedt ("Koop nu, betaal later").

We merken in onze dossiers dat de analyse van de kredietwaardigheid van de consument in veel gevallen beperkt blijft tot de raadpleging van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren.

In veel gevallen wordt het krediet bijna automatisch toegekend met behulp van een puntensysteem op basis van de gegeven antwoorden (de zogenaamde "credit scoring" methode).

Maar al te vaak wordt er geen gedetailleerde analyse uitgevoerd van het budget en de uitgaven van de aanvrager. Hoewel de kredietgever en de kredietbemiddelaar beiden verplicht zijn om de kredietwaardigheid van de consument te evalueren, merken we dat de gegevens vaak niet worden gecontroleerd, en er bv. geen loonfiche wordt gevraagd.

Daarnaast worden er veel kredieten verstrekt zonder alle juiste informatie van de consument.

In sommige instellingen worden kredieten verleend aan de balie, bij de kassier, staande, terwijl andere klanten geduldig in de rij staan. Een dergelijke situatie laat de professional niet toe om de consument correct te informeren en zeker niet om hem aan te manen tot voorzichtigheid of om alle vereiste vragen te stellen ...

Bovendien is de verkoper geen kredietexpert. We kijken uit naar de concretisering van de verplichte opleiding voor kredietbemiddelaars. Momenteel constateren we dat de bemiddelaar vaak niet in staat is om de consument op correcte wijze te informeren (over de kosten, tijd voor verzaking, enz.).

Diverse onderzoeken uitgevoerd in het hele land hebben de onverantwoorde praktijken van kredietbemiddelaars aan het licht gebracht, praktijken die wij al enkele jaren afkeuren.⁸

Wat betreft consumenteninformatie

Onderzoek van Olivier Bailly, gepubliceerd in de krant Le Soir van 5/10/2011:

"Op vlak van informatie en advies vergiste ING zich in mijn tarief, drongen Kréfel en Fnac me verzekeringen op die ik niet had gevraagd, weigerde ING me een kopie van mijn contract te sturen vóór de ondertekening en kreeg ik dezelfde weigering bij Kréfel ... na het ondertekenen! Carrefour liet me een document ondertekenen onder het voorwendsel dat dat op verzoek van het Ministerie van Financiën was. En een werknemer van Cora leende mij € 1.000 maar wist niet waar ik moest tekenen."

"... Looncessies en domiciliëringen worden ondertekend zonder enige uitleg, en waarschijnlijk zonder dat de verkoper exact weet wat ze inhouden."

Onderzoek van Test Aankoop (Budget en Recht 223 juli-augustus 2012):

⁸ Raadpleeg bv. het onderzoek met verborgen camera, uitgevoerd in november 2011 door de RTBF voor het programma "On n'est pas des pigeons" en de onderzoeken van Olivier Bailly (gepubliceerd in Le Soir op 5 oktober 2011) en van Test Aankoop (gepubliceerd in Budget & Recht 223 juli-augustus 2012) of het artikel van Olivier Bailly http://archives.lesoir.be/j-ai-risque-de-me-ruiner-en-multipliant-les_t-20111004-01LV0X.html?queryand=bailly&firstHit=0&by=10&when=-2&begYear=2011&begMonth=10&begDay=05&endYear=2011&endMonth=10&endDay=07&sort=datedesc&all=8&rub=TOUT&pos=6&all=8&nav=1

“Slechts 6 medewerkers van de 16 bespraken spontaan de rentevoet, wat toch wel een redelijk belangrijk element is!” “Een andere vaak waargenomen tekortkoming: het gebrek aan spontane toelichting over de belangrijke voorwaarden van het contract, zoals bepaalde opties (diverse verzekeringen) of verplichtingen (domiciliëring en looncessie) die nochtans ernstige gevolgen kunnen hebben.”

Wat betreft de analyse van de kredietwaardigheid

Onderzoek van Olivier Bailly, gepubliceerd in de krant Le Soir van 5/10/2011:

“Met een gerapporteerd salaris van minder dan € 1.500 kon ik op drie maanden tijd een som van € 25.750 (inclusief leningen ING) ontvangen, terwijl ik reeds twee hypotheeken en een autolening heb lopen.”

“De adviesplicht impliceert onder meer dat het personeel op de eerste lijn uw financiële situatie moet evalueren. Maar in praktijk zetten ze vooral hun voordelen in de verf. Het merendeel van de adviserende rol is beperkt tot het versturen van uw informatie naar het bedrijf dat leningen toekent en eventueel het behandelen ervan. Dat bedrijf onderwerpt die informatie aan een grondig onderzoek, raadpleegt de Centrale voor Kredieten aan Particulieren (wettelijk verplicht) en formuleert tenslotte een advies voor een maximale lening.”

Onderzoek van Test Aankoop (Budget en Recht 223 juli-augustus 2012)

"Winkels vragen steeds naar het totaal van de financiële inkomsten, maar enkel Fnac wil het bewijs hiervan zien. De website van Neckermann geeft aan dat er geen bewijs van inkomen vereist is als het aangevraagde krediet minder dan of gelijk is aan 1.250,00 euro!"

De heer Y is gepensioneerd. Samen met zijn vrouw geeft hij een inkomen van € 2.650 aan, maar ze hebben ook zware schulden: 1 hypotheek, 3 leningen op afbetaling en 6 kredietopeningen. Saturn geeft hen toch het gevraagde krediet.

Voorbeeld uit onze dossiers:

Cofidis - Direct Cash: Op 7/05/2013 bezoekt dhr. X een winkel in Brussel voor de aankoop van een koelkast. Hij kocht kort daarvoor een wasmachine op krediet bij de winkel (kredietopening bij By Way). De verkoper biedt hem een krediet "zonder kosten" aan van 500 euro. (De bestelbon geef in feite een financiering van 10 X 50 aan). Merk op dat de man sinds 2011 erkend wordt als mentaal gehandicapt, dat hij op het moment van het afsluiten van de overeenkomst 57 jaar oud is en een uitkering ontvangt van € 1.164,72 per maand. Zijn vaste kosten bedragen: huur en bijhorende kosten: € 235, geneesmiddelen: € 50 tot € 60, MIVB: ± € 8, Gsmkaart: € 15, Buy way krediet: € 125. Dat komt neer op een dagelijks budget van slechts € 24 voor voedsel, vervoer, persoonlijke hygiëne, kleding, enz.

Vanaf het begin had dhr. X veel problemen met de maandelijkse betalingen. De betaling van juni bleef onbetaald tot juli, de domiciliëring van juli werd geweigerd en vervolgens te laat betaald ... Dhr. X meldde ons dat Cofidis hem via de telefoon had geadviseerd "zijn kaart te gebruiken om de maandelijkse betaling uit te voeren op het moment dat hij in moeilijkheden zat". Advies dat hij natuurlijk heeft toegepast (en dat wordt bevestigd door de maandelijkse overzichten).

Minder dan drie maanden later, eind juli 2013 zal Cofidis hem een krediet van € 5.500 verlenen, dat direct op zijn rekening zal worden gestort. Dhr. X zegt dat Cofidis hem zelf opbelde en hem aanbood om dit bedrag meteen te storten op zijn rekening. Het voorstel voor het kredietcontract dat naar zijn huisadres werd gestuurd, vermeldt een telefonisch verzoek dd. 31/07/2013.

Voorbeeld uit onze dossiers:

Mevrouw Y woont alleen met haar twee kinderen. Ze werkt en verdient € 1.980 per maand. Op 4/07/2013, krijgt mevrouw Y een krediet toegekend van € 27.000 van Krefima, met een maandelijkse betaling van € 435,79 voor zeven jaar. In de analyse van haar kredietwaardigheid hield Krefima rekening met de kinderbijslag en alimentatie voor haar 2 kinderen, maar niet met de kosten in verband met haar kinderen (een kind heeft ook een handicap). Enkel rekening houdend met haar inkomsten op het moment van de lening (€ 1.980) in mindering gebracht met de huurprijs (€ 179,90) en de geplande maandelijkse betalingen (€ 435,79), blijft er minder dan € 15/dag/persoon voor alle huishoudelijke behoeften (gas, elektriciteit, kleding, hygiëne en voeding, verzorging, enz.).

Merk op dat het krediet bedoeld was om andere leningen af te betalen. 4 kredieten werden terugbetaald, maar twee kredietopeningen bleven lopen.

Bovendien loopt het krediet voor een periode van 7 jaar, en mag de kredietgever dus niet vergeten dat de kinderen zullen opgroeien en dat het inkomen zal veranderen. Het terugbetalingsvermogen van mevrouw is reeds onbestaande en kan in de toekomst enkel verminderen, aangezien haar beroepsinkomen, kinderbijslag en alimentatie zullen dalen wanneer een kind uit huis gaat.

Op 05/05/2015, wanneer haar zoon uit huis is en haar inkomen is gedaald, vraagt en ontvangt ze een nieuw krediet bij Cofidis voor een bedrag van € 18.000 en een maandelijkse betaling van € 354,51.

Het voorstel voor de kredietovereenkomst stelt heel duidelijk dat ze al 4 uitstaande leningen heeft voor een totaalbedrag van € 44.085,52.

Op 22 juni 2015 dient mevrouw Y opnieuw een kredietaanvraag in bij Cofidis die wordt geweigerd. In september 2015, minder dan drie maanden later, verleent Cofidis haar een nieuwe kredietopening voor een bedrag van € 7.000. Het was nochtans duidelijk dat mevrouw Y niet in staat zou zijn om haar verplichtingen na te komen.

Voorbeeld uit onze dossiers:

Mevrouw Z is 68 jaar oud en gepensioneerd; ze wordt gecontacteerd voor een lening op afbetaling bij Recordbank nv. Het geleende bedrag is € 50.000 en het totaal te bedragen bedrag (met inbegrip van kosten) bedraagt € 71.770,44. De lening wordt gespreid over 84 maandelijkse termijnen van € 854,41. Het vermelde doel is "thesaurie". Toch is dit duidelijk een herziening van bestaande leningen. De toegekende lening zal worden gebruikt om twee kredietopeningen af te lossen en een lening waarvan de maandelijkse betaling € 889,26 bedraagt.

De inkomsten die in aanmerking werden genomen door de kredietgever: € 1330,00 + € 300,00 (= overige inkomsten - mevrouw Z vermeldt dat ze soms babysit) = € 1630,00

Kosten in aanmerking genomen door de kredietgever: er worden geen kosten genoemd.

Als we de maandelijkse betalingen van de 2 kredieten (aangevraagd krediet + hypothecair krediet) optellen = € 436,37 + € 854,41 = € 1290,78, is er nauwelijks een budget van € 11,30 per dag over voor haar uitgaven (voedsel, vervoer, gas, elektriciteit, gezondheidszorg, enz.)!!!

Voorbeeld uit onze dossiers:

Het inkomen van het huishouden bedraagt € 975,00 + (hoge) kinderbijslag. Het toegekende krediet heeft als doel de consolidatie van een krediet. De maandelijkse betaling bedraagt € 548,61 per maand en zal worden gebruikt om twee kredietopeningen en een lening op afbetaling terug te betalen; er zijn nog 3 kredietopeningen lopende! Als we alleen de huur en het krediet beschouwen, blijft voor het hele gezin € 7/dag over!

Onze aanbevelingen

1. Versterkte controles en sancties ter bestrijding van gemakkelijk krediet

De FOD Economie speelt een belangrijke rol bij de controle van de naleving van de wetgeving en heeft ruime bevoegdheden. Sterker nog, zij zoeken schendingen van de wet (waarvoor ze documenten in beslag mogen nemen, pv's kunnen opstellen, enz.) en zij bestraffen de vastgestelde gebreken (met een waarschuwing, een administratieve geldboete) op grond van art XV.17 §1 CDE of sturen het door naar de FSMA die de vergunning voor de beroepsuitoefening van de bemiddelaar of kredietgever kan intrekken.

Vaak wordt een strafrechtelijke sanctie voorzien. In dat geval bezorgt de FOD zijn documenten aan het parket, dat de overtreders al dan niet zal vervolgen.

In aanvulling op de controles die stelselmatig of op basis van klachten worden uitgevoerd, voert de FOD Economie ook algemene onderzoeken uit.

We zijn ook blij met nieuwe onderzoeksinstrumenten, zoals het "mystery shopping", onlangs geïmplementeerd bij de FOD Economie, dat moet helpen bij het onthullen van onrechtmatige praktijken van kredietverstrekkers bij het verlenen van kredieten.

Maar wij geloven **dat het essentieel is dat er voldoende personele middelen ter beschikking staan van de FOD Economie die toelaten om de hele kredietsector te controleren**, niet alleen leningen verstrekt door banken, of makelaars maar ook binnen de elektrische detailhandel, supermarkten, garages, meubelzaken, bouwmarkten, fitnesscentra, rijsscholen, dierenhandel, enz. ...

De hele kredietsector vertegenwoordigt meer dan tienduizenden te controleren bedrijven!

Daarnaast zijn wij van mening dat het nuttig zou zijn indien de resultaten van de onderzoeken van de FOD Economie worden gepubliceerd.

Sterker nog, wij zijn van mening dat de publicatie van de resultaten van de controles en sancties die genomen zijn door de overheid het afschrikkende effect en de voorbeeldfunctie van deze sancties en de naleving en de doeltreffendheid van de wet zullen versterken.

Veel ombudsmandiensten publiceren de inhoud van hun beslissingen en verslagen op hun websites.

Aanbevelingen

- **Versterkte controles** door de bevoegde overheidsinstanties (met name wat betreft de **naleving van de informatie- en adviesplicht bij een kredietverlening**) kunnen zorgen voor een betere uitvoering en een betere naleving van de wettelijke bepalingen, waardoor de consument een betere kredietkwaliteit kan krijgen, hij eveneens beschermd is tegen misbruik en er wordt gevochten tegen overmatige schuldenlast.

Dat impliceert dat de overheid:

- Beschikking moet hebben over **voldoende personele middelen**;
 - Efficiënt gebruik moet kunnen maken van nieuwe tools, zoals "Mystery shopping", om op efficiënte manier wanpraktijken te kunnen vaststellen.
- Publicatie van de onderzoeken en sancties opgelegd door de overheid, naar het voorbeeld van de verslagen van verschillende ombudsmannen.

- Tot slot zijn wij van mening dat de consument die een klacht indient bij de FOD Economie automatisch moet worden geïnformeerd over het resultaat van zijn klacht en de positie van de overheid, wat op dit moment nog niet het geval is.

2. Bestrijding van leugenachtige en bedrieglijke aanbiedingen van “0 % JKP”

De vermelding “JKP: 0 %” is een promotieaanbod dat vaak wordt gebruikt in winkels.

Hiermee kan een consument goederen aankopen en het aankoopbedrag in termijnen terugbetalen met een JKP van 0% (dat wil zeggen zonder het betalen van rente of kosten).

Deze promotionele techniek is uiteraard zeer aantrekkelijk voor de consument omdat hij het geleende bedrag, kosteloos, kan terugbetalen op enkele maanden tijd.

Maar er wordt zelden duidelijk vermeld in de reclame, of door de verkoper in de winkel, dat de consument een kredietopeningsovereenkomst moet ondertekenen om te kunnen profiteren van dit voordeel.

De winkel wil uiteraard zijn verkoopcijfers verhogen door middel van een bekend argument ("koop nu, betaal later"), maar tegelijkertijd ook zijn klantenbinding versterken. De klant zal verleid worden om terug te komen naar dezelfde winkel en krijgt dan een kredietopening aangeboden voor het betalen van zijn andere aankopen... tegen een rente die niet langer gelijk is aan 0%, maar eerder aan de maximale rente toegestaan door de wet!

Aanbevelingen

- Wij zijn van mening dat de promotionele “JKP=0%”-praktijken moeten worden onderworpen aan verdere controles door de FOD Economie, met name om te controleren of de consumenten goed worden geïnformeerd over het feit dat ze een kredietopening hebben ondertekend en de gevolgen daarvan;
- Bovendien kan het ook nuttig zijn om de consument **te identificeren in de Centrale voor Kredieten aan Particulieren** om te zien of dit type van krediet niet leidt tot overmatige schuldenlast voor de consument;
- **Actief opsporen en streng bestraffen van misleidende reclame** voor een "0% kredietopening", die in werkelijkheid enkel gratis is voor de eerste aankoop en waarbij de kredietheffing later wel betaald moet worden;
- In het **Wetboek van Economisch Recht** moet eveneens volgende **nieuwe burgerlijke boete** opgenomen worden voor dergelijke strafbare feiten: *Indien de reclame "0% JKP" promoot, moet het contractuele JKP van de onderliggende kredietovereenkomst ook automatisch worden teruggebracht tot 0%.* Dat kan een belangrijk afschrikmiddel vormen, aangezien de misleide consument vrijgesteld zal worden van kosten en rentes.

3. Verbod op reclames die de consument aanmoedigen om zijn geldreserve te gebruiken of een verhoging van zijn kredietlijn aan te vragen

We constateren dat consumenten die een kredietopening afsloten (bijv. voor een aankoop met JKP 0%) regelmatig thuis gepersonaliseerde advertenties ontvangen die hen aanmoedigen om meteen "hun nieuwe geldreserve" te gebruiken voor andere kosten (waarom niet op vakantie gaan, nieuwe spullen kopen voor school, jezelf verwennen, ...) of hen voorstellen om een verhoging van hun kredietlimiet aan te vragen.

Wij zijn van mening dat deze praktijken consumenten aanzetten tot overmatige schuldenlast. Dat heeft veel weg van leuren zonder voorafgaand uitdrukkelijk verzoek van de consument en moet volledig worden verboden.

Aanbeveling

Wij pleiten ervoor dat de **reclames** gericht aan een consument die een kredietopening afsloot met als doel hem aan te moedigen om zijn geldreserve te gebruiken of een verhoging van zijn kredietlijn aan te vragen, **worden behandeld als leuren en aldus worden verboden**.

4. Bestrijding van misleidende reclame in alle sectoren en betere reglementering voor reclame met vermelding van het woord "gratis" of "zonder kosten"

Of het nu een consumentenkrediet of diverse aankopen betreft, reclame en verkooppraktijken die de term "gratis" gebruiken zijn aanzienlijk aantrekkelijker voor de consument (zie ons dossier hierover in de aanbevelingen van DZK 2015).

Toch bevat het Wetboek van Economisch Recht weinig expliciete beschermingsmaatregelen tegen de verleidingskracht van het woord "gratis":

- Art. VII.65, § 2, 8° CDE verbiedt elke reclame voor een kredietovereenkomst die de term "gratis krediet" vermeldt of iets gelijkaardigs, anders dan de vermelding van het jaarlijkse kostenpercentage

Aanbevelingen

- Wij pleiten ervoor dat **reclames** en verkooppraktijken **de woorden "gratis" of "zonder kosten" niet mogen vermelden tenzij de aankoop van dat product/die dienst volledig gratis is**, dat wil zeggen dat het geen enkele vergoeding of kost impliceert. Wij zijn van mening dat het daarom passend is om de volgende woorden uit het artikel te verwijderen. VI.100, 20° van het Wetboek van Economisch Recht:
*"Art. VI.100. Worden onder alle omstandigheden als oneerlijk beschouwd, de volgende misleidende handelspraktijken:
20° een product als "gratis", "voor niets", "kosteloos" en dergelijke omschrijven als de consument iets anders moet betalen dan de onvermijdelijke kosten om in te gaan op het aanbod en het product af te halen dan wel dit te laten bezorgen;*
- **Sancties** voor schendingen van deze bepaling **moeten effectief worden toegepast**: Art. VI.38 van het Wetboek van Economisch Recht vermeldt tot op heden slechts een optionele straf, *"de rechter kan de terugbetaling van de betaalde bedragen eisen aan de consument, zonder teruggave van het reeds geleverde product."* Een gepaste sanctie zou zijn dat de consument **altijd** recht heeft op een volledig gratis aankoop van het product/de dienst, wanneer het wordt beschreven als "gratis" of "zonder kosten" in advertenties of door middel van verkooppraktijken.
- **Onduidelijke contractvoorwaarden moet ook beter worden bestraft. Onduidelijke of verwarrende contractuele bepalingen met betrekking tot de kosteloosheid van een product/dienst moeten worden geïnterpreteerd in het belang van de consument.** Art. VI.37, § 2, eerste paragraaf van het Wetboek van Economisch Recht bevat een uitleggingsregel ten gunste van de consument, die in deze zin moet worden ingevuld: *"§ 2. In geval van twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de consument gunstigste interpretatie. Deze uitleggingsregel is niet van toepassing in het kader van vordering tot staking bepaald in boek XVII."* **Wanneer bepalingen met betrekking tot de kosteloosheid van een product een bron van onzekerheid of onduidelijkheid zijn, moeten deze worden geïnterpreteerd in de zin dat de consument niet aansprakelijk is voor enige betaling."**
- **Wanneer een advertentie of een verkooppraktijk de term "gratis" of "zonder kosten" vermeldt, maar het contract restrictieve voorwaarden bevat die de kosteloosheid**

beperken, worden deze clausules voor niet geschreven gehouden. Art. VI.37, § 2, tweede paragraaf, van het Wetboek van Economisch Recht moet dus worden aangevuld in deze zin: "§ 2. (...) Een overeenkomst tussen een bedrijf en een consument kan in het bijzonder worden geïnterpreteerd volgens de handelspraktijken die er rechtstreeks verband mee houden. Indien de handelspraktijk de termen "gratis" of "zonder kosten" gebruikt, zullen de contractuele bepalingen die voorwaarden opleggen voor niet geschreven worden gehouden. "

5. Verbeterde opleiding voor kredietbemiddelaars

Sinds 1 november 2015 moet je geregistreerd zijn bij de FSMA (Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten) om het beroep van kredietbemiddelaar in consumentenkrediet te kunnen uitoefenen.

We zijn blij dat deze registratie eindelijk gepaard gaat met de verplichting - voor alle betrokken personen bij een consumentenkrediet - om te slagen voor een examen over de noodzakelijke vakkennis voor de bemiddeling van consumentenkrediet.

Wij pleiten al jaren voor een goede opleiding van bemiddelaars.

Het is duidelijk dat de kredietmarkt voortdurend evolueert en dat de verschillende kredieten aangeboden aan de consument even complex zijn als financiële producten of verzekeringsproducten dat zijn. Bovendien moeten kredietverstrekkers en kredietbemiddelaars voldoen aan hoge eisen (met name in het kader van de analyse van de kredietwaardigheid van de consument) en vereist dat een goed begrip van de wetgeving.

Daarom is het onaanvaardbaar dat een krediet kan aangeboden worden door een kassier, een wasmachineverkoper of zelfs een makelaar of agent die niet vooraf een adequate opleiding en regelmatige opfriscursussen heeft gevolgd.⁹

Het is essentieel dat alle personen die in contact komen met het publiek en betrokken zijn bij het sluiten van een kredietovereenkomst of bij het informeren van de consument zonder uitzondering worden onderworpen aan dezelfde verplichting.

Op dit moment profiteren sommige personen van een overgangsregeling die de werkgever vrijstelt van de verplichting om een bewijs van slagen te leveren. Bovendien is het examen beperkt tot een bevraging van de basiskennis voor wie het beroep uitoefent als nevenopdracht (d.w.z. bemiddelaars voor wie kredietbemiddeling niet de hoofdactiviteit is: garages, winkelketens, ...), op voorwaarde dat het gebruik van de aangeboden kredieten beperkt blijft tot goederen of diensten die de agent zelf verkoopt.

We denken dat het niet verstandig is om de opleiding te beperken tot de basiskennis of om bepaalde personen te ontheven van de verplichting tot het volgen van de opleiding.

⁹ Opleiding en regelmatige bijscholing zijn wettelijke verplichtingen:

- Voor de (her)verzekeringsmakelaar, -agent, en -subagent, evenals de verantwoordelijke voor de distributie, onder de wet van 27 maart 1995 betreffende de verzekerings- en herverzekeringsbemiddeling en de distributie van verzekeringen (artikel 11, § 4bis.);

Voor de makelaar, de agent en in het geval van rechtspersonen de effectieve leider, en voor degenen die in contact komen met het publiek in het kader van het koninklijk besluit van 1 juli 2006 tot uitvoering van de artikelen 8 en 13 van de wet van 22 maart 2006 betreffende de bemiddeling in bank- en beleggingsdiensten en de distributie van financiële instrumenten. (Art. 7, § 1 en 8).

Aanbeveling

- Om te voldoen aan de eisen van de wet en de Europese richtlijn inzake voorlichting van de consument, zijn wij van mening dat **alle kredietbemiddelaars en alle personen die in contact staan met het publiek, zonder uitzondering, goed moeten worden opgeleid en hun kennis regelmatig moeten opfrissen.**

6. Verbeterde uitvoering van de nulstellingstermijn

We hebben altijd onze voorkeur uitgesproken voor deze maatregel, waarmee getracht wordt om overmatige schuldenlast te voorkomen door het opleggen van een tijdslimiet waarbinnen het totale bedrag moet worden betaald.

Toch betreuren we dat de consument slechts twee maanden voor de vervaldatum van de nulstellingstermijn een verwittiging krijgt (per aangetekend schrijven) dat hij het volledige bedrag dat hij in het kader van zijn kredietopening heeft afgenomen, moet terugbetalen.

Deze periode is te kort en zal vaak leiden tot een nieuw kredietaanbod om het vorige krediet terug te betalen, wanneer de consument niet in staat is om het bedrag in een keer te betalen. En dat is natuurlijk niet de bedoeling van de wetgever!

Het lijkt van essentieel belang om de consument niet te verrassen en duidelijk de nulstellingstermijn te vermelden, zowel vanaf het begin van de overeenkomst, als tijdens de looptijd ervan.

Het vervallen van de nulstellingstermijn en de gevolgen daarvan kunnen bijvoorbeeld telkens worden vermeld in de maandelijkse overzichten die de consument ontvangt. Sommige banken doen dat al.

Aanbevelingen

- **Duidelijk de gevolgen van een nulstellingstermijn uitleggen aan de consument** wanneer het krediet wordt verleend, evenals de looptijd van de nulstellingstermijn en de gevolgen ervan, meer bepaald door vermelding in de **maandelijkse overzichten** die hij ontvangt.

7. Efficiënte ombudsmannen

Onze wetgeving heeft een arsenaal van redelijk uitgewerkte en professionele alternatieve middelen voor de beslechting van buitengerechtelijke geschillen. Een consument die een probleem heeft met een bedrijf (verkoper van goederen, dienstverleners) kan een beroep doen op arbitrage, een schikking, een bemiddeling, een ombudsman of het Europees Centrum voor de Consument (ECC).

Een ombudsman kan een interessant alternatief vormen voor een gerechtelijke procedure die vaak lang duurt en veel kost.

Ten opzichte van het gerecht heeft deze aanpak vele voordelen:

- Snelheid
- Lagere kosten (sommige instanties zijn kosteloos en in het geval van een interventie van een erkende bemiddelaar worden de vergoedingen normaliter gelijk verdeeld)
- Vertrouwelijkheid (in tegenstelling tot een gerechtelijke procedure waar de debatten openbaar zijn)
- Het behoud van de goede verstandhouding tussen de partijen (in het geval van een akkoord, zijn er geen winnaars en verliezers, maar twee winnaars).

Bovendien hebben steeds meer sectoren bemiddelingsdiensten gecreëerd met de opkomst van Belmed, het onlineplatform voor geschillenbeslechting van de FOD Economie, wat een enorme vooruitgang is.

Maar in de praktijk zien we dat de ombudsmannen niet worden betrokken bij individuele dossiers (tussen een professional en een consument) en de algemeen aanvaarde oneerlijke praktijken niet kunnen tegenhouden (hetzij in de sector van het consumentenkrediet, hetzij in de telecommunicatiesector of de onlineverkoop).

Wij zijn dan ook erg blij met de oprichting van het "Meldpunt" dat deze leemte moet opvullen. Het Meldpunt dient *“om meldingen of andere informatie te ontvangen van particulieren of ondernemingen, om oplichting, bedrog, fraude en illegale handelspraktijken te bestrijden”*.

Maar de toename van het aantal diensten en tussenpersonen veroorzaakt enige verwarring over de bevoegdheid van de verschillende diensten en organisaties: kunnen we rechtstreeks de tussenkomst van een bemiddelaar aanvragen of is het verplicht om via Belmed te gaan of is het Meldpunt dan weer de aangewezen tussenpersoon? ... Kan de consument door de bomen het bos nog zien?

Bovendien zijn al deze diensten nog steeds relatief ontoegankelijk voor de armere consumenten die ofwel niet weten wat hun rechten zijn, niet durven of niet in staat zijn om hun rechten te doen gelden, en problemen ondervinden bij het lezen, schrijven of zich doen begrijpen.

Een andere vaststelling: het blijkt dat deze diensten vaak niet in staat zijn om de klachten binnen een redelijke termijn te behandelen, wat de consument in een ongemakkelijke positie stelt, in het bijzonder wanneer een schuldeiser geld eist en de rente blijft lopen (of wanneer een dienst, zoals kabeltelevisie, werd afgesloten in afwachting van een oplossing van het geschil).

Bovendien: hoe kan de ombudsman ervoor zorgen dat hij over volledige operationele onafhankelijkheid en onpartijdigheid beschikt bij het maken van een beslissing, indien hij operationeel afhankelijk is van een sector (krediet, verzekering, BIPT, enz.) die hem een kantoor of medewerkers verzekert? De taak van de ombudsman is klachten analyseren, ongeacht de aard ervan, en hij moet vrij zijn om al dan niet te voldoen aan de verzoeken van consumenten door eventueel misbruik in de sector aan de kaak te stellen.

Tot slot zijn wij van mening dat wanneer de ombudsman een kredietgever, leverancier of verkoper interpelleert, de reacties van deze moeten worden gemotiveerd in feite en in rechte, op basis van duidelijke principes en dat zij een uitgebreid en concreet antwoord moeten bieden aan de consument, wat vandaag zeker niet altijd het geval is.

Aanbevelingen

- De **zichtbaarheid** van de ombudsdiensten vergroten door middel van reclamecampagnes, bijvoorbeeld in justitiehuzen en plaatsen voor juridische eerstelijnsbijstand;
- De **toegankelijkheid** van de ombudsdiensten verzekeren, voor alle consumenten, met inbegrip van het armste deel van de bevolking. Online toegang is onvoldoende, er moet ook telefonische permanentie (bijv. via een callcenter) en hulp ter plaatse worden georganiseerd om de allerarmsten bij te staan bij het opmaken van hun dossier (bijv. via gedecentraliseerde meldpunten in de gemeenten, zoals nu al soms gebeurt);
- De combinatie van alle diensten binnen de FOD Economie kan zeker positief zijn voor de zichtbaarheid voor de consument. Niettemin zijn de behandelde onderwerpen talrijk en technisch. Er moet gewaakt worden over het **behoud van de expertise** binnen elk domein;
- Het is eveneens vereist dat de ombudsman **gratis** ingrijpt (of dat de financiële tussenkomst van de consument objectief wordt bepaald door het inkomen, met volledige kosteloosheid voor de armste consumenten, zoals bij juridische tweedelijnsbijstand);

- Het is belangrijk dat klachten binnen een **redelijke termijn** worden behandeld;
- De **onafhankelijkheid en onpartijdigheid** van de ombudsman moet gewaarborgd worden;
- De reactie van de kredietgever/leverancier/verkoper op de interpellatie van de ombudsman moet worden **gemotiveerd in rechte en in feite**;
- Er moet de garantie zijn dat terugkerende oneerlijke praktijken **aan de kaak worden gesteld** door de FOD Economie en worden onderworpen aan sancties.

8. Een verplichte ruimte specifiek voor kredieten

We hebben er niets op tegen dat een krediet kan worden aangeboden in een verkooppunt (winkels, supermarkt). Maar het is niet normaal dat een kredietovereenkomst wordt afgesloten aan de kassa met een rij andere klanten achter de consument.

Ook in banken is het niet ongewoon dat de kredieten worden voorgesteld en ondertekend aan het loket.

In sommige winkels worden kredieten niet langer aan de kassa toegekend, maar in afgesloten ruimtes ("een box"), maar weinig plaatsen kunnen daadwerkelijk vertrouwelijkheid garanderen.

Wij zijn van mening dat deze praktijken niet voldoen aan de onderliggende omkaderingscriteria die nodig zijn voor het afsluiten van een kredietovereenkomst in goede omstandigheden (uitgebreide voorlichting van de consument, analyse van de kredietwaardigheid, advies, enz.): een ruimte met veel passage is geen goede plek voor dit soort overeenkomst!

Daarom pleiten wij ervoor dat de consument een kredietovereenkomst enkel kan afsluiten in **een speciale ruimte waarbinnen vertrouwelijkheid van het gesprek gewaarborgd is**.

Aanbevelingen

- **Een specifieke ruimte verplichten waarbinnen de vertrouwelijkheid van het gesprek gewaarborgd is in alle verkooppunten waar kredietovereenkomsten worden aangeboden**, zodat de consument de juiste informatie kan ontvangen en in alle discretie vragen kan stellen vóór de ondertekening van een kredietovereenkomst.
- Zo geloven wij ook dat **kredietlijnen in banken niet zouden mogen toegekend worden aan het loket**.

9. Evaluatie en verbetering van de nieuwe preventiemaatregelen: de vragenlijst

Sinds 1/04/2015, overeenkomstig artikel VII.69 §2 Wetboek Economisch Recht, moeten de kredietgever en kredietbemiddelaar een kredietaanvraagformulier gebruiken bij kredietaanvragen voor meer dan € 500. Dat formulier moet alle gegevens bevatten die noodzakelijk zijn voor de kredietgever en/of kredietbemiddelaar.

Die gegevens zijn minimaal:

- Het doel van het krediet
- Inkomsten
- Het aantal personen ten laste
- Het aantal uitstaande leningen en het bedrag ervan
- Overige financiële verplichtingen
- De geraadpleegde dossiers (NBB)

Parlementaire stukken preciseren dat "deze vragenlijst geen afbreuk kan doen aan de algemene verplichting om informatie te verzamelen zoals bedoeld in § 1".

Met andere woorden, het kredietaanvraagformulier bevat de minimale noodzakelijke informatie, zonder afbreuk te doen aan de algemene verplichting van de kant van de kredietgever "om de juiste en volledige gegevens te vragen die de kredietgever nodig acht om de financiële situatie en de aflossingscapaciteit te beoordelen".

Aanbevelingen

Wij geloven dat het noodzakelijk is om de wet en de reikwijdte van de adviesplicht van de kredietgever en de kredietbemiddelaar te verduidelijken door middel van een gestandaardiseerd formulier.

De analyse van deze gestandaardiseerde vragenlijst laat toe om te controleren of de professional zijn plicht om zich te informeren goed nakomt en de juistheid van de antwoorden en de goede trouw van de consument te verifiëren.

- **De wet moet de professional die een consumentenkrediet toekent duidelijk verplichten om de consument te ondervragen op het vlak van:**

1. Beroepsstatus (werkloos, interim, tijdelijk contract, ...)
2. Vaste en variabele inkomsten
3. Kosten:
 - Huur
 - Lopende uitgaven (water, gas, elektriciteit, enz.)
 - Alimentatieverplichtingen
4. Samenstelling van zijn huishouden. We zien veel dossiers waarbij de financiële draagkracht van de kredietnemers voornamelijk gebaseerd is op de kinderbijslag die zij ontvangen, zonder dat de kosten met betrekking tot het onderhoud van de kinderen, noch de leeftijd van de kinderen in aanmerking worden genomen;
5. De financiële verplichtingen, hieronder worden ook zijn schulden verstaan: naast de raadpleging van het dossier van de Centrale voor Kredieten is de professional verplicht om te controleren of er geen andere schulden bestaan (belastingen, achterstallig onderhoudsgeld, energieschulden, huurachterstand.)
6. Activa: indien het krediet wordt gebruikt voor de financiering van de inrichting of de verbetering van een huis, is het relevant om te controleren of de consument eigenaar is van het gebouw en wat de kosten zijn voor de huur of de hypotheek.
7. Het doel van het krediet: een essentieel onderdeel van de adviesplicht van de kredietgever/-bemiddelaar is het zoeken van het meest geschikte krediet voor de behoeften van de consument. Maar vaak zien we in de schuldbemiddelingsdossiers dat
 - Het gestelde doel te vaag is (bv. huishoudelijke behoeftes, andere privédoeleinden)
 - De keuze van het krediet niet noodzakelijk aangepast is aan het doel van het krediet (bv. het kopen van een auto met een krediet voor onbepaalde duur)
 - Het verleende bedrag groter is dan de benodigde hoeveelheid (bv. aankoop van een koelkast van € 500 met een kredietopening van € 2.500).

Vage formuleringen mogen niet worden getolereerd. Als het krediet wordt gebruikt voor de aankoop van een goed of dienst, bepaalt de wet dat deze informatie op het contract moet worden vermeld. De herziening van een lening of herfinanciering moet ook verplicht worden vermeld in deze sectie: als het krediet wordt gebruikt om een ander krediet terug te betalen, en zeker wanneer dat krediet niet correct werd uitgevoerd, moet de kredietgever dubbel voorzichtig zijn bij het al dan niet toekennen van een krediet.

- **De actieve rol van de professional moet worden verduidelijkt**

Het is niet voldoende om enkel de vragenlijst in te vullen. In overeenstemming met de rol die hem werd toebedeeld door de wet en de rechtspraak, moet de professional een actieve rol spelen bij het evalueren van de kredietwaardigheid van de consument.

Het zou nuttig zijn om te verduidelijken dat hij:

- **De gegevens moet controleren met behulp van bewijsmateriaal**, zoals kopieën van het aanslagbiljet en de loonfiche van de laatste maand(en), enz.
- **De informatie die hij ontvangt, moet analyseren.** Bijvoorbeeld, de kredietgever moet zeker vermelden indien hij bij het lezen van de loonfiche ontdekt dat er inhoudingen, beslagnemingen of overdrachten werden uitgevoerd op het inkomen van de aanvrager. Dat veronderstelt ook dat hij aan de consument vraagt om aanvullende informatie te leveren indien nodig of indien hij inconsistenties (geen huur bij de kosten) of nalatigheid (bv. onvolledig ingevuld formulier) vaststelt of als het krediet wordt gebruikt om een ander krediet terug te betalen en vooral als dat laatste niet goed werd uitgevoerd.

- **Daarnaast kan het ook nuttig zijn om de efficiëntie van de andere maatregelen te evalueren** die werden genomen sinds 1/04/2015, die de kredietgever verplichten:

- **Om krediet te weigeren bij een vermelding op de zwarte lijst voor in totaal meer dan € 1000;**
- **Om zijn beslissing te motiveren wanneer hij een krediet toekent bij een vermelding op de zwarte lijst voor minder dan € 1000.**

10. Verduidelijking van de kosten van een schuldsaldoverzekering

Heel vaak is de toekenning van het krediet afhankelijk van het afsluiten van een schuldsaldoverzekering bij hetzelfde bedrijf of via hetzelfde tussenkanaal.

Deze verzekeringen zorgen voor zeer hoge extra inkomsten voor zowel de kredietverstrekkers als de kredietbemiddelaars.

Ze zijn vaak zeer duur voor de consument.

Zelfs indien deze verzekering als optioneel wordt voorgesteld, is het in de praktijk gebleken dat de consument vaak niet veel keuze heeft (bijv. verzekering wordt aangerekend hoewel de consument er niet om heeft gevraagd, de keuze van de verzekering wordt vooraf aangevinkt in het contract) of dat hij niet de juiste informatie ontvangt om bewust te kunnen kiezen.

Er kunnen vele misbruiken vastgesteld worden: bv. een verzekering ter dekking van het risico van arbeidsongeschiktheid afgesloten met reeds invalide consumenten, een verzekeringspremie die direct in mindering wordt gebracht op het aan de consument toegekende kredietbedrag, overdreven prijzen, de commissie van de kredietbemiddelaar die betaald wordt via de verzekeringspremie, ...

De EU-richtlijn voorziet dat de kosten van zo'n verzekering niet afzonderlijk kunnen worden geëist van de kredietnemer, maar moeten worden opgenomen in de totale kosten van het krediet, dat wil zeggen in het JKP wanneer dat verplicht is. Het belet de Belgische wetgever niet om de situaties te verduidelijken waarin de verzekering vermoedelijk wel verplicht is.

Aanbevelingen

Voor de duidelijkheid, en om een einde te maken aan de vastgestelde misbruiken, pleiten we voor een totale, reële en transparante kostprijs.

Daarvoor moet **de wet duidelijk de voorwaarden bepalen waaraan moet worden voldaan bij het afsluiten van verzekeringen opdat die als verplicht kunnen worden beschouwd.**

Indien aan één van de volgende drie voorwaarden wordt voldaan, **zou een verzekering als verplicht moeten worden beschouwd en** de kosten van de verzekeringspremie zouden bijgevolg moeten worden opgenomen in het JKP:

1. De kredietovereenkomst bedraagt minder dan € 5.000,
2. De verzekeringsovereenkomst wordt ondertekend op dezelfde dag,
3. De verzekering wordt afgesloten bij een verzekeraar geselecteerd door de kredietgever of gerelateerd aan de kredietgever (bijv. MetLife kocht in 2005 een deel van de verzekeringsactiviteiten van Citigroup op en heeft een distributieovereenkomst voor MetLife-verzekeringsproducten via verschillende kanalen van de Citigroup).

11. Verbetering van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren van de NBB zonder uitbreiding naar andere soorten schulden

De Centrale voor Kredieten aan Particulieren (CKP) is een uitstekende preventietool voor overmatige schuldenlast.

Wij geloven dat de uitbreiding van de Centrale naar andere schulden (energie, gezondheidszorg, telefonie, ...) waarop kredietverstrekkers, operators, de grootindustrie en gerechtsdeurwaarders aandringen in niets zou bijdragen aan een betere beoordeling van de financiële capaciteit van de consument.

Bovendien brengt een dergelijke uitbreiding veel gevaren met zich mee: registratiefouten, misbruik dat kan leiden tot uitsluitingen, updatefouten, ...

Bekijk in dit verband ons volledige dossier op de website van de Dag zonder Krediet <http://dagzonderkrediet.be> voor een zeer relevant advies van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, die een aantal belangrijke bezorgdheden uit omtrent de geplande uitbreiding van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren.

De huidige Centrale kan echter nog worden verbeterd. Tot op heden liet de CKP niet toe om te bepalen welk krediet in een begrotingstraject, de oorzaak is van de overmatige schuldenlast van een huishouden. De Centrale liet niet toe om op objectieve manier oprukkende kwesties in verband met de verantwoordelijkheden van de belanghebbenden (kredietverstrekkers, kredietnemers) aan te kaarten. De CKP kan een belangrijke rol spelen door, met behulp van de verzamelde gegevens, het risico op wanbetaling binnen een schuldentraject te bepalen; en op basis van deze risico's kunnen kredietverstrekkers de budgetanalyse aanpassen bij het verwerken van kredietaanvragen.

Aanbevelingen

Wij vinden het niet noodzakelijk dat de Centrale voor Kredieten aan Particulieren zou uitbreiden naar andere schulden, en raden in de plaats daarvan aan om het huidige bestand te verbeteren.

We waren bijvoorbeeld voorstanders van het opnemen van de gegevens omtrent tekorten op zichtrekeningen in de Centrale, wat sinds 2010 wordt geïmplementeerd.

Dit hield onder meer de volgende zaken in:

- **De registratie van het bedrag van de werkelijke uitstaande kredietopeningen,**

- **Het opsporen van herzieningen of herfinancieringen van kredieten, en van de identiteit van de tussenpersonen (makelaars, verkopers, supermarkten),**
- Het **uitbreiden van het beheerscomité** van de CKP om de vertegenwoordiging van de consumenten en schuldbemiddelaars te waarborgen,
- **De Centrale voor Kredieten aan Particulieren koppelen aan het Centraal Bestand der beslagberichten.**

Deze en andere voorstellen werden gedetailleerd uitgewerkt in de aanbevelingen van de DZK van 2008 en 2009.

12. Betere financiering van de preventie en behandeling van overmatige schuldenlast

Nieuwe vaardigheden ontwikkelen, leren hoe een budget te beheren, bewust zijn van wat echt belangrijk is, een kritische blik op onze consumptiemaatschappij ontwikkelen ... Kortom: bewuste financiële keuzes maken en de controle houden over uw eigen verbruik zijn efficiënte middelen tegen overmatige schuldenlast.

Zo draagt van de vele vaardigheden die een consument opbouwt doorheen zijn leven, vooral de financiële vaardigheid, als het gaat om een aangepast beheer ervan, bij tot een evenwichtige begroting en ondersteunt het de sociale integratie en het algemene welzijn van de consument. Het mondig maken van consumenten (ongeacht hun leeftijd) over deze onderwerpen vereist opleiding en doelgerichte informatie die aangepast is aan de groeiende diversiteit van leefstijlen en consumptiepatronen.

Het materiaal is rijk en raakt een breed scala aan kennis, waarvan de overdracht een even breed scala aan methoden, instrumenten en interveniënten vereist. Taboes omtrent geld en schulden moeten worden doorbroken, en de houding ten opzichte van overconsumptie, overmatige schuldenlast en werken met een budget moet evolueren.

Aanbevelingen

- **Specifieke en structurele middelen** toekennen, zowel op federaal niveau als op het niveau van de Gemeenschappen en Gewesten, **om preventieprojecten te ondersteunen** (voor verenigingen, OCMW's, schuldbemiddelingsdiensten, referentiecentra...)
- **Een brede verspreiding van informatie** organiseren voor het grote publiek, in het bijzonder om het bewustzijn van **het bestaan en de rol van bemiddelingsdiensten** te vergroten.
- De regionale **financiële middelen aanzienlijk vergroten voor schuldbemiddelingsdiensten** die een belangrijke rol spelen op het gebied van informatie, sensibilisering en de behandeling van dossiers van personen met overmatige schulden en/of betrokken bij een schuldbemiddelingsproces.

Contact:

Anne DEFOSSEZ,
Directrice van het Steunpunt voor de Diensten Schuldbemiddeling
www.mediationdedettes.be www.schuldbemiddeling.be
E-mail: a.defossez@mediationdedettes.be
Tel: 02/217.88.05
Gsm: 0473/690.651

Mohamed El Omari
Coördinator Vlaams Centrum Schuldenlast
www.vlaamscentrumschuldenlast.be
mohamed.elomari@vlaamscentrumschuldenlast.be
02/211.55.74

Leden van het platform «Dag Zonder Krediet »

▶ Vlaams Centrum Schuldenlast

Mohamed EL OMARI - 02/211.55.74 - www.vlaamscentrumschuldenlast.be

▶ Gezinsbond

Christel VERHAS - 02/ 507.88.73 - www.gezinsbond.be

▶ Netwerk Tegen Armoede

Hilde LINSSEN - 02/204.06.33 - www.netwerktegenarmoede.be

▶ Cebud (Centrum voor Budgetadvies en onderzoek)

Esther GEBOERS - 014/56.23.10 - www.cebud.be

▶ BudgetInZicht Noord-West-Vlaanderen

Jens JAECQUES - 0471/41.40.51 - www.budgetinzicht-noordwestvlaanderen.be

▶ BudgetInZicht Centraal-West-Vlaanderen

Eveline BOHEZ - 051/26.98.00 - <http://www.biz-centraalwestvlaanderen.be/>

▶ BudgetInZicht Zuid-West-Vlaanderen

Liesbet MULLIE - 081/73.40.86

▶ BudgetInZicht Oost Vlaanderen

Jasmien CAMAERT - 053/78.35.35

▶ BudgetInZicht Halle-Vilvoorde

Katrien SULMON 02 613 17 00

▶ BudgetInZicht Brussel

Sander HERREMANS - 02/502.66.00

▶ BudgetInZicht Oost-Brabant

Mikâil ILGAZOGLU - 016 21.01.46

▶ BudgetInZicht Boom-Mechelen-Lier

Silke Heylen- 015/69.56.95

▶ BudgetInZicht Antwerpen

Lies UYTTERHOEVEN- 0471/57.49.58

▶ BudgetInZicht Kempen

Kevin VERBORGT - 014/43.82.90 - www.biz-kempen.be

▶ BudgetInZicht Limburg

My DE WILDE - 011/85.99.20

▶ Femma

Bieke VERHOELST - 02/246.51.11 - www.femma.be

▶ **Action sociale du Brabant Wallon**

Jessica GILLAIN - 067/21.36.23

▶ **Centre de Référence du Hainaut (CRÉNO)**

Martine LEGRAIN - 064 /84.22.91 - www.creno.be

▶ **Steunpunt voor de Diensten Schuldbemiddeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest**

Anne DEFOSSEZ - 02 /217.88.05 - www.mediationdedettes.be

▶ **Forum bruxellois de lutte contre la pauvreté**

Nicolas DE KUYSSCHE - 02/600.55.66 - www.fblp.be

▶ **Groupe Action Surendettement (GAS)**

Cécile RECIPUTTI 063/60.20.86 - www.gaslux.be

▶ **Centre de référence en médiation de dettes - Namur (MEDENAM)**

Marie VANDENBROECK - 081/23.08.28 - www.medenam.be

▶ **Equipes Populaires**

Monique VAN DIEREN - 081/73.40.86 - www.equipespopulaires.be

▶ **Réseau Financité**

Rosa STUCKI - 02/225.44.61 - www.financite.be

▶ **Réseau Wallon de lutte contre la pauvreté**

Pierre DOYEN - 081/31.21.17 - www.rwlp.be

▶ **Groupement d'Initiative pour la Lutte contre le Surendettement (GILS)**

Fabienne JAMAIGNE - 04/246.52.14 - www.cdr-gils.be

▶ **Fédération des services sociaux**

Johanne TILMAN - 02/526 03 00 - www.fdss.be

▶ **ACV/Csc**

Kadija KOURCHKA - 02/246.31.11 - www.csc-en-ligne.be

▶ **ABVV/Fgtb**

Sébastien STORME - 02/506.82.11 - www.fgtb.be

▶ **Jeunes organisés et combatifs (Joc)**

Slim ESSAKER - 02/513.79.12 - www.joc.be

▶ **Réseau belge de lutte contre la pauvreté**

02/265.01.54 - www.bapn.be

Coördinatie van de « Dag Zonder Krediet » in Vlaanderen:

Vlaams Centrum Schuldenlast (VCS) - Mohamed EL OMARI
02/211.55.74 - www.vlaamscentrumschuldenlast.be