

Consumptief krediet

In de afgelopen jaren heeft de AFM bijzondere aandacht voor de consumptief kredietmarkt gehad omdat we daarop diverse problemen constateerden. Zoals rondom klanten die uitzichtloos vastzitten in een doorlopend krediet (locked-up) en rondom de omgang met betalingsachterstanden.

Over het algemeen is het beeld van de AFM dat er nog steeds verbetering nodig is. Zo worden de leennormen voor het bepalen van de maximale leencapaciteit van consumenten nog niet door alle partijen goed ingevuld. Ook kan de omgang met klanten in een betalingsachterstand worden verbeterd.

Hieronder gaan we in op een aantal van de belangrijkste uitkomsten rondom de onderdelen 'acceptatiebeleid' en 'betalingsachterstanden'.

Wat kan beter?

- leennormen worden niet altijd nageleefd; bij meerdere kredietaanbieders heeft de AFM overkrediteringen geconstateerd in een aantal van de onderzochte dossiers
- aanbieders moeten actiever beleid voeren om het type krediet aan te laten sluiten bij het bestedingsdoel van de klant
- het merendeel van de aanbieders levert onvoldoende inspanningen om gezamenlijk met de klant tot een bestendige oplossing te komen bij betalingsachterstanden. Er wordt (onnodig) druk op de klant uitgeoefend om snel terug te betalen
- bij betalingsachterstanden geven 3 van de 11 aanbieders in hun klantcommunicatie ten onrechte aan dat kosten van het inschakelen van een incassobureau voor rekening van de klant komen

Verbeteringen noodzakelijk voor verantwoorde kredietverlening

Overkreditering is vanzelfsprekend niet in het belang van een klant. Dat wil zeggen dat een klant meer leent dan is toegestaan of verantwoord in zijn situatie. Het is daarom noodzakelijk dat de kredietaanbieder zijn acceptatiebeleid zo inricht, dat hij overkreditering in individuele gevallen voorkomt. Tot onze teleurstelling hebben we echter op basis van dossieronderzoek geconstateerd dat dit in de praktijk niet altijd het geval blijkt.

Het voorkomen van overkreditering is een open wettelijke norm. Op basis van Nibud-voorbeeldbegrotingen zijn door de VFN en NVB leennormen (leefbedragen en rekenformules) opgesteld, die de AFM, mits adequaat toegepast, als minimale invulling van de open norm beschouwt. Het is aan kredietaanbieders om de financiële positie van consument goed in te winnen, te beoordelen en vervolgens de leennormen te gebruiken om te bezien of een krediet verantwoord kan worden verstrekt of niet. De kredietaanbieder dient bijvoorbeeld voldoende informatie in te winnen over de onvermijdbare uitgaven van zijn klant die niet in de leennormen zitten (omdat ze niet bij iedere consument voorkomen), zoals alimentatie, pensioenverplichtingen en overige financiële verplichtingen. Uit het onderzoek is gebleken dat dit niet in alle gevallen voldoende is gedaan. Hierdoor ontstaat het risico van overkreditering. Bij meerdere kredietaanbieders hebben wij in een aantal van de onderzochte dossiers overkrediteringen geconstateerd. Gegeven de ernst van deze bevindingen, doet de AFM hier vervolgonderzoek naar.

Ook het type krediet dat wordt verstrekt speelt een belangrijke rol bij het voorkomen van overkreditering en betalingsachterstanden. Wanneer de klant bijvoorbeeld eenmalig geld wil lenen voor een product met een beperkte levensduur, zoals bijvoorbeeld een auto, past een persoonlijke lening doorgaans beter bij de klant dan een doorlopend krediet. Bij een doorlopend krediet kan een klant in de verleiding komen om na aflossing de vrijgekomen bestedingsruimte opnieuw op te nemen, wat de kans op betalingsachterstanden aanzienlijk vergroot. De kredietaanbieder zou daarom een actief beleid moeten hanteren dat erop gericht is om het type krediet aan te laten sluiten bij het bestedingsdoel van de betreffende klant. Wij zijn van mening dat de markt zich op dat vlak meer kan inspannen.

Meer verantwoordelijkheid nodig bij kredietaanbieders bij oplossen betalingsachterstand

Als iemand een betalingsachterstand heeft op zijn lening, kan dat grote impact hebben. De AFM wil dan dat de kredietaanbieder zijn klant helpt, zodat er een oplossing komt voor de betaalproblemen. In november 2016 heeft de AFM in de [leidraad Consument en Incasso](#) uiteen gezet waar kredietaanbieders op moeten letten en welke verantwoordelijkheid ze hebben, ook als een klant wordt overgedragen naar een incassobureau. Het afgelopen jaar heeft de AFM aanbieders verzocht hun praktijk langs de leidraad te leggen om te beoordelen of zij overeenkomstig de leidraad handelen. Dit is in meer of mindere mate niet het geval bij alle partijen aan wie de AFM dit verzoek heeft gedaan. Op basis van de dossiers die wij hebben beoordeeld zien we vaak dat nog niet de nodige inspanningen worden geleverd om gezamenlijk met de klant tot een bestendige oplossing te komen. We zien bijvoorbeeld dat de nadruk ligt op betalen, in plaats van op het achterhalen van de oorzaak of het oplossen van de achterliggende problemen. Er wordt (onnodig) veel druk op de klant uitgeoefend om de opgelopen achterstand snel terug te betalen. Ook geven 3 van de 11 kredietaanbieders in hun klantcommunicatie ten onrechte aan dat kosten van het inschakelen van een incassobureau voor rekening van de klant komen. Dit is niet toegestaan. De AFM heeft kredietaanbieders aangesproken op hun verantwoordelijkheid bij betalingsachterstanden bij consumptief krediet en doet in 2018 vervolgonderzoek.

Score Klantbelang Dashboard

De AFM heeft de onderzoeksresultaten opgenomen in het Klantbelang Dashboard. Op een vijfpuntsschaal scoort de sector 2,4 punt. De normen waarop wij scoren zijn door de jaren heen herzien om goed te kunnen inspelen op en recht te doen aan de geconstateerde problemen en de actuele stand van zaken. Ook hebben we ons onderzoek op enkele deelonderwerpen van de module geïntensiveerd, door niet alleen naar het beleid maar ook naar concrete dossiers te kijken. Dit verklaart waarom sommige scores op deelonderwerpen - ondanks concrete stappen van marktpartijen ten opzichte van vorig jaren - toch kunnen zijn afgenomen.

Onderzoek AFM

Aan ons onderzoek hebben elf kredietaanbieders deelgenomen. De resultaten van dit onderzoek zijn grotendeels gebaseerd op feiten uit 2016. Bij de grote banken hebben wij ook een aantal dochters en labels meegenomen in ons onderzoek. Daarnaast hebben we een aantal financieringsmaatschappijen onderzocht. Dat zijn partijen die in tegenstelling tot de banken geen brede dienstverlening aanbieden, maar zich alleen toeleggen op kredietverstrekking. Net als vorig jaar hebben we de kredietaanbieders gevraagd om zichzelf te analyseren. Wij hebben de ontvangen antwoorden en

bijbehorende documentatie ter onderbouwing vervolgens ook beoordeeld. Wij hebben voor de onderdelen ‘acceptatiebeleid’ en ‘betalingsachterstanden’ daarnaast ook zelf dossieronderzoek gedaan. Voor beide onderdelen hebben we tien dossiers per aanbieder beoordeeld.

De resultaten van dit onderzoek zijn teruggekoppeld aan de deelnemende kredietaanbieders en ook uitvoerig besproken in verschillende gesprekken. We zien dat over de linie kredietaanbieders de resultaten serieus nemen en dat sinds de onderzoeksperiode verbeteracties in gang zijn gezet. De AFM houdt de voortgang in de gaten. In 2018 voert de AFM bovendien opnieuw onderzoek uit naar de dienstverlening rondom diverse kredietvormen.

Meer lezen? Op de [website van de AFM](#) staan cijfers, trends en een toelichting op de elementen van het Klantbelang Dashboard waarop de AFM heeft getoetst. De AFM heeft over enkele onderwerpen eerder apart gecommuniceerd.