

Vragen en antwoorden over toezicht van de AFM op telefoonkrediet

1. Waarom houdt de AFM toezicht op mobiele telefoons?

Mobiele telefoons worden vaak in combinatie met een telefoonabonnement aangeboden voor een vaste prijs per maand. De looptijd is meestal 12 of 24 maanden. Dit betekent dat de kosten van de mobiele telefoon in deze periode worden afbetaald. Koop op afbetaling is een vorm van krediet. Bij het aangaan van een dergelijke kredietovereenkomst worden consumenten beschermd door de regels uit de Wet op het financieel toezicht (Wft).

2. Waarom moeten consumenten worden beschermd bij de koop van mobiele telefoons?

Mobiele telefoons zijn de afgelopen jaren geavanceerder en daardoor veel kostbaarder geworden. Dit betekent dat consumenten steeds grotere leningen aangaan bij het afsluiten van een telefoonabonnement in combinatie met een mobiele telefoon. Doordat deze vorm van kredietverlening (koop op afbetaling van de mobiele telefoon) onder toezicht van de Wft valt, zijn er regels van toepassing die de consument beschermen. Door deze regels wordt voorkomen dat consumenten te veel lenen en daardoor in financiële problemen raken.

3. Wat betekent het toezicht op het telefoonkrediet voor de klant?

Als een consument een mobiele telefoon in meerdere termijnen wil betalen, moet de aanbieder bij een telefoon van meer dan €250 informatie inwinnen bij de consument over zijn of haar financiële situatie zoals inkomens- en woonlastengegevens. Ook moet bij het BKR worden gekeken of er schulden zijn. Hierdoor kan kredietverlening op een meer verantwoorde wijze plaatsvinden en houdt de consument na betaling van de maandelijkse kosten van de mobiele telefoon in principe voldoende geld over om in zijn of haar levensonderhoud te voorzien. Vanaf 1 mei 2017 krijgen consumenten hiermee te maken.

4. Wat verandert er voor de klant die een mobiele telefoon op krediet aanschaft?

De klant moet door de telecomaandbieder duidelijk worden geïnformeerd over het telefoonkrediet en de kosten. Vanaf 1 januari 2017 moeten de kosten voor het krediet apart vermeld worden in de uitingen van de telecomaandbieder zoals in reclames en op websites. De prijzen van mobiele telefoons worden hierdoor beter vergelijkbaar. Naast de splitsing van de kosten moeten er in reclame-uitingen kredietwaarschuwingen en krediettabellen worden opgenomen. De krediettabel maakt onder meer inzichtelijk wat de kosten voor een krediet zijn, wat de looptijd is en wat de klant in totaal moet betalen. Daarnaast maakt de krediettabel het mogelijk verschillende aanbiedingen met elkaar te vergelijken.

Per 1 mei 2017 kunnen aan de consument vragen worden gesteld over zijn inkomen en woonlasten, wanneer hij ervoor kiest de telefoon in termijnen te betalen (vanaf €250). De inkomens- en woonlastentoets en een BKR-check zullen uitwijzen of de consument het krediet kan betalen. Na de verlening van het krediet voor de mobiele telefoon moeten dan voldoende middelen over zijn om in het levensonderhoud te voorzien. Het krediet wordt op grond van de Wft ook geregistreerd bij het BKR.

5. Wanneer moet de consument gegevens over zijn of haar inkomen en woonlasten verstrekken?

Als consumenten hun mobiele telefoon direct of binnen 3 maanden betalen, hoeven zij geen gegevens over hun inkomen of woonlasten op te geven. Dit geldt ook wanneer minder dan €250 voor de mobiele telefoon in (12 of 24) termijnen wordt afbetaald. In dat geval wordt wel gevraagd of hij/zij de maandelijkse kosten van de mobiele telefoon kan betalen. Bij telefoons op afbetaling van meer dan €250 zal de aanbieder van de mobiele telefoon vragen om gegevens over inkomen en woonlasten en gegevens opvragen bij het BKR. Kredieten boven €250 worden geregistreerd bij het BKR.

6. Waarom moet de consument gegevens over zijn of haar inkomen en woonlasten verstrekken?

Om te voorkomen dat consumenten meer lenen dan verantwoord is, wordt bij kredietverstrekking vastgesteld of de lening kan worden terugbetaald zonder dat de lener te weinig geld overhoudt om van te leven. Voor deze kredietwaardigheidstoets heeft de telecomaانبieder gegevens over inkomen en woonlasten nodig en wordt informatie opgevraagd bij het BKR.

7. Hoe wordt vastgesteld dat een consument verantwoord kan lenen voor de mobiele telefoon?

Bij mobiele telefoons met een afbetaling onder de €250 wordt alleen aan de consument gevraagd of hij/zij beseft dat hij/zij een lening aangaat en gevraagd of hij/zij de kosten voor aflossing en eventuele rente die de aanbieder van het telefoonkrediet moet vermelden, kan betalen. Bij kredieten van meer dan €250 moet de aanbieder vaststellen of de consument dit bedrag verantwoord kan lenen zonder in de financiële problemen te komen. De aanbieder van het krediet zal de consument daarom moeten vragen naar zijn/haar inkomen en woonlasten. Op basis van deze gegevens en gegevens van het BKR wordt met een inkomens- en lastenttoets vastgesteld of de consument voldoende geld overhoudt om van te leven (deze bedragen worden objectief vastgesteld door het NIBUD).

8. Worden telefoonkredieten geregistreerd bij het BKR?

Alle kredieten vanaf €250 en betalingsachterstanden op deze kredieten worden vanaf 1 mei 2017 geregistreerd bij het BKR. Dat geldt dus ook voor telefoonkredieten. Kredietverstrekkers kunnen bij het BKR opvragen hoeveel een consument eerder heeft geleend en of er sprake is van betalingsachterstanden. Zo kunnen zij vaststellen of een nieuw krediet verantwoord kan worden verstrekt. BKR-registraties helpen om te voorkomen dat de consument overgekrediteerd raakt (zie www.bkr.nl).

9. Is het mogelijk om meerdere telefoonkredieten naast elkaar af te sluiten? Bijvoorbeeld voor ouders en minderjarige(n) binnen het gezin?

Het is mogelijk om meerdere telefoonkredieten tegelijk af te sluiten, maar alleen als uit de opgegeven gegevens en de daarmee uitgevoerde inkomens- en lastenttoets blijkt dat dit verantwoord is. In deze toets wordt rekening gehouden met eerder afgesloten telefoonkredieten en andere leningen. Een mobiele telefoon direct afrekenen bij de aankoop kan altijd.

10. Is koppelverkoop toegestaan?

Er is sprake van koppelverkoop als een klant bij de koop van een mobiele telefoon op afbetaling ook verplicht een abonnement moet afsluiten. Dan is het niet toegestaan rente of andere kosten in rekening te brengen voor het telefoonkrediet. In de krediettabellen moet dan een rentepercentage van 0% worden getoond. Als er geen sprake is van koppelverkoop mogen er wel kosten en rentes in rekening worden gebracht. Deze rentes en kosten zijn wettelijk gemaximeerd.

11. Houdt de AFM ook toezicht op telefoonabonnementen?

Nee, de Wft is niet van toepassing op telefoonabonnementen (de telecomdienst voor data, sms en spraaktelefonie) wanneer daarin niet de afbetaling van de mobiele telefoon versleuteld is. De AFM heeft met de telecomaانبieders afgesproken dat de versleuteling van de afbetaling van de mobiele telefoon in abonnementen niet meer plaatsvindt. De informatieverstrekking over telefoonabonnementen vallen wel onder toezicht van de Autoriteit Consument en Markt (ACM).

12. Wanneer valt het kopen van een mobiele telefoon onder toezicht?

Als een mobiele telefoon al dan niet in combinatie met een telefoonabonnement door een consument in meer dan 3 maandelijkse termijnen moet worden afbetaald, is sprake van een telefoonkrediet waarop de Wft van toepassing is. Aanbieders van telefoonkredieten moeten een vergunning aanvragen bij de AFM. De Wft is niet van toepassing als de mobiele telefoon direct wordt betaald. Er is dan immers geen sprake van krediet. Ook als de telefoon binnen 3 maanden zonder extra kosten wordt betaald, is de Wft niet van toepassing.

13. Vallen de dealers van mobiele telefoons ook onder het toezicht van de AFM?

Er zijn hoofddealers en subdealers (zoals telecom(web)winkels) in telefoonabonnementen die deze abonnementen al dan niet in combinatie met een mobiele telefoon op afbetaling verkopen. Voor mobiele telefoons op afbetaling zijn zij bemiddelaar in telefoonkrediet. Ter bescherming van de consument zijn ook bemiddelaars gebonden aan bepaalde eisen in de Wft. Het maakt voor de bescherming van de consument dan ook niet uit of het telefoonkrediet rechtstreeks wordt afgesloten bij de telecomaانبieder of in de telecom(web)winkel.

Is de dealer zelf degene die het krediet verstrekt? Dan is hij niet een bemiddelaar, maar een aanbieder van krediet. In dat geval heeft de dealer een Wft-vergunning nodig.

14. Hebben alle (web)winkels een Wft vergunning nodig?

De AFM verwacht dat bijna alle bemiddelaars (hoofddealers en subdealers) gebruik kunnen maken van een vrijstelling van de vergunningplicht. De voorwaarden om van deze vrijstelling gebruik te kunnen maken zijn:

- Er wordt bemiddeld in telefoonkrediet (kredieten voor mobiele telefoons worden verkocht namens anderen).
- De looptijd van het krediet is niet langer dan de verwachte economische levensduur van de verschaft mobiele telefoon of dan de periode van dienstverlening.
- De bemiddelaar adviseert de consument niet over het krediet voor de mobiele telefoon.

- De bemiddelaar heeft een andere hoofdberoepswerkzaamheid dan bemiddeling in goederenkrediet (zoals krediet voor een mobiele telefoon).

Aan de vrijstelling zijn wel voorschriften verbonden, waaraan de bemiddelaar zich moet houden. Zie het [Informatieblad over telefoonkredieten voor verkoopkanalen in de telecomsector \(winkels en online\)](#).

15. Moeten alle medewerkers van een telefoonwinkel over een Wft-diploma beschikken voor de bemiddeling in telefoonkrediet?

De diplomaplicht geldt alleen voor klantmedewerkers die zich bezighouden met adviseren over het krediet. Als wordt gekozen om niet te adviseren over het telefoonkrediet, hoeven de medewerkers dus geen Wft-diploma te hebben. Zij moeten wel beschikken over algemene kennis van het proces.