

# Kredietopeningen: waarom?

Onderzoek besteld door de Pod Maatschappelijke Integratie  
op vraag van Philippe Courard, Staatssecretaris voor  
Maatschappelijke Integratie en Armoedebestrijding  
**Overheidsopdracht MIIS 2010 06**



**Auteur:**  
Olivier Jérusalmy

**Dit onderzoek werd gerealiseerd in partnerschap met SONECOM**  
Wetenschappelijk directeur: Christine Hesse

Réseau Financement Alternatif  
**Juni 2011**

# Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	5
1.1. Wat betreft de genomen maatregelen.....	5
Het staal.....	5
De vragenlijst.....	5
De ontvangst bij de OCMW's.....	5
De verzameling van gegevens.....	5
Methodologische nota betreffende de draagwijdte van de interpretaties.....	6
1.2. Ontdekking binnen een 'onbekende' bevolking.....	7
1.3. Personen met een laag inkomen.....	8
1.4. Vaststelling bij de analyse.....	9
2. OCMW-cliënten en kredietschulden.....	9
2.1. Enkele pogingen tot vergelijking.....	10
2.2. Vaststelling na analyse.....	11
3. Waar werd de KO aangegaan: in een grootwarenhuis* of bij de bank?.....	12
3.1. Vaststelling na analyse.....	13
3.2. Aanbeveling – Verantwoorde praktijken voor het aanbod aan KO's.....	13
4. Type gebruik: uitgestelde betaling?* Afbetaling in schijven? Gemengd?.....	15
4.1. Algemene beschouwingen.....	15
4.2. Tussentijdse conclusies.....	16
4.3. Aanbeveling – Verantwoorde praktijken – Inhoud geven aan de raadgevingsplicht .....	17
4.4. Evolutie tussen het doel 'op het ogenblik van de overeenkomst' en het 'reële gebruik vandaag'?	19
4.5. Vaststelling na analyse .....	19
4.6. Gebruik conform aan het oorspronkelijke doel.....	20
4.7. Vaststelling na analyse .....	20
4.8. Aanbeveling – Preventie en educatie voor een gepast gebruik.....	20
4.9. Monokaart of multikaart?.....	21
4.10. Vaststelling na analyse .....	22
4.11. Aanbeveling – Verantwoorde praktijken – Gevaarlijke cumuls vermijden.....	22
5. Kredietkaart en kaart van winkelketens: welke verschillen merken we?.....	23
5.1. Omstandigheden bij het aangaan van het krediet.....	23
5.2. Voornaamste doel.....	23
5.3. Keuze van het bedrag van de reserve.....	24
5.4. Aangepast karakter van het bedrag van de reserve .....	24
5.5. Vaststelling na analyse.....	25
5.6. Aanbeveling: marketingpraktijken .....	25
6. Kredietopening en budgetbeheer.....	26
6.1. Kennis van het af te betalen bedrag per maand.....	26
6.2. Terugbetaald bedrag.....	26
6.3. Kennis van het aantal overblijvende maandelijkse schijven.....	27
6.4. Kennis van het maximumbedrag van de reserve .....	27
6.5. Plan om het krediet opnieuw te gebruiken voor het einde van de terugbetalingen.....	28
6.6. Vaststelling na analyse.....	29
6.7. Aanbeveling: risicogedrag voorkomen.....	29
7. Hoe verlopen de terugbetalingen?.....	29
7.1. Kwaliteit van de terugbetalingen en aantal KO vandaag.....	30
7.2. Vaststelling na analyse.....	30

7.3. Kwaliteit van de terugbetalingen en klassering volgens diploma.....	30
7.4. Kwaliteit van de terugbetalingen en inkomenscategorieën.....	30
7.5. Kwaliteit van de terugbetalingen en leeftijdscategorieën.....	30
7.6. Kwaliteit van de terugbetalingen en types van uitgaven.....	31
7.7. Vaststelling na analyse.....	31
7.8. Aanbeveling – Verantwoorde praktijken – Bedrag van de KO evenredig met het maandelijks inkomen.....	31
8. Omstandigheden van het aangaan van een KO.....	32
8.1. Algemene waarnemingen.....	32
8.2. Vaststelling na analyse.....	32
8.3. Raadgevingsplicht.....	32
8.4. Vaststelling na analyse.....	33
8.5. Aanbeveling – Verantwoorde praktijken – Geen KO voor relatief belangrijke aankopen.....	33
8.6. Keuze van het bedrag.....	33
8.7. Advies over het bekomen bedrag.....	33
8.8. Vaststelling na analyse.....	34
8.9. Aanbeveling – Verantwoorde praktijken – Bedrag van de KO aangepast aan het inkomen.....	34
9. Bedrag van de reserve en inkomen in categorieën.....	35
9.1. Algemene waarnemingen.....	35
9.2. Verschillende praktijk bij kredietopening en winkelkaart.....	35
9.3. Vaststelling na analyse.....	35
9.4. Aanbeveling – Verantwoorde praktijken – Bedrag van de KO aangepast aan het inkomen.....	36
9.5. KO: waarom?.....	36
10. Verzamelde meningen (subjectief).....	37
10.1. De belangrijkste opinies.....	37
10.2. Uitgesproken meningen.....	37
10.3. De meningen... ‘weet niet’.....	38
10.4. En de nuances.....	38
10.5. Vaststelling na analyse.....	39
10.6. Aanbeveling – Preventie en educatie voor een aangepast gebruik – De verzamelde meningen integreren voor een grotere efficiëntie.....	39
11. Gebruik van KO’s... en het bestaan van alternatieven.....	39
11.1. Algemene waarnemingen.....	39
11.2. Vaststelling na analyse.....	40
11.3. Aanbeveling – Verantwoorde praktijken – Het risicogedrag verminderen.....	40
11.4. Om wat te doen?.....	41
11.5. Vaststelling na analyse.....	41
11.6. Aanbeveling – Verantwoorde praktijken – De indicatoren objectiveren van het verlenen van een aangepaste KO.....	42
12. Vermindering van het bedrag of stoppen van een KO.....	42
12.1. Algemene waarnemingen.....	42
12.2. Vaststelling na analyse.....	43
12.3. Aanbeveling – Preventie en educatie – Meer keuzemogelijkheden scheppen die een alternatief vormen voor KO’s.....	43
13. Recapitulatie van de aanbevelingen.....	43
14. Algemene conclusies.....	48
15. Algemene aanbevelingen.....	49
16. Bijlagen.....	51
16.1. Bijlage 1.....	51
16.2. Bijlage 2.....	52

### **Dankwoord**

Dit onderzoek had niet tot stand kunnen komen zonder de medewerking en het onthaal van de OCMW's die hebben deelgenomen aan dit project. Zij zijn op een positieve manier en met veel enthousiasme ingegaan op onze verzoeken en vragen, en wij bedanken hen hier dan ook graag van harte voor.

Dank ook aan onze partner SONECOM die zeer proactief is geweest en beschikbaar was gedurende heel het onderzoek.

Ten slotte bedanken wij ook graag de bestellers van dit onderzoek en de leden van de stuurgroep voor de kwaliteit van hun engagement.

# 1. Inleiding

De Programmatorische Federale Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie (hierna POD MI genoemd) heeft de vzw Réseau Financement Alternatif gevraagd om in samenwerking met SONECOM na te trekken hoe mensen met een beperkt en laag inkomen omgaan met kredietopeningen.

Dit onderzoek is in de eerste plaats kwalitatief. De conclusies en aanbevelingen moeten naast die van lot 1 gelegd worden. “Zijn de reclames en verkooppraktijken die kredietopeningen betreffen ‘maatschappelijk verantwoord’?”

## 1.1. Wat betreft de genomen maatregelen

### Het staal

Om zeker te zijn dat de maatregelen de referentiedoelgroepen zouden bereiken (personen met een bescheiden inkomen) hebben we geopteerd voor een in situ-staal in Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn (hierna OCMW genoemd<sup>1</sup>).

De bezochte OCMW's zijn de volgende:

In Vlaanderen: Gent, Leuven, Antwerpen

In Wallonië: Charleroi, Fléron, Namen, Eigenbrakel

In Brussel: Sint-Gillis, Brussel Stad

### De vragenlijst

Er werden twee vragenlijsten ontworpen, één voor elk van de twee doelpublieken: personen met een kredietopening en personen die op dit moment niet over een kredietopening (hierna KO genoemd) beschikken.

De vragenlijst ‘Kredietopening’ bestaat uit een vijftigtal, vooral gesloten, vragen die gaan over het gebruik dat gemaakt wordt van krediet, de praktijken en de beeldvorming rond kredietopening.

De andere vragenlijst, voor mensen zonder KO, is korter. Ze is samengesteld uit een twintigtal, vooral gesloten, vragen die deels dezelfde zijn als die op de eerste vragenlijst.

### De ontvangst bij de OCMW's

De ontvangst bij de OCMW's was over het algemeen zeer goed. De onderzoeker werd aan het begin van elk bezoek vaak opgewacht door zijn contactpersoon, die hem de basisinformatie verstreekte voor zijn bezoek (nummer en locatie van het lokaal dat ter beschikking stond van de onderzoeker, toegangsbadges, presentatie van de onderzoeker aan de onthaalbedienden, enzovoort.)

Er werd steeds een lokaal ter beschikking gesteld van de onderzoeker, maar af en toe bevond het zich niet op de ideale plaats. Over het algemeen konden we echter rekenen op een optimaal onthaal en kon de onderzoeker te allen tijde zijn werk doen op een kwaliteitsvolle manier.

### De verzameling van gegevens

De vzw Réseau Financement Alternatif had vooraf een mobilisatie- en informatieronde gehouden bij de contactpersonen van elk OCMW, zodat de enquêteurs bij hun aankomst een warm onthaal te beurt viel. Aan de geïnteresseerde OCMW's werd door hun federaties en door de POD MI ook

<sup>1</sup> Iedereen die bij het OCMW maar die niet noodzakelijk van een sociale uitkering geniet.

Kredietopeningen Les ouvertures de crédit : pourquoi pour quoi faire?

Conclusieons en taanbevelingen recommandations – paginae 5/56

Intégration sociale Maatschappelijke integratie – MIIS-2010-06 (Lot2)

gevraagd om zich kenbaar te maken. Het onderzoek gebeurde dan ook bij een deel van hen.

Speciaal voor dit onderzoek heeft het onderzoeksbureau SONECOM vier enquêteurs opgeleid die de verschillende OCMW's van elk gewest bevroegen. Twee voor het Waals Gewest (4 OCMW's), één voor het Vlaams Gewest (3 OCMW's) en één voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2 OCMW's). Elke enquêteur heeft het equivalent van twee dagen per OCMW doorgebracht om de enquêtes af te nemen.

In de onderstaande tabel vindt u de verdeling van de enquêtes (mensen die al dan niet over een kredietopening beschikken) per OCMW.

OCMW	Enquêtes met KO	Enquêtes zonder KO	Totaal enquêtes
Sint-Gillis	6	19	25
Brussel Stad	6	19	25
Fléron	3	13	16
Namen	4	38	42
Charleroi	10	15	25
Eigenbrakel	5	20	25
Gent	6	32	38
Antwerpen	6	30	36
Leuven	3	22	25
<b>Totaal</b>	<b>49</b>	<b>209</b>	<b>258</b>

## Methodologische nota betreffende de draagwijdte van de interpretaties

Dit onderzoek is vóór alles een ontdekking. De doelstelling ervan is op een toestand te wijzen en niet om zaken te veralgemenen.

In het kader van dit onderzoek kan men de houding van het geheel van de 'moederbevolking' niet afleiden van het bekomen staal. Het bestudeerde fenomeen en de referentiebevolking zijn immers onbekend<sup>2</sup>. We spreken dus eerder over een verkennend, veelal 'kwalitatief' onderzoek. De cijfers worden slechts geciteerd met een beschrijvend doel.

We willen niet zozeer een trend kennen dan wel kwalitatieve informatie, relaties tussen fenomenen, gedragingen... We schetsen hypothesen, keuzes, wetmatigheden van de evolutie enzovoort. De cijfers zijn slechts van belang omdat ze toelaten om vaststellingen te doen. Eens de conclusie getrokken, kunnen we in zekere zin de cijfers vergeten. In dit opzicht is een beperkt staal veelal voldoende, omdat men steeds vergelijkt binnen eenzelfde staal.

Vanzelfsprekend worden er trends waargenomen en beschreven. Deze laten toe hypothesen naar voor te schuiven die open blijven. Deze waarnemingen werpen een eerste licht op het fenomeen van kredietopeningen aangegaan door personen met een relatief beperkt inkomen.

Is een staal van 49 individuen groot genoeg in dit geval?

*“Om resultaten te analyseren van een klein staal en daar valabele conclusies uit te putten, is het noodzakelijk om de technieken van de statistische analyse aan te wenden. Deze technieken zijn in het bijzonder ontwikkeld voor kleine stalen, aangezien men in domeinen als agronomie, biologie en geneeskunde – met name in de studie van effecten van medicijnen op zieken – vaak geconfronteerd wordt met een relatief laag aantal waarnemingen.”<sup>3</sup>*

<sup>2</sup> Het is onmogelijk te testen of het staal representatief is.

<sup>3</sup> BOUCHARENC Lucien, “Plaidoyer pour les enquêtes sur petits échantillons”, in *Les Cahiers de la publicité*, nr. 3, blz. 69-78

De resultaten die aldus werden bekomen zijn, ondanks het feit dat slechts een beperkte analyse mogelijk is, voldoende betrouwbaar als men als doelstelling neemt dat ze van betekenis moeten zijn. Zowel de ontwikkeling van het onderwerp van het onderzoek als de empirische verzameling werden immers gerealiseerd volgens opeenvolgende methodologische keuzes in functie van het veld en van de middelen die ter beschikking stonden van de onderzoekers. De afwijkingen werden op maximale wijze onder controle gehouden.

De verzameling van de gegevens gebeurde volgens de volgende redenering:

- Beredeneerde keuze van een toegankelijke plek waar men naar alle waarschijnlijk personen zal aantreffen die behoren tot de referentiebevolking, de OCMW's.
- Keuze van OCMW's in functie van de verdeling over de verschillende gewesten.
- Individuele gesprekken in een afzonderlijk lokaal zodat de anonimiteit en de vertrouwelijkheid van de verzamelde gegevens en tegelijk ook hun authenticiteit worden gewaarborgd.
- Grondige opleiding van de afnemers van de enquête wat betreft het bestudeerde fenomeen en de technieken van het kwalitatieve interview.

Dit rapport moet dus gelezen worden in functie van deze stellingen en methodologische keuzes.

## **1.2. Ontdekking binnen een 'onbekende' bevolking**

Het onderzoek dat gevoerd werd binnen deze studie is bijzonder vernieuwend. We weten immers bitter weinig over hoe mensen met een bescheiden inkomen staan tegenover kredietopeningen. We zijn dus de hant opgegaan en presenteren met dit rapport een eerste oogst.

We moesten een pak gegevens kruisen, hergroeperingen en selecties doorvoeren (die allemaal hernomen zijn in de rapporten over de bruto gegevens) en hieruit proberen te puren wat ons echt pertinent en werkbaar leek. Heel wat van de geogste informatie werd niet weerhouden omdat er geen conclusies uit getrokken konden worden: ofwel omdat het segment te klein was, ofwel omdat de verschillen die we observeerden niet groot genoeg waren.

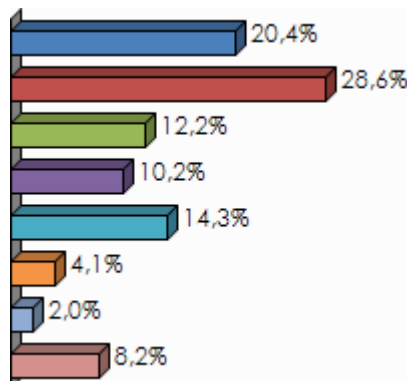
U vindt in dit rapport alle conclusies en aanbevelingen die afgeleid werden uit de analyses die werden gerealiseerd op basis van de bruto gegevens die we uiteindelijk weerhouden hebben.

### 1.3. Personen met een laag inkomen

53. Wat is het netto maandelijks inkomen van uw gezin (alle inkomsten van de gezinsleden die onder uw dak wonen inbegrepen kindergeld, alimentatie...)?

Met KO

	Aant.	% gecit.
Minder dan € 800	<b>10</b>	<b>20,4%</b>
Van € 800 tot <1000	<b>14</b>	<b>28,6%</b>
Van € 1000 tot <1200	<b>6</b>	<b>12,2%</b>
Van € 1200 tot <1500	<b>5</b>	<b>10,2%</b>
Van € 1500 tot <2000	<b>7</b>	<b>14,3%</b>
Van € 2000 tot <2500	<b>2</b>	<b>4,1%</b>
€ 2500 en meer	<b>1</b>	<b>2,0%</b>
Wenst niet te antwoorden	<b>4</b>	<b>8,2%</b>
<b>Totaal</b>	<b>49</b>	<b>100,0%</b>



We zijn uitgegaan van de hypothese dat personen die aankloppen bij het OCMW uit principe mensen zijn die aan de voorwaarden voldoen om deel uit te maken van dit onderzoek. Dat wil zeggen dat ze slechts over een laag tot bescheiden inkomen beschikken. Deze werkwijze heeft ons toegelaten gevoelige vragen over hun inkomen te vermijden.

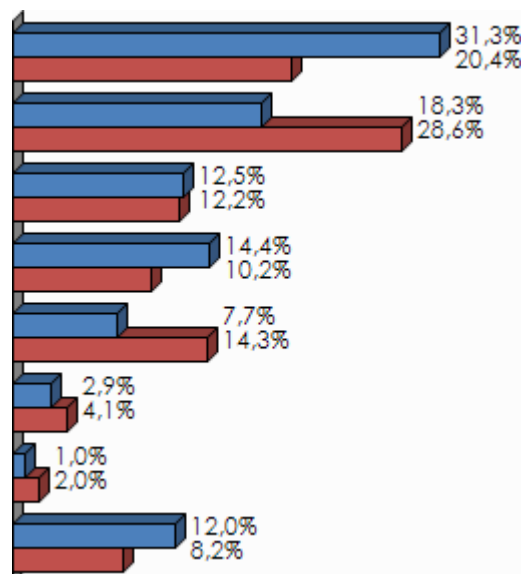
Omdat we wilden nagaan of deze werkhypothese wel strookte met de werkelijkheid hebben we de volgende test gedaan: op basis van de inkomstencategorieën die de respondenten aangaven, hebben we het gemiddelde berekend van de inkomsten van de twee ondervraagde stalen, rekening houdend met de hoogste waarde in de categorie.



**53. Wat is het netto maandelijks inkomen van uw gezin (alle inkomsten van de gezinsleden die onder uw dak wonen inbegrepen kindergeld, alimentatie...)**

**Zonder KO**

	Aant.	% gecit.	Met KO
Minder dan € 800	65	31,3%	20,
Van € 800 tot <1000	8	18,3%	28,6%
Van € 1000 tot <1200	26	12,5%	12,2%
Van € 1200 tot <1500	30	14,4%	10,2%
Van € 1500 tot <2000	16	7,7%	14,3%
Van € 2000 tot <2500	6	2,9%	4,1%
€ 2500 en meer	2	1,0%	2,0%
Wenst niet te antwoorden	25	12,0%	8,2%
<b>Totaal</b>	<b>208</b>	<b>100</b>	<b>0</b>



De bekomen resultaten zijn de volgende:

Staal met KO (49 respondenten):

Maximaal aangegeven gemiddeld gezinsinkomen van de respondenten = € 1238

Staal zonder KO (209):

Maximaal aangegeven gemiddeld gezinsinkomen van de respondenten = € 1116<sup>4</sup>

### 1.4. Vaststelling bij de analyse

Het publiek dat we tijdens de OCMW-permanenties hebben ondervraagd, beschikt wel degelijk slechts over een bescheiden of laag inkomen.

## 2. OCMW-cliënten en kredietschulden

OCMW-cliënten en percentage dat gebruikmaakt van KO of krediet

We wilden eerst en vooral, waar mogelijk, mensen ondervragen die een kredietopening hadden om over een zo groot mogelijk aantal gebruikers te kunnen beschikken voor ons onderzoek. Van de 258 ondervraagde personen beschikten er 49 over een kredietopening op het ogenblik van het gesprek, en 64 personen hadden er in het verleden een. De 145 anderen werden ondervraagd over hun verlangens, hun kennis, hun voorstelling en hun mening wat betreft kredietopeningen.

Rekening houdend met het feit dat we tijdens de interviews prioriteit hebben gegeven aan de mensen die verklaarden een KO te gebruiken, is deze groep oververtegenwoordigd in de referentiegroep. Het kan dus niet de bedoeling zijn om op basis hiervan conclusies te trekken over het aantal gebruikers.<sup>5</sup>

OCMW-cliënten hebben niet alleen met elkaar gemeen dat ze over lage of bescheiden inkomens beschikken, een groot aantal onder hen had ook niet voldoende kennis van de landstaal om te

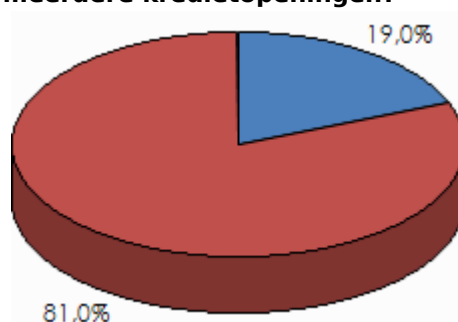
<sup>4</sup> Wanneer de respondenten aangaven dat hun inkomen hoger lag dan € 2500, hebben we de arbitraire beslissing genomen om voor hen een inkomen te tellen van € 3000.

<sup>5</sup> Volgens de gegevens van EU-SILC en die van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren. Kredietopeningen Les ouvertures de crédit : pourquoi pour quoi faire? Conclusieons en taanbevelingen recommandations – paginae 9/56 Intégration sociale Maatschappelijke integratie – MIIS-2010-06 (Lot2)

kunnen antwoorden op de vragen van de enquête. De enquêteurs hebben opgemerkt dat mensen van buiten de Europese Unie deze kredietvorm niet kenden. Deze elementen hebben gezorgd voor een bijkomende filter: van de ondervraagde personen die beschikken over een KO zijn 44 op de 49 (90%) Belgen, terwijl slechts 81% van de ondervraagden zonder KO Belg is.

#### 1. Beschikt u over één of meerdere kredietopeningen?

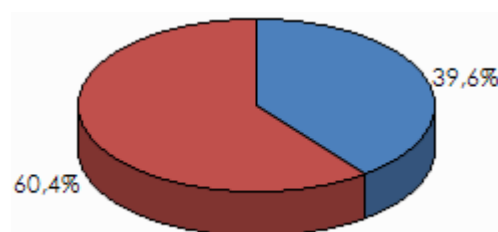
	Aant.	% gecit.
Ja	49	19,0%
Nee	209	81,0%
<b>Totaal</b>	<b>258</b>	<b>100,0%</b>



#### 14. Beschikt u over andere vormen van krediet?

##### Met KO

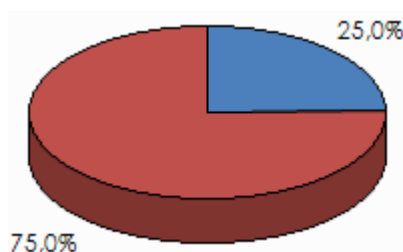
	Aant.	% gecit.
Ja	19	39,6%
Nee	29	60,4%
<b>Totaal</b>	<b>48</b>	<b>100,0%</b>



#### 14. Beschikt u over andere vormen van krediet?

##### Zonder KO

	Aant.	% gecit.	Met KO
Ja	52	25,0%	39,6%
Nee	156	75,0%	60,4%
<b>Totaal</b>	<b>208</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>



## 2.1. Enkele pogingen tot vergelijking

258 ondervraagde personen waarvan 156 over geen enkel krediet beschikken (60,4%).

### De KO zijn minder aanwezig in het staal dan in de gemiddelde bevolking.

49/258 (18,9%) beschikken over minstens één KO (SILC 2008<sup>6</sup> = MI030 = 35,6% beschikt over een kredietkaart/winkelkaart), wetende dat het staal in positieve zin afwijkt van deze variabele. Wat ongetwijfeld in het voordeel speelt van een lager aandeel KO's in ons staal dan in dat van het onderzoek van de SILC houdt hoogstwaarschijnlijk verband met een grotere aanwezigheid van

6 In European Union Statistics on Income and Living Conditions (EU-SILC) 2008 Module Over-indebtedness and financial exclusion – assessment of the implementation, Luxemburg, 9 June 2010 ESTAT F3/GRG D(2010), p. 46.  
Kredietopeningen Les ouvertures de crédit : pourquoi pour quoi faire?  
Conclusions en taanbevelingen recommandations – paginae 10/56  
Intégration sociale Maatschappelijke integratie – MIIS-2010-06 (Lot2)

bepaalde profielen in ons staal, waaronder Belgen van vreemde oorsprong (45/258) en personen met een vreemde nationaliteit (45/258). Mensen met deze profielen hebben waarschijnlijk een meer beperkte toegang tot kredieten aangezien men voor het aangaan hiervan een identiteitsbewijs en bankhistoriek moet voorleggen. Verder kunnen ook cultuur, taal en godsdienst bepalend zijn.

**Gemiddeld aantal kredieten van personen die minstens één krediet hebben lopen: weinig verschil tussen het staal en de nationale statistieken... maar dankzij een positieve afwijking**

De Centrale voor Kredieten aan Particulieren (hierna CKP genoemd) 2010<sup>7</sup>: = 1,66 overeenkomsten per persoon die minstens één krediet heeft lopen.

Staal<sup>8</sup>: = 1,54 overeenkomsten per persoon die minstens één krediet heeft lopen.

Er is dus geen groot verschil wat het gemiddelde per overeenkomst betreft in het segment ‘met krediet’, maar die informatie is *an sich* weinig bruikbaar.

**Vergelijking van het aandeel per kredietvorm die werd aangegaan (staal en cijfers CKP 2010)**

	Lening op afbetaling (LOA)	Verkoop op afbetaling (VOA)	KO	Hypothecaire lening (HL)	Lening door naasten
<b>CKP 2010</b>	19,00%	4,70%	46,10%	<b>30,30%</b>	Niet hernomen
<b>Respondenten</b>	De bekomen antwoorden stonden niet toe om een definitief klassemment te maken tussen de LOA en VOA. De meest waarschijnlijke verdeling zijnde 22 LOA/115 = 19,1% 8 VOA/115 = 6,9%		73/115 = 63,5%	12/115= <b>10,4%</b>	20 – buiten het totale aantal

De vergelijking tussen deze gegevens ondermijnt onze hypothese van de positieve afwijking van de houders van een KO in ons staal niet, maar wijst erop dat ons staal integendeel veel minder personen bevat met een hypothecaire lening.

**2.2. Vaststelling na analyse**

Het aantal hypothecaire leningen dat werd aangegaan, ligt twee derden lager bij ons staal dan bij de rest van de Belgische bevolking.

Naar alle waarschijnlijkheid is de verklaring hiervoor de volgende:

- de grotere aanwezigheid van Belgen van vreemde oorsprong en van personen met een vreemde nationaliteit in ons staal. Deze variabele speelt waarschijnlijk een determinerende rol wat betreft het verlangen om een onroerend goed te bezitten in België. Ze speelt eveneens een rol bij de houding tegenover krediet (culturele en of religieuze factoren) en de toegang tot krediet (identiteitsbewijs, bewijs van woonplaats, bankverleden).
- het lage niveau van het gezinsinkomen in ons staal. Dit heeft niet alleen een impact op het verlangen om zich een onroerend goed aan te schaffen (heeft men hoegenaamd de middelen?) maar ook op de mogelijkheid om een pand te vinden dat te koop is tegen een toegankelijke prijs en een lening waarvan de maandelijkse afbetalingen aangepast zijn aan

7 8 253 320 overeenkomsten voor 4 963 644 personen die minstens één contract hebben - [http://www.nbb.be/DOC/CR/CCP/Publications/BRO\\_CKPSTAT2010N\\_31122010.pdf](http://www.nbb.be/DOC/CR/CCP/Publications/BRO_CKPSTAT2010N_31122010.pdf).

8 52 zonder KO met 62 andere kredieten + 49 met (73 KO + 21 andere kredieten) = 156 overeenkomsten voor 101 personen.

het gezinsbudget.

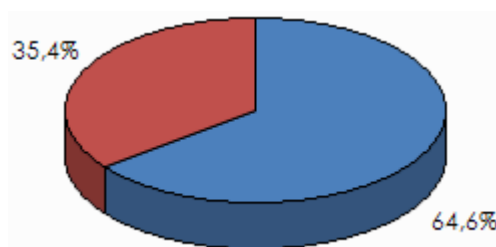
De eenvoudige opsomming van deze elementen opent de deur voor tal van acties die gezinnen met een bescheiden inkomen op een positieve manier toegang kunnen geven tot een onroerend goed. Om echt impact te hebben, moeten deze maatregelen niet alleen leiden tot het verlagen van de drempel zodat zij een onroerend goed kunnen kopen, maar ook tot een toegankelijk aanbod van onroerende goederen en het ter beschikking stellen van financiële producten (aangepaste leningen wat betreft de duur, de rentevoet en het bedrag ervan) en van een kredietgever die wil contracteren met een publiek met een bescheiden inkomen.

Ten slotte is het zeker nuttig om te blijven nadenken over de omstandigheden waarin de toegang tot onroerende goederen een goede zaak is voor gezinnen met een bescheiden inkomen.<sup>9</sup>

### 3. Waar werd de KO aangegaan: in een grootwarenhuis\*<sup>10</sup> of bij de bank?

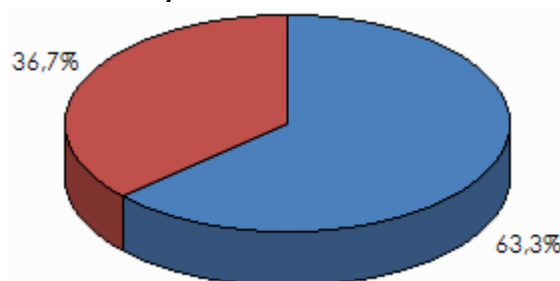
#### 3. Beschikt u over kaarten van winkelketens die u een KO bieden?

	Aant.	% gecit.
Ja	31	64,6%
Nee	17	35,4%
<b>Totaal</b>	<b>48</b>	<b>100,0%</b>



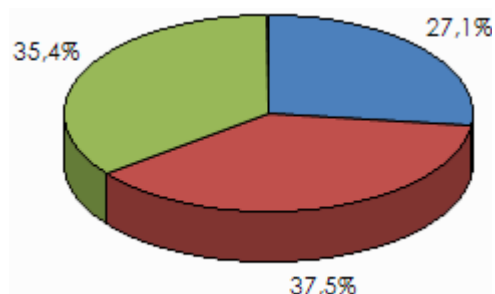
#### 5. Beschikt u over kredietkaarten ter beschikking gesteld door banken die u een geldreserve bieden waar u op elk ogenblik over kan beschikken (Visa, MasterCard...)?

	Aant.	% gecit.
Ja	31	63,3%
Nee	18	36,7%
<b>Totaal</b>	<b>49</b>	<b>100,0%</b>



#### Gekruiste variabelen van de vragen 'Vr 3, Vr 5\_OC.'

	Aant.	% gecit.
Kredietkaarten en winkelkaarten	13	27,1%
Alleen winkelkaarten	18	37,5%
Alleen kredietkaarten	17	35,4%
<b>Totaal</b>	<b>48</b>	<b>100,0%</b>



<sup>9</sup> Bernard Bayot, "Mon toit et mes finances", Réseau Financement Alternatif, 2010, online beschikbaar op [www.financite.be](http://www.financite.be), rubriek Bibliothèque.

<sup>10</sup> De woorden waar een sterretje achter staat worden gedefinieerd in het lexicon achteraan.

Kredietopeningen Les ouvertures de crédit : pourquoi pour quoi faire?

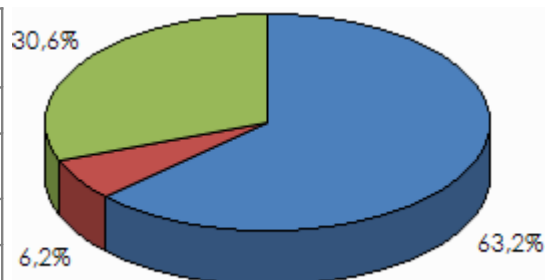
Conclusieons en taanbevelingen recommandations – paginae 12/56

Intégration sociale Maatschappelijke integratie – MIIS-2010-06 (Lot2)

Onder de 49 mensen die een KO gebruiken, zijn er 18 in het bezit van een winkelkaart, 17 enkel van een kredietkaart (van de bank) en 13 die de twee types kaarten cumuleren.

## 2. Als u er niet over beschikt, geef dan aan waarom.

	Aant.	% gecit.
Ik heb er nooit een gevraagd	132	63,2%
Ik heb er een (of meerdere) gevraagd maar ik heb ze nooit gekregen	13	6,2%
Ik heb er in het verleden gebruikt	64	30,6%
<b>Totaal</b>	<b>209</b>	<b>100,0%</b>



Onder de 64 ondervraagde personen die in het verleden een KO zijn aangegaan, hebben er 45 op zo'n manier beschreven over welke kaarten ze beschikten dat wij het onderscheid konden maken tussen kaarten van winkelketens en andere kaarten. Van de 62 kaarten die in het verleden gebruikt werden door de 45 respondenten, zijn er 32 afkomstig van banken of gespecialiseerde kredietorganismen en werden er 30 uitgereikt via de *mass retail*.

Als we ten slotte de 209 personen die vandaag niet over een kaart beschikken, vragen of ze er één zouden willen, antwoorden 54 personen daar affirmatief op. Als men daarna vraagt of ze liever een kaart uit een grootwarenhuis willen of een kaart van een bank, wordt de bankkaart 32 keer geciteerd tegen 22 keer voor de winkelkaart.

### 3.1. Vaststelling na analyse

Het ziet er naar uit dat op basis van de verzamelde antwoorden ongeveer evenveel kaarten van banken, kredietorganismen als winkelketens gebruikt worden. Geen van de verschillende kredietverstrekkers lijkt de voorkeur te genieten van het ondervraagde publiek. Dit bewijst duidelijk dat grootwarenhuizen een groot aandeel hebben in het verdelen van financiële producten zoals de KO's, en in ons geval, bij een bevolkingsgroep waarvan de inkomsten tot de laagste behoren. We kennen de verhoudingen niet voor het gemiddelde van de samenleving, en ook niet die in de andere inkomenscategorieën. Dat wil zeggen dat we op dit gebied niet kunnen bepalen wat de verhouding is tussen de verschillende bevolkingscategorieën. De CKP<sup>11</sup> maakt in haar openbaar rapport geen verschil tussen KO's van banken of van winkelketens.

### 3.2. Aanbeveling – Verantwoorde praktijken voor het aanbod aan KO's

Het grote aandeel van winkelketens in het verlenen van financiële producten aan mensen met een laag inkomen overtuigt ons ervan dat het belangrijk is ervoor te zorgen dat de verkooppraktijken verantwoord blijven.<sup>12</sup> Dat wordt bereikt<sup>13</sup> als het verleende krediet voorafgegaan is door een

11 De CKP onderscheidt 'kredietinstellingen' en 'andere instellingen' maar dit onderscheid maakt geen verschil voor het huidige onderzoek.

12 "Ten slotte heeft ons onderzoek van de verkooppraktijken aangetoond dat de verkopers die de klant de meest aangepaste kredietvorm moeten aanraden deze vaak op een zeer gebrekkige manier, of in het geheel niet, heeft geïnformeerd of raad gegeven. Jammer genoeg is het vrijwel onmogelijk de wettelijke regels te controleren, aangezien de federale ambtenaren die dit moeten doen, verplicht zijn zich te identificeren vooraleer ze wat dan ook mogen controleren." , in *Zijn reclame en verkooppraktijken voor kredietopeningen verantwoord ?* Réseau Financement Alternatif, 2011, blz. 43.

13 Wet van 12 juni 1991 op het consumentenkrediet (BS 09.07.1991) + geannoteerde wet:  
[http://www.economie2.fgov.be/protection\\_consumer/Credit/Credit\\_CD/WCK/ACCUEIL.htm](http://www.economie2.fgov.be/protection_consumer/Credit/Credit_CD/WCK/ACCUEIL.htm)  
 Kredietopeningen Les ouvertures de crédit : pourquoi pour quoi faire?  
 Conclusieons en taanbevelingen recommandations – paginae 13/56  
 Intégration sociale Maatschappelijke integratie – MIIS-2010-06 (Lot2)

onderzoek naar de mogelijkheid tot terugbetaling<sup>14</sup> en wanneer het krediet aangepast is wat betreft de grootte en de duur ervan. De mogelijke indicator<sup>15</sup> dat een krediet niet aangepast is, is het feit dat er wanbetaling geconstateerd wordt die leidt tot de opzegging van het krediet. Het belangrijke aandeel van de winkelketens (kredietbemiddelaars\*) als kredietgever leidt ons tot de volgende aanbevelingen.

### **Een efficiënte analyse maken van de mogelijkheid tot terugbetaling**

Hoe lager het inkomen van de aanvrager van het krediet is, hoe noodzakelijker het is om het krediet aan te passen aan de financiële mogelijkheden van het gezin, als men wanbetaling wil vermijden. De databank van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren consulteren is wat dat betreft niet genoeg.

Naar het voorbeeld van de aanbevelingen van het platform ‘Dag zonder krediet 2010’<sup>16</sup> zijn we voorstander van een standaardformulier voor budgetanalyse.

Deze eerste maatregel zou moeten leiden tot een betere verhouding van de toegestane bedragen tot het maandelijkse inkomen (als tenminste de bedragen van de totale KO niet op een standaard berusten), waardoor het risico op wanbetaling geminimaliseerd wordt. We constateren inderdaad dat de geleende bedragen in verhouding hoger liggen wanneer het inkomen lager ligt, wat illustreert dat deze praktijk een potentieel risico inhoudt. Zie infra.

### **Monitoring van de kredietbemiddelaars binnen de CKP**

Wanneer men een preventief beleid wil voeren tegen overmatige schuldenlast, en de kredietgevers meer verantwoordelijkheidszin wil bijbrengen wat betreft hun verkooppraktijken, dan moet men de specifieke praktijken van de kredietbemiddelaars grondiger onder de loep nemen.

De CKP geeft ons vandaag geen informatie over de kredietbemiddelaars, noch over de wanbetalingen waar zij verantwoordelijk voor zijn samen met het kredietorganisme waar ze partner van zijn.

Dit gebrek aan transparantie maakt het moeilijker om te zorgen dat de kredietbemiddelaars betere verkooppraktijken hanteren. Wij hebben regelmatig<sup>17</sup> het gevaarlijke karakter van de KO's aangehaald omdat het aantal wanbetalingen nog steeds stijgt, ondanks de komst van de CKP en het positieve effect dat dit lijkt te hebben op de wanbetalingen van andere kredietvormen.

Dit lijkt ons des te belangrijker omdat vandaag blijkt dat een aanzienlijk deel van hun cliënteel een bevolkingsgroep is die over een laag inkomen beschikt. De praktijken van de banken wat betreft het toestaan van kredietopeningen zijn heel verschillend als het om hun eigen klanten gaat: ze hebben in dat geval zicht op de transacties op een bepaalde rekening, de volumes en de kwaliteit van het

14 Art. 10 tot 15 - Wet van 12 juni 1991 op het consumentenkrediet.

15 Mogelijk, omdat vanzelfsprekend een pak andere redenen aan de oorsprong kunnen liggen van wanbetaling, maar dit is het signaal van een mogelijke ontoereikendheid.

16 Platform Dag zonder krediet Aanbevelingen 2010 “Invoering van een standaardformulier voor budgetanalyse. Het gemakkelijk krediet bestrijden is de kredietgever op zijn verantwoordelijkheid wijzen, onder andere door hem te verplichten om de terugbetaalcapaciteit en de solvabiliteit van de toekomstige kredietnemer correct te controleren. Daarom pleiten wij voor het strenger maken van die essentiële verplichting uit de richtlijn door, naar het voorbeeld van wat al in Zwitserland bestaat, een standaardformulier voor budgetanalyse in te voeren. Zulk een formulier zou helpen om de gegevens die de kredietgever moet controleren (zoals de loonfiche) duidelijker toe te lichten, om te controleren of die verplichting wel nageleefd werd, maar ook om zekerheid te hebben van de goede trouw van de consument door de juistheid van de gegeven antwoorden te controleren, waardoor ook de consument tot meer verantwoordelijk handelen wordt aangezet. blz. 17.

17 O. Jérusalmy “Centrale des crédits aux particuliers 2010: plus de défauts, plus de sur-endettés, quelle surprise!”, Réseau Financement Alternatif, 2010, “Centrale des crédits aux particuliers 2009: les impacts de la crise sur l'endettement des ménages”, Réseau Financement Alternatif, 2009, “Crédits rapides et grands magasins: un problème, quel problème?”, Réseau Financement Alternatif, 2008, “Centrale des crédits aux particuliers: premier pas vers un crédit responsable?” Réseau Financement Alternatif, 2007 – beschikbaar op: [www.financite.be](http://www.financite.be), rubriek Bibliothèque.

beheer dat daaruit blijkt, wat hen de middelen geeft om hun risico te beperken.

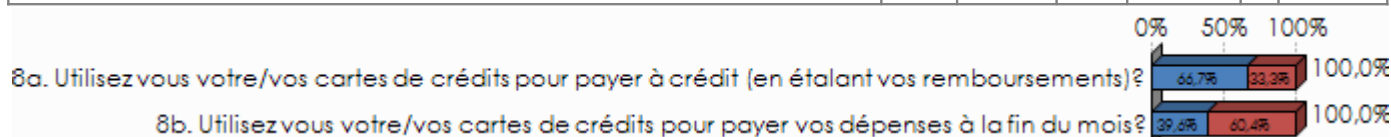
## 4. Type gebruik: uitgestelde betaling?\* Afbetaling in schijven? Gemengd?

### 4.1. Algemene beschouwingen

De meerderheid van de gebruikers van kredietopeningen (32/47 = 68,1%) maakt gebruik van de mogelijkheid om af te betalen in schijven.<sup>18</sup> Slechts vijftien onder hen gebruiken enkel de optie uitgestelde betaling\*. Vier personen gebruiken de twee modaliteiten en één persoon maakt er totaal geen gebruik van.

#### Gebruik

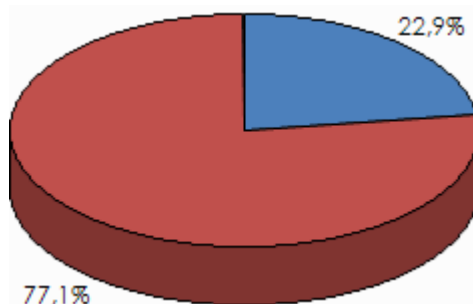
	Ja		Neen		Totaal	
	Aant.	% gecit.	Aant.	% gecit.	N	% gecit.
8a. Gebruikt u uw kredietkaart(en) om op krediet te kopen (om uw betalingen te spreiden)?	32	66,7%	16	33,3%	48	100,0%
8b. Gebruikt u uw kredietkaart(en) om uw uitgaven te betalen aan het eind van de maand?	19	39,6%	29	60,4%	48	100,0%



De afbetaling in schijven van een KO heeft economisch gezien alleen zin als het gebeurt op enkele maanden, anders is een lening op afbetaling meer aangewezen en mogelijk minder duur. Een lening op afbetaling (LOA) is trouwens ook gemakkelijker te beheren: het bedrag van de maandelijkse afbetalingen en de duur liggen vast. Ze zijn bekend in de precontractuele fase. Het is dus makkelijk om de mogelijkheid tot terugbetaling te evalueren en daar een duidelijk beeld van te bewaren.

#### 23. Weet u uit uw hoofd hoeveel afbetalingen u nog moet doen?

	Aant.	% gecit.
Ja	11	22,9%
Nee	37	77,1%
<b>Totaal</b>	<b>48</b>	<b>100,0%</b>



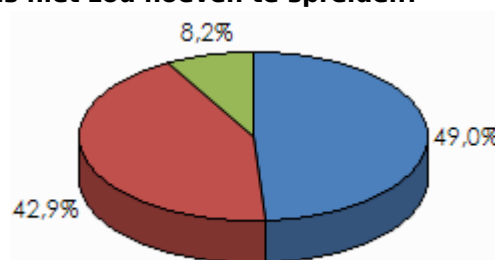
Als men de bezitters van een KO vraagt naar het aantal overblijvende maandelijkse afbetalingen, kunnen slechts 11 van de 48 personen daar een cijfer op plakken. De gemiddelde duur is voor deze 11 personen 10,55 maanden, terwijl de mediaan ligt op 4 maanden. Aangezien het gaat over overblijvende schijven, kan men afleiden dat het initiële bedrag van deze afbetalingen hoger lag.

<sup>18</sup> Kruising Vr8a en Vr8b.

Rekening houdend met het lage aantal van de verzamelde antwoorden, vinden we echter niet dat we conclusies kunnen trekken uit de precieze duur die werd aangegeven.

**20. Dacht u in het begin dat u uw uitgaven op het eind van de maand ging betalen en ze dus niet zou hoeven te spreiden?**

	Aant.	% gecit.
Ja	24	49,0%
Nee	21	42,9%
Ik weet het niet meer	4	8,2%
<b>Totaal</b>	<b>49</b>	<b>100,0%</b>



Via vraag 20 leren we dat 49% van de gebruikers (24/49) oorspronkelijk van plan was om zijn aankopen terug te betalen op het einde van de maand maar dat, zoals we al gezien hebben, uiteindelijk 68,1% (32/47) gebruikmaakt van de afbetalingsmodaliteit. Er wordt dus regelmatig afgegleden van ‘einde van de maand’ naar ‘terugbetaling in schijven’.

## 4.2. Tussentijdse conclusies

Het gebruik van KO met betaling in schijven komt zeer vaak voor en is weinig aangepast aan een lange afbetalingstermijn. Dit schijnt het geval te zijn,<sup>19</sup> als we mogen voortgaan op de uitspraken van de 32/49 gebruikers (65,3%) en de 51/64 (79,7%) vroegere gebruikers die helemaal akkoord gaan met de volgende stelling: “De KO is heel duur want je gebruikt ze over een lange periode”, terwijl 32,7% van de gebruikers en 56,3% van de vroegere gebruikers helemaal akkoord gaan met de volgende stelling: “De KO is moeilijk om terug te betalen.”

Het feit dat slechts 22,9% van het staal dat over een KO beschikt, verklaart te weten hoe lang ze nog moeten terugbetalen, staft de hypothese dat KO’s het budgetbeheer niet in de hand werken en geen duidelijk beeld in de tijd geven. Dit effect, dat voor sommigen enkel een gebrek aan structuur inhoudt, heeft nog veel grotere gevolgen als men moet leven van een beperkt beschikbaar inkomen. Dit moet bovendien in relatie gezien worden tot de antwoorden van een statistisch significant deel van de respondenten (8/49), dat ze opgeschoven zijn van een betaling ‘einde van de maand’ naar een betaling ‘in schijven’.

De duur van de terugbetalingen van de KO’s die in beschouwing werden genomen en de meningen over de moeilijkheden tot terugbetaling van deze kredieten staven de hypothese dat KO’s een reëel risico tot langdurige schuldenlast inhouden.

De observaties tonen aan dat de gebruikers uit ons staal, die over een laag inkomen beschikken, hun KO op een weinig aangepaste manier gebruiken. In zeer veel gevallen kunnen we een verlengd gebruik van de afbetalingen vaststellen. De kredieten worden maar al te vaak gebruikt om de aankoop van een belangrijk goed mee te financieren.

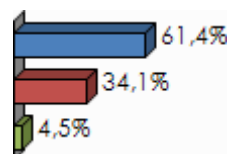
Dit onaangepaste gebruik van de KO heeft tot gevolg dat er niet voldaan kan worden aan een aantal verplichtingen en dat het budgetbeheer van gezinnen met een beperkt inkomen verstoord wordt. Daarbij komt nog dat er vaak te veel geld wordt ontleend (34,1% van de gebruikers verklaart dat het bedrag van de geldreserve hoger ligt dan nodig is): zo wordt de deur opengelaten voor de cumulatieve opname van fondsen die de uiteindelijke terugbetaling van het krediet uitstellen en het bedrag en de duur van de terugbetalingen wijzigen.

<sup>19</sup> Zie bijlage 1 – Meninge betreffende KO verzameld bij de gebruikers – lijn f en g.



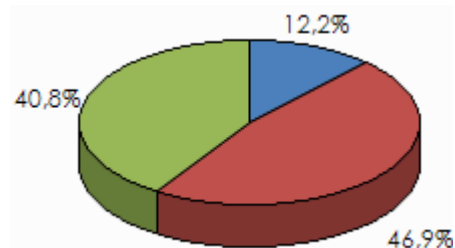
## 27. Wat vindt u van het bedrag van de reserve?

	Aant.	% gecit.
Het is aangepast (het is wat ik nodig heb)	27	61,4%
Het is hoger dan nodig (ik heb nooit de hele reserve gebruikt)	15	34,1%
Het is ontoereikend (ik heb het bedrag van de reserve moeten verhogen)	2	4,5%
<b>Totaal</b>	<b>44</b>	<b>100,0%</b>



## 33. Hoe denkt u zelf over het gebruik dat u vandaag maakt van uw KO?

	Aant.	% gecit.
Ik gebruik ze minder dan ik oorspronkelijk dacht	6	12,2%
Ik gebruik ze zoals voorzien	23	46,9%
Ik gebruik ze op een manier die ik niet voorzien had	20	40,8%
Ik kan dat niet inschatten	0	0,0%
<b>Totaal</b>	<b>49</b>	<b>100,0%</b>



Door toe te laten dat de opname van fondsen in verschillende schijven gebeurt, vermindert de perceptie van het risico op overmatige schuldenlast. Zo zien we dat 49% van de gebruikers dacht de functie van maandelijkse afbetalingen niet te gebruiken en dat 40,8% van de gebruikers verklaart de KO meer te gebruiken dan ze oorspronkelijk van plan waren.

### 4.3. Aanbeveling – Verantwoorde praktijken – Inhoud geven aan de raadgevingsplicht

Wij stellen dus voor dat de KO's niet meer worden aangeboden in winkelketens voor de financiering van belangrijke aankopen. Het lijkt ons extreem complex om in een grootwarenhuis de voorwaarden te voorzien die nodig zijn opdat de raadgevingsplicht op een efficiënte manier zou kunnen plaatsvinden. Om dat mogelijk te maken, is het immers noodzakelijk dat er een verschil is tussen de verkoper van het goed en de verkoper van het krediet. Er is ook nood aan een gamma kredieten dat beantwoordt aan de verschillende types financieringsbehoeften van de consument. Een verantwoorde praktijk houdt bovendien in dat er adequate informatie verzameld wordt (inkomen, gezinsbudget, schuldenlast, ...) en dat er bedenktijd wordt ingelast. Dit in tegenstelling tot de huidige praktijken die erop gericht zijn hun voordeel te doen door impulsaankopen te stimuleren. Ten slotte, zoals het parallelle onderzoek naar kredietreclame uitwees, zijn de controlemogelijkheden van de overheid te beperkt om het naleven van deze voorschriften efficiënt te controleren.

#### Enkele bedenkingen over de wettelijke bepalingen betreffende de 'nulstellingstermijn'\*

De wetgever heeft al maatregelen genomen om het risico op overmatige schuldoverlast ten gevolge van kredietovereenkomsten van onbepaalde duur te beperken, door consumenten de mogelijkheid te geven tot wederopname van het uitstaande bedrag. Er werden maatregelen getroffen om onder bepaalde voorwaarden nulstellingstermijnen te introduceren.<sup>20</sup>

<sup>20</sup> -Voor 1 december 2010:

Artikel 22 van de wet op het consumentenkrediet (12 juni 1991)

Kredietopeningen Les ouvertures de crédit : waarom? pour quoi faire?

Conclusieons en taanbevelingen recommandations – paginae 17/56

Intégration sociale Maatschappelijke integratie – MIIS-2010-06 (Lot2)

De bedoeling van de wetgever om het risico van ‘eeuwigdurende’ schulden te beperken (en dus uit te sluiten dat er als gevolg daarvan overmatige schuldenlast ontstaat) mag dan lovenswaardig zijn, we pleiten voor een precieze evaluatie van de effecten ervan. We moeten immers vermijden dat het respecteren van de nulstellingstermijn berust op het aangaan van een ander krediet.

Met name “lijkt het ons belangrijk de consument niet te verrassen en de nulstellingstermijn duidelijk te vermelden vooraan in de overeenkomst”.<sup>21</sup> De betaaltermijn en het terugbetalingsplan van het krediet die door de kredietgever worden voorgesteld om tegemoet te komen aan de verplichting van een nulstellingstermijn moeten aangepast zijn aan de mogelijkheden binnen het budget van de consument, mogelijkheden die nagetrokken moeten worden op het ogenblik van de kredietverlening.

Om deze essentiële dimensie naar behoren te evalueren (de doelstelling blijft het vermijden van overmatige schuldenlast), zou het nuttig zijn nu al een onderzoeksprotocol op te stellen met een representatief staal van KO-gebruikers. Deze zouden gevolgd moeten worden in de tijd, zodat hun keuzes, gedragingen en de strategieën die worden ontwikkeld om de nulstellingstermijn te respecteren kunnen worden geobserveerd. Daarnaast is het essentieel om de modaliteiten van het gebruik te bestuderen (opname/ritme en niveau van de terugbetalingen) die door de kredietgevers voorgesteld worden om de nulstellingstermijn van hun cliënten te respecteren, rekening houdend met hun budgettaire mogelijkheden.

---

§ 1. De Koning kan de maximale termijn voor de terugbetaling van het krediet bepalen, rekening houdend met het geleende bedrag en het type van het krediet.

§ 2. De kredietovereenkomsten van onbepaalde duur of met een looptijd van meer dan vijf jaar, die niet in de periodieke terugbetaling van kapitaal voorzien, moeten een termijn van nulstelling voorzien waarbinnen het totaal terug te betalen bedrag dient betaald te worden. De Koning kan een maximale nulstellingstermijn bepalen.

-Na 1 december 2010:

Artikel 22 van de wet op het consumentenkrediet (12 juni 1991)

§1er: idem

§2:De kredietovereenkomsten van onbepaalde duur of met een looptijd van meer dan vijf jaar, moeten een termijn van nulstelling voorzien waarbinnen het totaal terug te betalen bedrag dient betaald te worden. De Koning kan een maximale nulstellingstermijn bepalen. (treedt in werking op 1 januari 2013).

+ KB van 4 augustus 1992 waaronder art 9 §3:

§ 3. *Voor de kredietovereenkomsten van onbepaalde duur of met een looptijd van meer dan vijf jaar, die niet in de periodieke terugbetaling van kapitaal voorzien, dient het totaal terug te betalen bedrag betaald te worden binnen een termijn van 60 maanden.*

*Deze maximale terugbetalingstermijn neemt een aanvang binnen twee maanden volgend op de eerste kredietopneming. De termijn neemt opnieuw een aanvang vanaf de eerste kredietopneming volgend op de laatste nulstelling.*

21 “Aanbevelingen van de Dag zonder krediet 2010”, p. 17.

Kredietopeningen Les ouvertures de crédit : pourquoi pour quoi faire?

Conclusieons en taanbevelingen recommandations – paginae 18/56

Intégration sociale Maatschappelijke integratie – MIIS-2010-06 (Lot2)

#### 4.4. Evolutie tussen het doel 'op het ogenblik van de overeenkomst' en het 'reële gebruik vandaag'?

17. Wat is het voornaamste doel waarvoor u uw laatste KO bent aangegaan?

30. Voor welke uitgaven gebruikt u vandaag uw reserve(s)?

	Een bepaalde aankoop		Betalingsachterstanden regelen / terugbetaling krediet / andere schulden)?		Om onverwachte uitgaven te doen die niet per se noodzakelijk zijn (om zichzelf een pleziertje te doen)		Om absoluut noodzakelijke uitgaven te doen (reparatie, gezondheidsproblemen, ...)		Andere redenen		Totaal	
	N	% geobs.	N	% geobs.	N	% geobs.	N	% geobs.	N	% geobs.	N	% geobs.
Voor de dagelijkse boodschappen in de supermarkt	7	58,3%	0	0,0%	3	27,3%	3	25,0%	9	69,2%	22	44,9%
Om de rekeningen te betalen (water, gas, elektriciteit, ...)	1	8,3%	0	0,0%	2	18,2%	2	16,7%	3	23,1%	8	16,3%
Om cadeaus mee te kopen, op vakantie te gaan of voor vrijetijdsbesteding	0	0,0%	0	0,0%	6	54,5%	0	0,0%	3	23,1%	9	18,4%
Voor grotere aankopen (tv, hifi, computer, ...)	5	41,7%	0	0,0%	2	18,2%	6	50,0%	4	30,8%	17	34,7%
Om andere kredieten mee terug te betalen	0	0,0%	1	100,0%	2	18,2%	2	16,7%	0	0,0%	5	10,2%
Totaal	12	100,0%	1	100,0%	11	100,0%	12	100,0%	13	100,0%	49	

p = 0,8%; chi2 = 32,93; ddl = 16 (TS)

Er wordt door de respondenten volop gebruikgemaakt van de soepelheid van de KO.

Of het nu aanvankelijk dient voor een specifieke aankoop, om onvoorziene uitgaven mee te financieren (pleziertjes of verplichtingen), we nemen een verschuiving waar in het gebruik. We kunnen stellen dat de twee voornaamste gebruikswijzen die 'in de lift zitten' "het betalen van de dagelijkse aankopen in de supermarkt" en "grotere aankopen doen" zijn.

Zonder dat dit beschouwd kan worden als statistisch van betekenis (we hebben het over cijfers van 1 tot 5) kunnen we stellen dat 10% van de ondervraagden een KO gebruikt om andere kredieten terug te betalen. Slechts in 2% van de gevallen was dat het oorspronkelijke doel. 12 respondenten hadden als oorspronkelijk doel een bepaalde aankoop, 8 daarvan gebruikten de KO daarna ook voor andere doeleinden (dagelijkse aankopen: 7, betaling van rekeningen: 1).

#### 4.5. Vaststelling na analyse

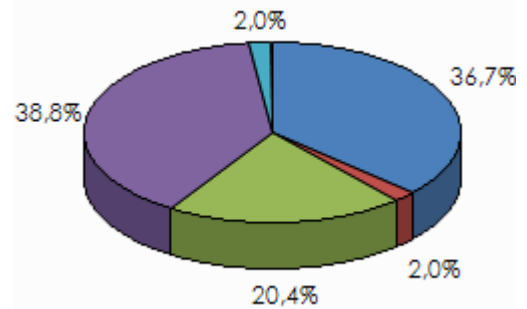
De financiering via een KO die in een winkelbedrijf wordt voorgesteld vertegenwoordigt 24,5% (12/49) van de redenen waarom de ondervraagde personen deze kredietvorm aangingen. Het totale aantal kredietopeningen dat gebruikt wordt om dagelijkse aankopen in de supermarkt of rekeningen mee te betalen, bedraagt 61,2%. KO's worden dus vooral gebruikt om fast moving consumer goods mee te financieren en rekeningen mee te betalen. In dit geval compenseren ze een laag inkomen.

#### 4.6. Gebruik conform aan het oorspronkelijke doel

46,9% van de gebruikers wendt een KO aan voor het oorspronkelijke doel dat ze zich gesteld hebben. 40,8% (20/49) onder hen zegt echter dat ze één of meerdere KO voor andere dingen gebruiken dan waarvoor de KO oorspronkelijk bedoeld was. Van de 19 ondervraagden (Q34) die hun geldreserve in de komende 12 maanden gaan aanspreken, verklaart 63% dat ze wel moeten, hoewel ze dit liever niet zouden doen.

##### 41. Wilt u uw KO behouden?

	Aant.	% gecit.
Ja, op dezelfde manier als vandaag	<b>18</b>	<b>36,7%</b>
Ja, en ik zou mijn gebruik willen verhogen	<b>1</b>	<b>2,0%</b>
Ja, maar ik zou mijn gebruik willen verminderen	<b>10</b>	<b>20,4%</b>
Nee, ik zou mijn KO willen afsluiten	<b>19</b>	<b>38,8%</b>
Ik weet het helemaal niet	<b>1</b>	<b>2,0%</b>
<b>Totaal</b>	<b>49</b>	<b>100,0%</b>



Op de vraag of ze hun lopende KO willen behouden, antwoorden 18 personen (of 36,7%) “ja, op dezelfde manier als vandaag” maar 19 mensen (38,8%) zouden er graag mee stoppen en 10 (20,4%) zouden er graag in mindere mate gebruik van maken.

#### 4.7. Vaststelling na analyse

Op basis van deze antwoorden kunnen we stellen dat de KO over het algemeen slecht aangepast zijn aan de echte behoeften van de gebruikers (38,8% wil er vanaf) en dat ze vaak een te hoog bedrag hebben. De KO lijken gebruikt te worden door de ondervraagde personen “omdat er niets beters is”.

#### 4.8. Aanbeveling – Preventie en educatie voor een gepast gebruik

Vooraf sparen is zeer moeilijk voor de geobserveerde gezinnen, omdat hun beschikbaar inkomen zo laag ligt. We hebben het hier over vooraf sparen omdat de terugbetaling van een krediet uiteindelijk op hetzelfde neerkomt (een maandelijks bedrag besteden, ofwel voor een te voorziene aankoop ofwel voor een al gerealiseerde aankoop).

Krediet is echter veel duurder, omdat de kosten van de interest de koopkracht aantasten. Over het algemeen is het ook niet gemakkelijk om de lopende KO op een redelijke manier te gebruiken als men geen alternatieve manier heeft om kosten en aankopen te financieren (voldoende inkomen, sparen, aangepast krediet) en als men niet over de knowhow of de levenskunst beschikt die toelaten om te gaan met het ontberen van dingen, waardoor men steeds meer gebruik gaat maken van de KO en in de problemen komt.

Het lijkt ons nuttig om verder na te gaan in welke omstandigheden mensen leven (36,7%) die als ze het moeilijk hebben een gedrag ontwikkelen waardoor ze niet in financiële moeilijkheden geraken, en over welke competenties zij beschikken, zodat we een antwoord vinden op de volgende vragen: hoe gaan ze te werk? Hoe hebben ze ingezien dat een KO het evenwicht in hun budget niet zal herstellen? Is het mogelijk om hun knowhow/levenskunst te verwerven?

Is het omdat ze nooit ongelukken hebben gekend op hun weg, omdat ze nooit te maken hebben gekregen met uitgaven die verband houden met bepaalde omstandigheden (gezondheid, reparaties, scheiding, verhuis, ...) dat ze hun budget in evenwicht hebben weten te houden? Is het mogelijk om

modaliteiten te voorzien in de vorm van animatie, sensibilisering, preventie<sup>22</sup> waarbij gezinnen in moeilijkheden hier iets van kunnen opsteken?

Als bepaald kan worden welke kennisoverdracht nodig is, zou dat een aanvulling betekenen op het werk en de conclusies van het onderzoek “Hoe groot moet het inkomen zijn om in België waardig te leven?”.<sup>23</sup> De onderzoekers buigen zich hier over de toegankelijkheid van goederen en diensten die nodig zijn om een waardig leven te leiden en over het inkomen dat men nodig heeft om daar toegang toe te verwerven.

#### 4.9. Monokaart of multikaart?

31 (dat wil zeggen: 63,3%) van de 49 respondenten beschikken slechts over één enkele kaart. 14 personen (28,6%) hebben er twee en enkele zeldzame personen nog meer: drie mensen hebben drie lopende KO en één respondent beschikt over vijf KO's.

In dit staal beschikt 90% van de respondenten over maximaal twee kaarten.

#### 9. Als u alle kaarten bij elkaar telt, over hoeveel kredietopeningen beschikt u dan in totaal?

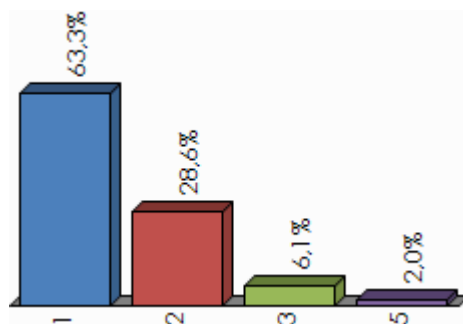
Gemiddelde = **1,49** Type-afwijking = **0,79**

Mediaan = **1,00**

Min = **1** Max = **5**

Som = **73**

	Aant.	% gecit.
1	<b>31</b>	<b>63,3%</b>
2	<b>14</b>	<b>28,6%</b>
3	<b>3</b>	<b>6,1%</b>
5	<b>1</b>	<b>2,0%</b>
<b>Totaal</b>	<b>49</b>	<b>100,0%</b>



22 Zie 4.4. Sensibilisering en preventie in "Zijn reclame en verkooppraktijken voor kredietopeningen verantwoord," Réseau Financement Alternatif, 2011, blz 44.

23 [http://www.belspo.be/belspo/home/publ/pub\\_ostc/AP/rAP40\\_2.pdf](http://www.belspo.be/belspo/home/publ/pub_ostc/AP/rAP40_2.pdf)

Kredietopeningen Les ouvertures de crédit : pourquoi faire?

Conclusions en recommandations – paginae 21/56

Intégration sociale Maatschappelijke integratie – MIIS-2010-06 (Lot2)

## Aantal KO vandaag

### 32. Hoe lopen de terugbetalingen?

	1 KO		Meerdere KO		Totaal	
	N	% gecit.	N	% gecit.	N	% gecit.
Over het algemeen heel goed	8	25,8%	2	11,1%	10	20,4%
Dat gaat maar het is nipt	12	38,7%	5	27,8%	17	34,7%
Soms ben ik iets over tijd	11	35,5%	2	11,1%	13	26,5%
Soms loopt de laattijdigheid op (minder dan 3 maand)	0	0,0%	4	22,2%	4	8,2%
Het is moeilijk, ik ben soms meer dan 3 maand over tijd	0	0,0%	5	27,8%	5	10,2%
<b>Totaal</b>	<b>31</b>	<b>100,0%</b>	<b>18</b>	<b>100,0%</b>	<b>49</b>	

p = <0,1%; chi2 = 19,65; ddl = 4 (TS)

## 4.10. Vaststelling na analyse

Meer dan een derde van de KO-gebruikers beschikt over meer dan één KO. Als je het gemiddelde maximumvermogen van de respondenten (€ 1238) vergelijkt met het gemiddelde bedrag van de toegestane KO<sup>24</sup> (€ 1675), kom je onmiddellijk tot een belangrijke schuldgraad, die loodzwaar op het dagelijkse budget kan gaan wegen.

Deze observaties geven aan:

- dat de relatieve grootte van de KO zeer hoog ligt in vergelijking met het inkomen;
- dat gezinnen met een laag inkomen kredietvormen kunnen cumuleren die kunnen variëren op het gebied van het uitstaand bedrag (het effectief geleende bedrag) en dus de maandelijkse afbetalingen en de duur van terugbetaling (de termijn is dus variabel).

Dit geeft te denken over hoe het dagelijks beheer er moet uitzien van een gezin dat het moeilijk heeft om de eindjes aan elkaar te knopen, en dat bovendien te kampen heeft met afbetalingen van verschillende kredietopeningen, terwijl deze laatste, door hun grote soepelheid, elke maand verschillen. Zo'n gezin moet wel over heel wat managementcapaciteiten beschikken om te ontkomen aan wanbetaling,<sup>25</sup> om nog maar te zwijgen over overmatige schuldenlast. Is dat de reden waarom een groot aantal van de ondervraagde personen zijn KO wil beëindigen of het gebruik ervan minstens wil vermijden?

## 4.11. Aanbeveling – Verantwoorde praktijken – Gevaarlijke cumuls vermijden

Het gebruik van KO's met als doel de betalingen over meer dan enkele maanden te spreiden, de wederopname van het uitstaande bedrag voor dagelijkse aankopen, het leidt allemaal tot moeilijkheden voor het gezinshoofd dat slechts over een bescheiden inkomen beschikt om de eindjes aan elkaar te knopen.

Idealiter moeten belangrijke aankopen gefinancierd worden door spaargeld of door meer aangepaste kredieten, terwijl een KO aangepast aan het gezinsbudget (het bedrag van de KO zou in dit geval overeenkomen met het maandelijkse inkomen) zou kunnen dienen als benchmark/indicator van een verantwoorde praktijk. Het risico van wanbetaling ligt veel hoger als er meer dan één KO loopt, wat

24 Zie het deel over "Kennissen van het maximumbedrag van de reserve".

25 Zie het deel over "Kwaliteit van de terugbetalingen en aantal KO vandaag".

Kredietopeningen Les ouvertures de crédit : pourquoi pour quoi faire?

Conclusions et recommandations – pages 22/56

Intégration sociale Maatschappelijke integratie – MIIS-2010-06 (Lot2)

doet beseffen dat, wanneer men te maken heeft met een bescheiden inkomen, de cumul van KO's het teken aan de wand is dat een KO beschouwd wordt als een mogelijke oplossing voor een structureel gebrek aan evenwicht in het budget.

Als KO's worden gebruikt als de oplossing voor een gebrek aan evenwicht in het budget kunnen ze, na een eerste indruk van verlichting, alleen maar leiden tot een verergering van de financiële situatie. Dit kan dan weer overmatige schuldenlast van het gezin tot gevolg hebben, als het gezin er ondertussen in geslaagd is om een nieuwe KO aan te gaan.

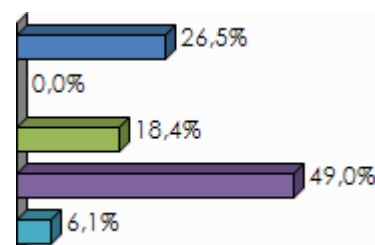
## 5. Kredietkaart en kaart van winkelketens: welke verschillen merken we?

De behandelde gegevens betreffen de vaakst gebruikte kaart.

### 5.1. Omstandigheden bij het aangaan van het krediet

#### 16. In welke omstandigheden bent u deze KO aangegaan?

	Aant.	% gecit.
Een actie in een winkel die u bezocht	13	26,5%
Een actie in een gespecialiseerde stand (op een openbare plaats)	0	0,0%
Reclameaanbod (brief, affiche, internet...)	9	18,4%
Aanbod in uw bankagentschap	24	49,0%
Andere omstandigheden	3	6,1%
<b>Totaal</b>	<b>49</b>	<b>100,0%</b>



Het is weinig verbazend dat kredietkaarten vooral uitgegeven worden door bankagentschappen (24/49) en winkelkaarten via acties in de winkels (13/49). 9/49 kredietovereenkomsten zijn het gevolg van een reclameaanbod, 3 daarvan betreffen een kredietkaart en 6 een winkelkaart. Deze resultaten moeten afgewogen worden tegen de opgetekende meningen over de toegankelijkheid van de KO, aangezien ze het voorwerp uitmaken van een actieve 'verkoop' aan het publiek, aan wie ze spontaan worden aangeboden.

### 5.2. Voornaamste doel

De kaart die het vaakst gebruikt wordt

#### 17. Wat was het belangrijkste doel van het aangaan van uw KO?

	Kredietkaart		Winkelkaart		Totaal	
	N	% gecit.	N	% gecit.	N	% gecit.
Een bepaalde aankoop	1	3,7%	11	50,0%	12	24,5%
Laattijdige betalingen regelen/kredieten afbetalen/andere schulden?	0	0,0%	1	4,5%	1	2,0%
Het hoofd bieden aan onverwachte uitgaven, maar die niet per se noodzakelijk zijn (om zichzelf een pleziertje te doen)	8	29,6%	3	13,6%	11	22,4%
Het hoofd bieden aan onverwachte uitgaven, maar die absoluut noodzakelijk zijn (reparatie, gezondheidsprobleem, ...)	9	33,3%	3	13,6%	12	24,5%
Andere redenen	9	33,3%	4	18,2%	13	26,5%
<b>Totaal</b>	<b>27</b>	<b>100,0%</b>	<b>22</b>	<b>100,0%</b>	<b>49</b>	

$p = 0,3\%$ ;  $\chi^2 = 16,19$ ;  $ddl = 4$  (TS)

9/27 neemt een kredietkaart om "het hoofd te bieden aan noodzakelijke onverwachte uitgaven" en

Kredietopeningen Les ouvertures de crédit : pourquoi pour quoi faire?  
 Conclusieons en taanbevelingen recommandations – paginae 23/56  
 Intégration sociale Maatschappelijke integratie – MIIS-2010-06 (Lot2)

in dezelfde proportie om “andere redenen”. 8/27 hebben onverwachte uitgaven gedaan om zichzelf een pleziertje te doen. Men schaft zich vooral winkelkaarten van grootwarenhuizen aan in het kader van een aankoop (11/22 of 50% van alle houders van een winkelkaart). De andere redenen komen pas daarna (4/22).

**De kaart die het vaakst gebruikt wordt**

**18. Hebt u uw geldreserve opgebruikt vlak nadat u ze bekomen hebt?**

	Kredietkaart		Winkelkaart		Totaal	
	N	% gecit.	N	% gecit.	N	% gecit.
Ja	5	18,5%	9	40,9%	14	28,6%
Nee	22	81,5%	13	59,1%	35	71,4%
<b>Totaal</b>	<b>27</b>	<b>100,0%</b>	<b>22</b>	<b>100,0%</b>	<b>49</b>	

p = 8,4%; chi2 = 2,98; ddl = 1 (PS)

Het is dus logisch dat de kaart onmiddellijk nadat ze toegekend werd ook daadwerkelijk gebruikt wordt. Dit gaat nog sneller en gebeurt nog vaker bij een winkelkaart (40,9%) dan bij een kredietkaart (18,5%). Het is al even logisch dat er door de houders van een winkelkaart vaker geopteerd wordt voor een terugbetaling in schijven.

### 5.3. Keuze van het bedrag van de reserve

**De kaart die het vaakst gebruikt wordt**

**26. Hebt u de mogelijkheid gehad om het bedrag van uw reserve te kiezen?**

	Kredietkaart		Winkelkaart		Totaal	
	N	% gecit.	N	% gecit.	N	% gecit.
Nee, er was maar één bedrag beschikbaar bij het kredietaanbod	14	82,4%	4	28,6%	18	58,1%
Ik heb niet gelet op het bedrag, aangezien het toch maar om een geldreserve ging	0	0,0%	1	7,1%	1	3,2%
Ik heb gewoon het eerste bedrag gekozen dat me werd voorgesteld	0	0,0%	7	50,0%	7	22,6%
Ja, ik heb een kleiner bedrag gekozen dan werd voorgesteld	2	11,8%	1	7,1%	3	9,7%
Ja, ik heb een groter bedrag gekozen dan werd voorgesteld	0	0,0%	1	7,1%	1	3,2%
Ik weet het niet meer	1	5,9%	0	0,0%	1	3,2%
<b>Totaal</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>	<b>14</b>	<b>100,0%</b>	<b>31</b>	

p = 0,8%; chi2 = 15,75; ddl = 5 (TS)

Er is geen merkbaar verschil, hoewel men toch nuances moet aanbrengen.

Veertien (82,4%) houders van een kredietkaart verklaren dat ze het bedrag van hun reserve niet gekozen hebben (slechts één beschikbaar bedrag), terwijl dat aandeel bij de winkelkaarthouders slechts 28,6% bedraagt. De helft van deze laatsten bevestigt immers dat ze het eerste bedrag hebben gekozen dat hen werd voorgesteld.

### 5.4. Aangepast karakter van het bedrag van de reserve

**De kaart die het vaakst gebruikt wordt**

**27. Hoe denkt u over het bedrag van de reserve?**

	Kredietkaart		Winkelkaart		Totaal	
	N	% gecit.	N	% gecit.	N	% gecit.
Het is aangepast (net wat ik nodig heb)	8	47,1%	9	64,3%	17	54,8%
Het is hoger dan nodig (ik heb nooit de gehele reserve opgebruikt)	8	47,1%	5	35,7%	13	41,9%
Het is onvoldoende (ik heb het bedrag van de reserve moeten verhogen)	1	5,9%	0	0,0%	1	3,2%



Totaal	17	100,0%	14	100,0%	31
--------	----	--------	----	--------	----

p = 47,8%; chi2 = 1,47; ddl = 2 (NS)

Het bedrag van de reserve wordt als aangepast beschouwd door 64,3% (9/14) van de houders van een winkelkaart en door 47,1% (8/17) van de houders van een kredietkaart, en als hoger dan noodzakelijk door 47,1% (8/17) van de houders van een kredietkaart en 35,7% (5/14) van de houders van een winkelkaart.

### 5.5. Vaststelling na analyse

Kredietopeningen zijn producten die actief worden voorgesteld door zowel de banken als de winkelketens. Ze vormen het voorwerp van een actieve marketing met belangrijke gevolgen. Dit blijkt duidelijk, ondanks het relatief kleine staal dat we bevroegd hebben.

De redenen van het aangaan van een krediet zijn vaak meer aangepast als het gaat over krediet bij de bank. Hier wordt inderdaad de belangrijke aankoop slechts één keer genoemd als reden (3,7%), tegen 11 keer in de winkelketens (50%).

Wat de keuze van de bedragen van de geldreserve betreft, stellen we vast dat het bedrag over het algemeen aanvaard wordt zonder dat er onderhandeld wordt over de voorstellen die door de kredietgever of zijn kredietbemiddelaar worden gedaan. Deze laatste worden iets vaker beschouwd als aangepast aan de behoeften als ze worden uitgegeven in winkelketens: 64,3% tegen 47,1% in de bank. De bedragen zijn zonder twijfel iets meer gestandaardiseerd\* dan die van de KO van de kredietkaarten. In de twee gevallen verklaart een aanzienlijk deel van de ondervraagde personen dat ze hun reserve hoger vinden dan wat ze nodig hebben (zowel in de bank: 47,1 % als in de winkel: 35,7%)

### 5.6. Aanbeveling: marketingpraktijken

#### Over het gebruik van de term 'reserve' voor een recht tot opname\* gelinkt aan een kredietopening

In het kader van dit onderzoek hebben we opzettelijk de term 'reserve' gebruikt zodat de ondervraagde personen ons makkelijk zouden begrijpen. We vinden deze term echter misleidend: hij evoceert het begrip 'sparen' terwijl het hier in werkelijkheid om een krediet gaat.

Van de kant van de kredietgever gezien is de term goed gekozen. Hij is echter paradoxaal en kan tot een houding en een gebruik leiden die economisch weinig rationeel zijn. Deze paradox en de cognitieve twijfel die hij kan genereren<sup>26</sup> lijken ons *a fortiori* nog sterker wanneer men zich richt tot gebruikers met een laag inkomen en over het algemeen gezien (73,5%) geen spaargeld.

Dit versterkt nog de conclusies en aanbevelingen van lot 1 over de reclame en de verkooppraktijken: deze laatste verminderen de capaciteit om de inzet en de verantwoordelijkheden die vasthangen aan een KO te begrijpen, waardoor ze *in fine* weinig bijbrengen. De becijferde voorbeelden zijn zeldzaam en vaak weinig veelzeggend. Reclame, die de potentiële kwaliteiten van de KO opblaast, doet zo de positieve effecten van geobjectiveerde en evenwichtige informatie teniet.

#### Een einde maken aan de standaardbedragen\* van de KO of ze alleszins verminderen

Wij bevelen aan om maatregelen te treffen die voorkomen dat 41,9% van de mensen in een situatie belandt waarin ze van oordeel zijn dat het bedrag van de reserve hoger ligt dan wat ze nodig hebben. Deze observatie bewijst dat de raadgevingsplicht in veel gevallen niet op de goede manier

26 Het gebruik van de paradox is een krachtig instrument dat gebruikt wordt in de psychotherapie om veranderingen in het gedrag teweeg te brengen. Onder de talrijke werken over dit onderwerp is een referentiewerk zeker: P Watzlawick, J Weakland en R Fisch, *Het kan anders, over het onderkennen en oplossen van menselijke problemen*, Bohn Stafleu van Loghum, Houten, 1994.

Kredietopeningen Les ouvertures de crédit : pourquoi pour quoi faire?  
 Conclusieons en taanbevelingen recommandations – paginae 25/56  
 Intégration sociale Maatschappelijke integratie – MIIS-2010-06 (Lot2)

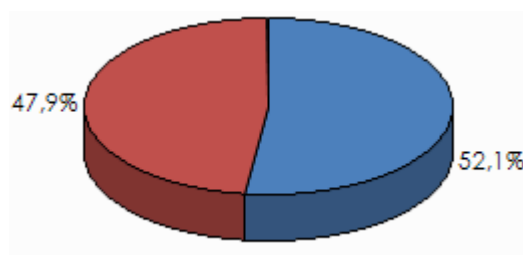
wordt ingevuld. Om dat mogelijk te maken, moeten de reële maandelijkse inkomens (bewezen met documenten) naast de desiderata van de consumenten worden gelegd. De bedragen die zo op een beredeneerde manier werden toegestaan zouden het voorwerp moeten uitmaken van een zeker formalisme bij een vraag tot verhoging van het bedrag. Elk van deze verhogingen geeft de kredietgever immers de kans om de evolutie van de mogelijkheid tot terugbetaling in het oog te houden en rekening te houden met zijn globale schuldenlijst.

## 6. Kredietopening en budgetbeheer

### 6.1. Kennis van het af te betalen bedrag per maand

21. Weet u uit uw hoofd hoeveel maandelijkse afbetalingen u nog moet doen?

	Aant.	% gecit.
Ja	25	52,1%
Nee	23	47,9%
<b>Totaal</b>	<b>48</b>	<b>100,0%</b>



23/48 van de ondervraagde personen (bijna 48%) verklaren niet in gedachten te hebben hoeveel ze eigenlijk moeten terugbetalen per maand. Van de houders van kredietkaarten zijn er minder (51,9%) die het gevaar niet kennen dan bij de houders van een winkelkaart.

### 6.2. Terugbetaald bedrag

22. Hoeveel bedragen uw maandelijkse afbetalingen?

**Buiten het maximum 1000€**

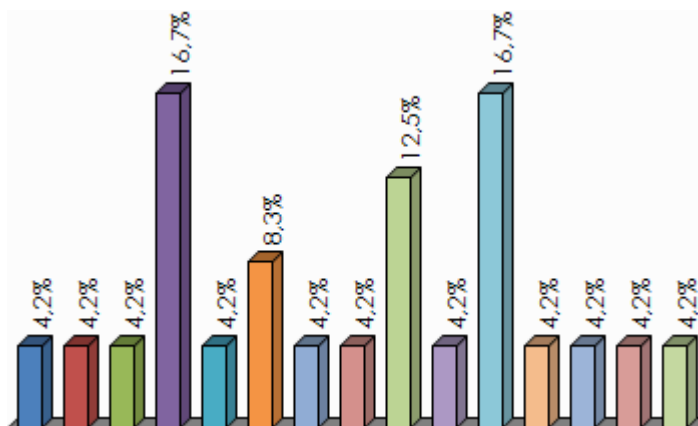
Gemiddeld = **73,25** Type-afwijking = **29,90**

Mediaan = **70,00**

Min = **20** Max = **132**

m (25,0% - 75,0%) = **70,47**

	Aant.	% gecit.
20	1	4,2%
30	1	4,2%
40	1	4,2%
50	4	16,7%
53	1	4,2%
55	2	8,3%
62	1	4,2%
65	1	4,2%
75	3	12,5%
83	1	4,2%
100	4	16,7%
105	1	4,2%



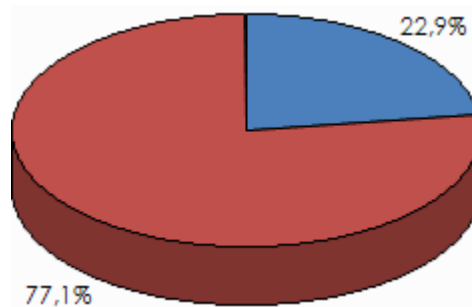
108	1	4,2%
125	1	4,2%
132	1	4,2%
<b>Totaal</b>	<b>24</b>	<b>100,0%</b>

Over het algemeen betalen de respondenten een bedrag van € 73,25 per maand. De mediaan ligt op € 70, de bedragen schommelen tussen een minimum van € 20 en een maximum van € 132.

### 6.3. Kennis van het aantal overblijvende maandelijkse schijven

23. Weet u uit uw hoofd hoeveel afbetalingen u nog moet doen ?

	Aant.	% gecit.
Ja	11	22,9%
Nee	37	77,1%
<b>Totaal</b>	<b>48</b>	<b>100,0%</b>



77,1% (37/48) verklaart zich het aantal afbetalingen niet meer te herinneren. De 11 personen die verklaren het wel te kennen, moeten gemiddeld nog 10,55 maanden betalen. Het is interessant om te onderlijnen dat het voor 27,3% van de 11 respondenten nog over ten minste 12 maanden gaat. Deze lange periodes illustreren dat er hier sprake is van oneigenlijk gebruik. 23 van de 37 respondenten beschikken over een kredietkaart en 14 over een winkelkaart.

### 6.4. Kennis van het maximumbedrag van de reserve

25. Hoeveel bedraagt uw reserve?

Buiten max van € 6000

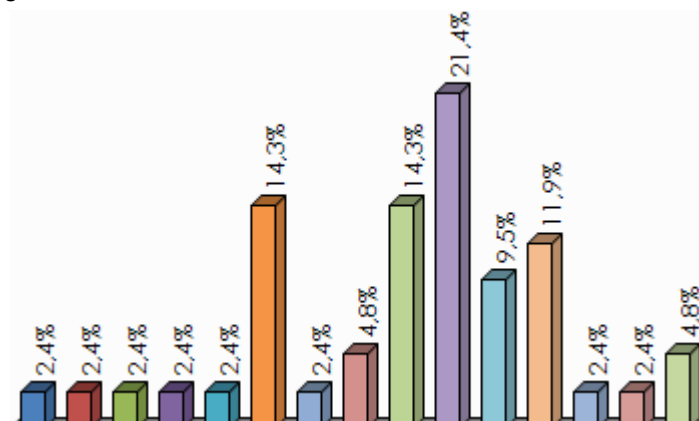
Gemiddeld = **1674,88** Type afwijking = **1026,04**

Mediaan = **1500,00**

Min = n **250** Max = **5000**

m (25,0% - 75,0%) = **1475,00**

	Aant.	% gecit.
250	1	2,4%
500	1	2,4%
600	1	2,4%
620	1	2,4%
750	1	2,4%
1 000	6	14,3%
1 050	1	2,4%
1 200	2	4,8%
1 250	6	14,3%
1 500	9	21,4%
2 000	4	9,5%



2 500	<b>5</b>	<b>11,9%</b>
3 000	<b>1</b>	<b>2,4%</b>
3 675	<b>1</b>	<b>2,4%</b>
5 000	<b>2</b>	<b>4,8%</b>
<b>Totaal</b>	<b>42</b>	<b>100,0%</b>

44/49 antwoorden “Ja” en 42 personen noemen een gedetailleerd bedrag.

Gemiddelde: € 1674,88; mediaan: € 1500 – minimum: € 250, maximum: € 5000 (buiten maximum van € 6000).

De houders van een kredietkaart kennen deze limiet (27) allemaal, terwijl 5 van de 22 houders van een winkelkaart het maximum niet kennen.

### **6.5. Plan om het krediet opnieuw te gebruiken voor het einde van de terugbetalingen**

28. Denkt u dat u de kredietfunctie opnieuw gaat gebruiken voor het einde van de lopende terugbetalingen binnen de 12 volgende maanden? en 21. Kent u het bedrag van uw maandelijkse terugbetalingen uit het hoofd?

	Ja (28. Denkt u dat u de kredietfunctie opnieuw gaat gebruiken voor het einde van de lopende terugbetalingen binnen de 12 volgende maanden?)		Nee (28. Denkt u dat u de kredietfunctie opnieuw gaat gebruiken voor het einde van de lopende terugbetalingen binnen de 12 volgende maanden?)		Totaal	
	N	% gecit.	N	% gecit.	N	% gecit.
Ja (21. Kent u het bedrag van uw maandelijkse terugbetalingen uit het hoofd?)	14	56,0%	10	45,5%	24	51,1%
Nee (21. Kent u het bedrag van uw maandelijkse terugbetalingen uit het hoofd?)	11	44,0%	12	54,5%	23	48,9%
<b>Totaal</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>	<b>22</b>	<b>100,0%</b>	<b>47</b>	

p = 47,1%; chi2 = 0,52; ddl = 1 (NS)

28. Denkt u dat u de kredietfunctie opnieuw gaat gebruiken voor het einde van de lopende terugbetalingen binnen de 12 volgende maanden?

23. Kent u het aantal maandelijkse terugbetalingen die u nog moet regelen uit het hoofd?

	Ja (28. Denkt u dat u de kredietfunctie opnieuw gaat gebruiken voor het einde van de lopende terugbetalingen binnen de 12 volgende maanden?)		Nee (28. Denkt u dat u de kredietfunctie opnieuw gaat gebruiken voor het einde van de lopende terugbetalingen binnen de 12 volgende maanden?)		Totaal	
	N	% gecit.	N	% gecit.	N	% gecit.
Ja (23. Kent u het aantal maandelijkse terugbetalingen die u nog moet regelen uit het hoofd?)	5	20,0%	6	27,3%	11	23,4%
Nee (23. Kent u het aantal maandelijkse terugbetalingen die u nog moet regelen uit het hoofd?)	20	80,0%	16	72,7%	36	76,6%
<b>Totaal</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>	<b>22</b>	<b>100,0%</b>	<b>47</b>	

p = 55,7%; chi2 = 0,35; ddl = 1 (NS)

28. Denkt u dat u de kredietfunctie opnieuw gaat gebruiken voor het eind van de lopende terugbetalingen binnen de 12 volgende maanden?

24. Kent u het bedrag van uw reserve (het maximale bedrag dat u kan ontlenuen)?

	Ja (28. Denkt u dat u de kredietfunctie opnieuw gaat gebruiken voor het eind van de lopende terugbetalingen binnen de 12 volgende maanden?)		Nee (28. Denkt u dat u de kredietfunctie opnieuw gaat gebruiken voor het eind van de lopende terugbetalingen binnen de 12 volgende maanden?)		Totaal	
	N	% gecit.	N	% gecit.	N	% gecit.
Ja (24. Kent u het bedrag van uw reserve (het maximale bedrag dat u kan ontlenuen?))	22	88,0%	21	91,3%	43	89,6%
Nee (24. Kent u het bedrag van uw reserve (het maximale bedrag dat u kan ontlenuen?))	3	12,0%	2	8,7%	5	10,4%
<b>Totaal</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>	<b>23</b>	<b>100,0%</b>	<b>48</b>	

p = 70,8%; chi2 = 0,14; ddl = 1 (NS)

Onder de 25 respondenten die er opnieuw gebruik van willen maken, zijn er 11 die de bedragen van de maandelijkse afbetalingen niet uit het hoofd kennen, 20 die niet weten hoeveel schijven ze nog moeten afbetalen en 3 die het bedrag van hun reserve niet kennen.

## 6.6. Vaststelling na analyse

Deze waarneming baart ons zorgen. Het gaat hier immers om gebruikers die over een zeer beperkte financiële speelruimte beschikken. De soepelheid, het 'zich laten gaan', de houding om niet meer nauwgezet te kijken naar zijn budgettaire mogelijkheden om een nieuwe kredietopname terug te betalen, het zijn allemaal tekenen aan de wand: het is duidelijk dat men niet meer goed beseft welke financiële risico's men neemt.

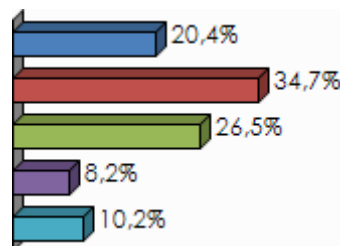
## 6.7. Aanbeveling: risicogedrag voorkomen

We stellen voor dat er modaliteiten voor het gebruik worden opgesteld (bij de opname en bij de verhoging van het totaalbedrag van de KO), met informatie over het verschuldigde saldo, het aantal betalingen, realistische voorbeelden over de impact op deze elementen in geval van nieuwe opnames die de gebruiker toelaten de goede vragen te stellen (kan ik dit aan met mijn budget?) vooraleer toe te happen. Deze aspecten kunnen samen opgebouwd worden met de gebruikers: met degenen die niet over de schreef gaan en met degenen die er niet in slagen zich aan de oorspronkelijk uitgestippelde lijn te houden.

## 7. Hoe verlopen de terugbetalingen?

32. Hoe verlopen de terugbetalingen ?

	Nb	% gecit.
Over het algemeen heel goed	10	20,4%
Dat gaat maar het is nipt	17	34,7%
Soms heb ik een beetje achterstand	13	26,5%
Soms loopt de achterstand op (minder dan 3 maand)	4	8,2%
Het is moeilijk, ik ben soms meer dan 3 maand over tijd	5	10,2%
<b>Totaal</b>	<b>49</b>	<b>100,0%</b>



We merken dat 55,1% van de respondenten van het ondervraagde staal niet laattijdig terugbetaalt en dat 44,9% wel laattijdig betaalt, soms tot meer dan drie maand toe (dit is voor 22,7% het geval).

## 7.1. Kwaliteit van de terugbetalingen en aantal KO vandaag

Aantal KO vandaag

### 32. Hoe verlopen de terugbetalingen?

	1 KO		Meerdere KO		Totaal	
	N	% gecit.	N	% gecit.	N	% gecit.
Over het algemeen heel goed	8	25,8%	2	11,1%	10	20,4%
Dat gaat maar het is nipt	12	38,7%	5	27,8%	17	34,7%
Soms ben ik iets over tijd	11	35,5%	2	11,1%	13	26,5%
Soms loopt de laattijdigheid op (minder dan 3 maand)	0	0,0%	4	22,2%	4	8,2%
Het is moeilijk, ik ben soms meer dan 3 maand over tijd	0	0,0%	5	27,8%	5	10,2%
<b>Totaal</b>	<b>31</b>	<b>100,0%</b>	<b>18</b>	<b>100,0%</b>	<b>49</b>	

$p = <0,1\%$ ;  $\chi^2 = 19,65$ ;  $ddl = 4$  (TS)

Als we de ondervraagde personen die slechts over één KO beschikken en degene die er meer dan één hebben apart bekijken, merken we belangrijke verschillen in de kwaliteit van de terugbetalingen. 64,5% van de personen met slechts één KO betaalt op tijd af, 35,5% enigszins laat, maar geen enkele onder hen geeft aan belangrijke betalingsproblemen te hebben, terwijl onder de personen die aangaven over meer dan één KO te beschikken slechts 28,9% verklaarden nooit laattijdig te betalen, 11,1% iets te laat te betalen, maar 22,2% oplopende achterstanden te hebben (minder dan drie maand) en 27,8% zelfs een achterstand die meer dan drie maand bedraagt.

## 7.2. Vaststelling na analyse

Er bestaat bij het bevraagde staal een zeer duidelijk verband tussen het aantal KO dat men bezit en de kwaliteit van de terugbetalingen.

## 7.3. Kwaliteit van de terugbetalingen en klassering volgens diploma

De respondenten met een hoger diploma (7/49) betalen nooit te laat. Onder hen zijn er echter vier die over twee KO's beschikken en één die over drie KO's beschikt. Het aantal KO's als factor voor wie betaalmoeilijkheden heeft, schijnt geen rol te spelen voor hoger opgeleiden. We merken geen significant verschil tussen de respondenten met als hoogst behaald diploma lager middelbaar versus middelbaar onderwijs.

## 7.4. Kwaliteit van de terugbetalingen en inkomenscategorieën

Het inkomen 'bescherm't niet echt tegen betaalmoeilijkheden. Die verminderen niet echt in functie van het inkomen; het is moeilijk om hier andere conclusies uit te trekken. We hebben echter de inkomenschaal van de 7 respondenten met een hoger diploma nageetrokken, en 5 van hen zitten in de hoogste klasse.

## 7.5. Kwaliteit van de terugbetalingen en leeftijdscategorieën

Bij de -30-jarigen (13/49) zijn er iets meer mensen (30,8% tegen 9% voor de 30-45-jarigen en 21,4% voor de categorie ouder dan 45) die verklaren dat hun schulden zich opstapelen. Als men de inkomenscategorieën onder de loep neemt, merkt men dat 8/13 echter verklaren over minder dan € 1000 te beschikken. Slechts één ondervraagde heeft een hoger diploma.

## **7.6. Kwaliteit van de terugbetalingen en types van uitgaven**

Deze kruising van gegevens leert ons niet veel. Er is geen verschil te merken in de kwaliteit van de terugbetalingen tussen de categorieën die er grote aankopen mee financieren, er facturen mee betalen of het geld gebruiken voor hun vrije tijd. We merken wel dat mensen die hun KO gebruiken om andere kredieten mee af te betalen een grotere betalingsachterstand hebben. Dit is echter maar voor vijf respondenten het geval.

## **7.7. Vaststelling na analyse**

Het bestudeerde staal geeft aan dat veel gebruikers laattijdig betalen (44,9%). Dit aandeel stijgt aanzienlijk wanneer er meer dan één KO in het spel is. Ook de duur wordt dan langer: enkel de houders van meer dan één kaart hebben het over herhaaldelijke betalingsachterstand die soms tot meer dan drie maand oploopt.

Op basis van deze waarneming zijn wij geneigd het volgende te denken: als de KO door de gebruiker wordt beschouwd als een middel om zijn of haar budget in evenwicht te brengen, zal het aangaan van een nieuwe KO niet noodzakelijk worden beschouwd als een signaal dat de situatie van de gebruiker erop achteruitgaat. De gebruiker hanteert gewoon voor de tweede keer een oplossing waar hij de eerste keer tevreden over was en die hem of haar weer even zuurstof heeft gegeven.

Het feit dat deze oplossing slechts een tijdlang soelaas biedt, wordt niet onmiddellijk gevat door de gebruiker. Men kan er dus vrijwel zeker van zijn dat hij erover denkt om na deze twee geslaagde ervaringen nog eens een beroep te doen op zijn beproefde methode en opnieuw een KO aanvraagt. Op dat ogenblik moet door de kredietprofessionals de alarmbel geluid worden. De kredietbemiddelaar die vaststelt dat het gaat om een ‘vlucht vooruit’ die een chronisch budgettair onevenwicht verbergt, moet de kredietopening weigeren om wanbetaling te vermijden.

Het kruisen van gegevens tussen de moeilijkheid om terug te betalen en het niveau van het diploma, de inkomenscategorie, de leeftijd of waar het geld aan uitgegeven werd, geeft geen informatie waar je mee verder kan. Apart beschouwd lijkt geen enkele van deze variabelen de problemen te bemoeilijken of integendeel te vergemakkelijken. Een hooggeschoolde met een hoger inkomen lijkt minder problemen te hebben, zelfs al beschikt hij of zij over meer dan één KO.

We moeten voorzichtig zijn met onze aanbevelingen. Ons staal is immers niet zo groot. We kunnen echter vrijwel met zekerheid stellen dat wat betreft ons staal, dat over het algemeen slechts over beperkte middelen beschikt, de risico's en moeilijkheden bij het gebruik dalen naargelang het inkomen groter en het diploma belangrijker zijn.

## **7.8. Aanbeveling – Verantwoorde praktijken – Bedrag van de KO evenredig met het maandelijkse inkomen**

Het ziet ernaar uit dat de bestudeerde gezinnen die over meerdere KO's beschikken gemakkelijker in de problemen komen. Wie verschillende KO's cumuleert, moet handig zijn in het beheren van zijn budget, vooral wanneer dit laag ligt, als hij moeilijkheden wil vermijden. De cumul zet de deur open voor een schuldenlast via KO's, die in proportie hoger kan liggen dan het totale maandelijkse inkomen van het gezin.

Rekening houdend met deze waarnemingen lijkt het ons essentieel dat er regels uitgewerkt worden die tot voorzichtigheid aansporen bij het toekennen van de eerste KO en *a fortiori* bij de tweede en de derde.

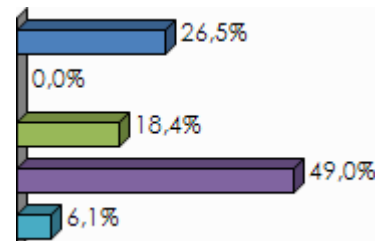
Het totaalbedrag van de KO's op het maandelijkse inkomen richten en een zeker formalisme bij de opname van de sommen zouden zonder twijfel het aantal situaties van overmatige schuldenlast verminderen. Deze aanbevelingen zouden zeker hun nut bewijzen voor gezinnen met een beperkt

## 8. Omstandigheden van het aangaan van een KO

### 8.1. Algemene waarnemingen

#### 16. In welke omstandigheden bent u deze KO aangegaan?

	Aant.	% gecit.
Een actie in een winkel die u bezocht	13	26,5%
Een actie in een gespecialiseerde stand (op een openbare plaats)	0	0,0%
Reclameaanbod (brief, affiche, internet...)	9	18,4%
Aanbod in uw bankagentschap	24	49,0%
Andere omstandigheden	3	6,1%
<b>Totaal</b>	<b>49</b>	<b>100,0%</b>



Bijna de helft van de KO werd aangegaan na een aanbod in de bank (24/49), 13 houden verband met een actie in een winkelbedrijf (13/49 of 26,5%) waaraan we er nog 3 kunnen toevoegen via 3 Suisses en 1 via Neckermann. Twee andere werden bekomen op aanvraag van de klant in een grootwarenhuis en 3 door reclamemailings (1 Cofidis en 2 niet geïdentificeerde). In totaal kan men (13+3+1+2)=19 KO's in verband brengen met aankopen in grootwarenhuizen, wat 38,8% vertegenwoordigt van alle KO's uit ons staal.

### 8.2. Vaststelling na analyse

Ons staal geeft aan dat de kredietbemiddelaars een belangrijke rol spelen in het toestaan van KO's. Ze zijn duidelijk medeverantwoordelijk en hun praktijken moeten bestudeerd worden zodat we kunnen meten in welke mate ze verantwoordelijk zijn voor situaties van overmatige schuldenlast. De marketing die gebruikt wordt om KO's te promoten, of het nu te maken heeft met bankproducten of niet, is duidelijk efficiënt. Is deze reclame niet te agressief tegenover gezinnen met een bescheiden inkomen? Aangezien 47,5% van de ondervraagde personen verklaart de KO te beschouwen als het enige middel dat tot hun beschikking staat in onverwachte situaties, is deze vraag zeker aan de orde.

### 8.3. Raadgevingsplicht...

#### 17a2. Heeft men u op dat ogenblik een andere kredietformule aangeboden?

	Aant.	% gecit.
Ja	0	0,0%
Nee	9	100,0%
<b>Totaal</b>	<b>9</b>	<b>100,0%</b>



12/49 van de gebruikers van een KO noemen als voornaamste doel de financiering van een bepaalde aankoop. Als men hen vraagt of hen een andere kredietformule werd voorgesteld, antwoorden 9 van de ondervraagde personen van niet. Toch is een lening op afbetaling (LOA) een veel meer aangepaste manier om een belangrijke aankoop te financieren.



## 8.4. Vaststelling na analyse

Het zal niemand verrassen dat de raadgevingsplicht in grootwarenhuizen een illusie is. Ons staal is natuurlijk beperkt maar dit laatste bewijst dat de raadgevingsplicht niet haar volle effect kan hebben als er geen enkel alternatief aanbod aanwezig is naast de KO. De verkoper heeft er bovendien belang bij om een aankoop te faciliteren door een krediet toe te staan: dit feit beïnvloedt met zekerheid de kwaliteit van de raad.

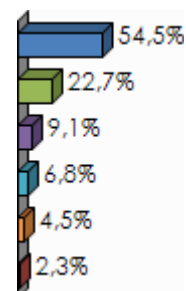
## 8.5. Aanbeveling – Verantwoorde praktijken – Geen KO voor relatief belangrijke aankopen

Wij vinden dat de financiering van een belangrijke aankoop door een KO niet aangepast en niet adequaat is, en vinden dat dit beter verboden zou worden. Wij leggen nogmaals de nadruk op het feit dat de hoogte van het bedrag relatief is en vergeleken moet worden met het maandelijkse inkomen van de gezinnen.

## 8.6. Keuze van het bedrag

### 26. Hebt u de mogelijkheid gehad om het bedrag van uw reserve te kiezen?

	Aant.	% gecit.
Nee, er was maar één bedrag beschikbaar bij het kredietaanbod	24	54,5%
Ik heb niet gelet op het bedrag, omdat het tenslotte om een reserverging	10	22,7%
Ik heb gewoon het eerste bedrag gekozen dat me werd aangeboden	4	9,1%
Ja, ik heb een kleiner bedrag genomen dan werd aangeboden	3	6,8%
Ja, ik heb een groter bedrag genomen dan werd aangeboden	2	4,5%
Ik weet het niet meer	1	2,3%
<b>Totaal</b>	<b>44</b>	<b>100,0%</b>



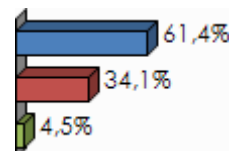
24/44 verklaren dat ze geen keuze hebben gehad wat betreft het bedrag, 10 dat ze voor het bedrag zijn gegaan dat hen werd voorgesteld, en 7 personen hebben een verschillend bedrag gevraagd (4 een kleiner, 3 een groter).

**Conclusie:** de bedragen van KO zijn vaak standaardbedragen, wat leidt tot een zeer passieve houding van de kredietnemers.\*

## 8.7. Advies over het bekomen bedrag

### 27. Wat vindt u van het bedrag van de reserve?

	Aant.	% gecit.
Het is aangepast (het is wat ik nodig heb)	27	61,4%
Het is hoger dan nodig (ik heb nooit de hele reserve gebruikt)	15	34,1%
Het is ontoereikend (ik heb het bedrag van de reserve moeten verhogen)	2	4,5%
<b>Totaal</b>	<b>44</b>	<b>100,0%</b>



27/44 (61,4%) vinden dat het bedrag aangepast is maar 15/44 (34%) vinden het hoger dan nodig. Voor 2 respondenten is het dan weer niet hoog genoeg.

**Mening:** is het huidige bedrag aangepast aan mijn budget? (Vr38a)

De antwoorden “eerder juist” en “eerder onjuist” vertegenwoordigen elk 17 antwoorden. Samen totaliseren ze elk 17 antwoorden, of respectievelijk 34,7% van de antwoorden. Voor 22,4%, (11/49) is dit “helemaal juist”, en voor 4/49 “helemaal onjuist”.

### **8.8. Vaststelling na analyse**

Het staal vindt in een groot deel van de situaties de standaardbedragen hoger dan nodig.

### **8.9. Aanbeveling – Verantwoorde praktijken – Bedrag van de KO aangepast aan het inkomen**

Rekening houdend met deze waarneming lijkt het ons noodzakelijk dat de bedragen die worden toegekend vastgelegd worden naargelang het inkomen (we zullen hierna zien dat dit tot een daling zou moeten leiden). Elke overschrijding van dit bedrag (een soort van voorzichtigheidsbarema) door de aanvrager zou het voorwerp moeten uitmaken van een ad-hocanalyse. Dit zou de risico's moeten verminderen dat het gebruik van KO's zo problematisch wordt dat de mogelijkheid tot terugbetaling van de gezinnen in het gedrang komt.

## 9. Bedrag van de reserve en inkomen in categorieën

### 9.1. Algemene waarnemingen

Hoe lager het inkomen, hoe hoger de reserve in verhouding is. De verhouding tussen het inkomen en het bedrag van de reserve daalt naargelang het inkomen stijgt.

	Gemiddeld bedrag van de reserve	Gemiddelde van het bedrag van de reserve / Maximumbedrag van de categorie
Minder dan € 800	€ 1625,00	2,03
Van € 800 tot < € 1000	€ 1707,69	1,71
Van € 1000 tot < € 1500	€ 1775,00	1,18
€ 1500 en hoger	€ 2099,44	1,05 <sup>27</sup>
Wenst niet te antwoorden	€ 1500,00	--

### 9.2. Verschillende praktijk bij kredietopening en winkelkaart

	Kredietkaart		Winkelkaart	
	Gemiddeld bedrag van de reserve	Gemiddeld bedrag van de reserve / Maximumbedrag van de categorie	Gemiddeld bedrag van de reserve	Gemiddeld bedrag van de reserve / Maximumbedrag van de categorie
Minder dan € 800	€ 1900,00	2,37	€ 1166,67	1,46
Van € 800 tot < € 1000	€ 1750,00	1,75	€ 1658,33	1,66
Van € 1000 tot < € 1500	€ 2000,00	1,33	€ 1250,00	0,83
€ 1500 en hoger	€ 2179,00	1,09	€ 2000,00	1
Wenst niet te antwoorden	€ 1500,00			

Als men de kredietkaarten met de winkelkaarten vergelijkt (Vr25/inkomen per categorie) om te vergelijken of er verschillen zijn, komt men onmiddellijk tot de conclusie dat dit inderdaad zo is. Het gemiddelde bedrag van de kredietkaarten ligt voor elke inkomenscategorie hoger dan dat van de winkelkaarten. Voor de inkomens van minder dan € 800 ligt de verhouding met het gemiddeld ontleende bedrag op 2,37 tegenover 1,46 voor de winkelkaart.

### 9.3. Vaststelling na analyse

Vandaag is de raadgevingsplicht in winkelketens een illusie. Zowel wat het beschikbare of voorgestelde krediettype als de bedragen betreft, merkt men dat de politiek hier eerder het verkopen van het product is dan een financiering voor te stellen die aangepast is aan de behoeften en middelen van de consument.

<sup>27</sup> Van de 10 die beschikken over een inkomen boven de € 1500 hebben er 7 verklaard dat hun inkomen lager ligt dan € 2000. Dat is de reden waarom we € 2000 als basis nemen voor onze berekeningen.

Over het algemeen bieden zowel banken, kredietgevers als kredietbemiddelaars standaard-KO's aan. Dit gebeurt op een zeer proactieve manier. Het lijkt niet moeilijker om een KO te krijgen in de bank dan bij een winkelketen.

De verhouding tussen het inkomen en het geleende bedrag kan een probleem gaan vormen wanneer het inkomen laag is. Het probleem lijkt nijpender te zijn bij kredietkaarten dan bij winkelkaarten, aangezien de ontleende bedragen via de KO altijd hoger liggen.

#### **9.4. Aanbeveling – Verantwoorde praktijken – Bedrag van de KO aangepast aan het inkomen**

De waarnemingen hierboven mogen dan berusten op een staal van bescheiden omvang, ze zijn coherent met de ontvangen adviezen wat betreft de bedragen van de reserve en met de vraag om het gebruik ervan te verminderen. Dit leidt ons tot een consolidatie van de hypothese dat de bedragen, hoe beperkt ook, relatief hoog liggen als men ze vergelijkt met het maandelijkse inkomen van gezinnen en dat men, rekening houdend met het gebruik (recht tot opname) en de problemen die ze veroorzaken op het gebied van beheer, KO's met zorgen moet omringen als men ze nog wil toekennen aan gezinnen met een bescheiden inkomen.

#### **9.5. KO: waarom?**

##### **Algemene waarnemingen**

Men kan de antwoorden opsplitsen in vier gelijke delen:

- 12/49 gaan over een precieze aankoop, van een bedrag die de maandelijkse terugbetalingsmogelijkheid overschrijdt (tv/huishoudelektro = 6, fiets, camping = 1, noodzakelijke en courante uitgaven = 2, kinderspullen = 1, belangrijke uitgave = 1, weet niet meer = 1);
- 11/49 onvoorzien maar noodzakelijk;
- 12/49 onvoorzien maar absoluut noodzakelijk;
- 13/49 redenen niet opgegeven.

**Wat betreft het ritme van gebruik** verklaren 14 personen het krediet onmiddellijk gebruikt te hebben. Wat de anderen betreft van die 31 die hebben gekocht: 7 personen hebben het binnen de maand geactiveerd, 12 hebben het binnen 3 maand geactiveerd, 6 binnen de 6 maand en 6 nog later. Iets minder dan twee derde van wie een KO aanging, had een aankoop of een uitgave gepland op het gebied van de ondertekening van de kredietovereenkomst.

## 10. Verzamelde meningen (subjectief)

### Zie bijlage 2

Vergelijking tussen de personen die beschikken over een KO, personen die in het verleden hebben beschikt over een KO, en personen die nooit een KO zijn aangegaan.

### 10.1. De belangrijkste opinies

(geklasseerd in dalende orde):<sup>28</sup>

**67,8%** van de 258 ondervraagden vindt dat de KO gevaarlijk kan zijn voor hen. In elk segment van het staal vindt men het vaakst het antwoord “helemaal akkoord”. De mensen die over een KO hebben beschikt zijn hier het meest vertegenwoordigd (78,1%, tegen 55,1% voor degenen die er vandaag over beschikken).

**60,7%** van de 257 ondervraagden vindt dat de KO heel duur is omdat ze gebruikt wordt over een lange periode. Ook hier vindt men in elk segment van het staal het vaakst het antwoord “helemaal akkoord”. De mensen die over een KO hebben beschikt zijn hier het meest vertegenwoordigd (79,7%, tegen 65,3% voor degenen die er vandaag over beschikken).

**58,5%** van de 258 ondervraagden vindt dat de KO aanzet tot meer en sneller kopen. In elk segment van het staal vindt men het vaakst het antwoord “helemaal akkoord”. De mensen die een KO hebben gehad zijn hier het meest vertegenwoordigd, maar het verschil is hier veel opmerkelijker (81,3%, tegen 32,7% voor degenen die er vandaag over beschikken). Dit werpt de vraag op of het mogelijk is zich iets te ontfeggen terwijl men de aankoop technisch via de KO kan verrichten. Is dit een vraag waar dieper op in moet worden gegaan met betrekking tot risicoconsumptie en dus risicogebruik van deze kredietvorm?

**57%** van de 258 ondervraagden vindt dat de KO aanzet tot consumeren. In elk segment van het staal vindt men het vaakst het antwoord “helemaal akkoord”. De mensen die een KO hebben gehad zijn hier het meest vertegenwoordigd, het verschil is duidelijk (64,1%, tegen 40,8% voor degenen die er vandaag over beschikken). Dit versterkt en consolideert de vorige waarneming.

### 10.2. Uitgesproken meningen

Twee families tekenen zich af: één die het praktische en nuttige aspect bij moeilijke of onvoorziene omstandigheden naar waarde schat en één die gaat voor de toegankelijkheid. In detail geeft dit het volgende beeld:

**47,3%** van de 258 ondervraagden vindt dat de KO een reserve is voor moeilijke of onvoorziene omstandigheden. In elk segment van het staal vindt men het vaakst het antwoord “eerder akkoord”. De mensen met een KO zijn hier het meest vertegenwoordigd (65,3%, tegen 43,8% voor degenen die vroeger over een KO beschikt heeft).

**46,1%** van de 258 ondervraagden vindt dat de KO toelaat jezelf een pleziertje te doen als je daar zin in hebt. In elk segment van het staal vindt men het vaakst het antwoord “eerder akkoord”. De mensen met een KO zijn hier het meest vertegenwoordigd (46,9%, tegen 43,8% voor degenen die er

---

<sup>28</sup> Met uitzondering van de mening volgens dewelke het helemaal onjuist is dat de kredietgever ertoe aanzet om de beschikbare reserve te verhogen, die 69,4% van de mensen die beschikken over een kredietopening delen. De andere groepen (degenen die hebben beschikt over een KO en degenen die daar nooit over hebben beschikt) kregen deze vraag niet.

vroeger over beschikt hebben).

**44,2%** van de 258 ondervraagden vindt dat de KO een kredietvorm is waar men sneller over kan beschikken dan over een lening in een bank. In elk segment van het staal vindt men het vaakst het antwoord “helemaal akkoord”. De mensen die een KO hebben gehad, zijn hier het meest vertegenwoordigd (59,4%, tegen 55,1% voor degenen die er vandaag over beschikken).

**43,4** van de 258 ondervraagden vindt dat het te gemakkelijk is om een KO aan te gaan. In elk segment van het staal vindt men het vaakst het antwoord “helemaal akkoord”. De mensen die een KO hebben gehad, zijn hier het meest vertegenwoordigd (62,5%, tegen 51,0 % voor degenen die er vandaag over beschikken).

### **10.3. De meningen... ‘weet niet’**

**De top-4 van de beweringen waarvoor de antwoorden “weet niet” uitstijgen boven de 15%:**

38,4%: De KO is duurder dan een andere kredietvorm.

25,6%: Deze kredietvorm is toegankelijker dan een lening bij de bank.

22,9%: De voorwaarden van het gebruik zijn niet genoeg gekend.

19,8%: Het is duur want men gebruikt het over een zeer lange periode.

Dit opent perspectieven op het gebied van preventie en educatie. Het zou nuttig zijn om budgettaire en financiële educatie op te nemen als verplicht vak in het onderwijs. Men zou zijn hele leven lang een beroep moeten kunnen doen op informatie en raad over dit thema zodat men op cruciale ogenblikken kan beschikken over de noodzakelijke informatie om op een verantwoordelijke en risicoloze manier te consumeren (zelfstandig worden, een woning kopen, zijn pensioen voorbereiden, ...).

### **10.4. En de nuances...**

**(Kruising van gegevens van mensen die over een KO beschikken)**

Kruising Vr38o en p – 21/48 vinden tegelijkertijd dat een KO gevaarlijk kan zijn en dat het een goede oplossing kan zijn.

Kruising Vr38c en d – van de 31 die vinden dat een KO in hun situatie onvermijdelijk is, zien 18 personen in waarom ze zouden moeten vermijden hun KO te gebruiken.

Kruising Vr38d en e – van de 27 ondervraagden die vinden dat het moeilijk is het gebruik van een KO te beperken, zien 17 personen in waarom ze zouden moeten vermijden hun KO te gebruiken.

Als we verder zoeken, vinden we (Vr38e en Vr32) dat van de 27 ondervraagde personen geen enkele antwoordt dat de terugbetalingen over het algemeen goed verlopen. 10 personen geven aan dat het moeilijk is, 8 dat ze een lichte achterstand oplopen, en 9 dat ze een betalingsachterstand hebben.

Vr 38e – De mening dat het bezit van één kaart zin kan geven om een andere kaart te gebruiken, verdeelt de ondervraagde personen. 24/49 (49%) onder hen vinden dat dit waar is en 25/49 (51%) dat het niet waar is. Als we zien hoe de terugbetalingen van de respondenten verlopen, zien we dat deze dimensie de antwoorden niet in belangrijke mate beïnvloedt: de hypothese dat de terugbetalingssmoeilijkheden zouden leiden tot een extra KO is niet manifest.

Kruising Vr38 en Vr32: zonder in detail terug te willen komen op de resultaten van deze kruising van gegevens, die niet echt voor belangrijke aanvullende informatie zorgen, kunnen we met zekerheid stellen dat de respondenten zonder terugbetalingsproblemen vaker de praktische en positieve aspecten van de KO beschrijven (zichzelf een pleziertje doen als men daar zin in heeft, kan een goede hulp betekenen). De mensen met terugbetalingsmoeilijkheden halen dan weer vaker de minder goede aspecten van de KO aan (het is duur, het leidt tot consumptie). Deze resultaten

Kredietopeningen Les ouvertures de crédit : pourquoi pour quoi faire?

Conclusieons en taanbevelingen recommandations – paginae 38/56

Intégration sociale Maatschappelijke integratie – MIIS-2010-06 (Lot2)

beantwoorden op dit gebied aan onze verwachtingen.

### 10.5. Vaststelling na analyse

De verzamelde meningen informeren ons over de positie van de respondenten die slechts over een laag inkomen beschikken. De meesten onder hen kennen duidelijk de risico's, en de meningen die we hierover hebben verzameld zijn zeer uitgesproken, in die zin dat het moeilijk is, zodra men dit supplement aan koopkracht heeft verworven, om het gebruik ervan naar behoren af te wegen. Een groot deel van de respondenten, maar minder of gelijk aan de helft, begrijpt ook goed welke voordelen ze hier uit kunnen halen. De meningen in die zin zijn ook duidelijk, zij het iets minder. Een belangrijk deel van de ondervraagde personen vindt dat de toegang tot KO's gemakkelijker is dan die tot andere kredietvormen. Onder de respondenten die over een KO beschikken of beschikt hebben, vindt een absolute meerderheid dat de toegankelijkheid van de KO te groot is.

### 10.6. Aanbeveling – Preventie en educatie voor een aangepast gebruik – De verzamelde meningen integreren voor een grotere efficiëntie

De kruising tussen de meningen met een tegengesteld potentieel geven duidelijk aan dat de vragen met betrekking tot preventie/sensibiliseren en educatie hun nut kunnen bewijzen, maar dat dit tegelijk ook complex is.

KO's worden tegelijk gezien als nuttig, nodig, en zelfs absoluut noodzakelijk, maar ook als gevaarlijk, consumptiebevorderend en duur. Het lijkt ons nuttig om rekening te houden met de obstakels die hier aangehaald worden, en om inzicht te verwerven in deze soms tegenstrijdige meningen, zodat er preventieboodschappen/campagnes kunnen worden opgesteld die blijven hangen en het doelpubliek aanspreken. De verzamelde meningen moeten in deze zin aangewend worden.<sup>29</sup>

## 11. Gebruik van KO's... en het bestaan van alternatieven

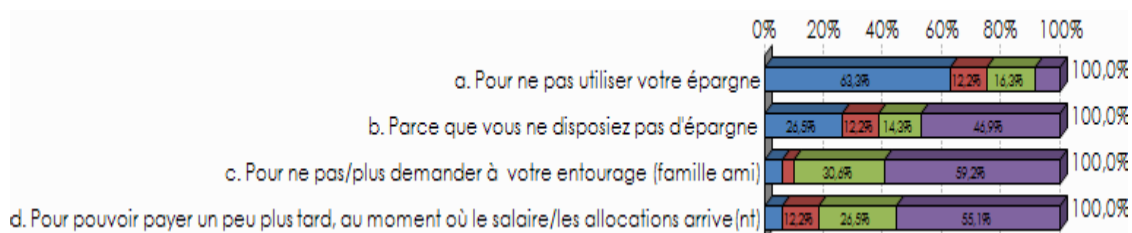
### 11.1. Algemene waarnemingen

#### Waarvoor gebruikt u uw geldreserve?

##### Met KO

	1. Hele maal onjuist		2. Eerder onjuist		3. Eerder juist		4. Hele maal juist		Totaal	
	Aant.	% gecit.	Aant.	% gecit.	Aant.	% gecit.	Aant.	% gecit.	Aant.	% gecit.
a. Om niet aan uw spaargeld te raken	31	63,3%	6	12,2%	8	16,3%	4	8,2%	49	100,0%
b. Omdat u geen spaargeld hebt	13	26,5%	6	12,2%	7	14,3%	23	46,9%	49	100,0%
c. Om het niet (meer) te moeten vragen aan uw naasten (familie, vriend en)	3	6,1%	2	4,1%	15	30,6%	29	59,2%	49	100,0%
d. Om iets later te kunnen betalen, op het ogenblik dat mijn loon/uitkering arriveert.	3	6,1%	6	12,2%	13	26,5%	27	55,1%	49	100,0%

<sup>29</sup> Zie ook punt: 4.4. Sensibilisering en preventie in *Zijn reclame en verkooppraktijken voor kredietopeningen verantwoord*? Réseau Financement Alternatif, 2011, blz. 44.



### De vier meest geciteerde redenen voor het gebruik van een KO zijn:

Om uw spaargeld niet aan te spreken: 63,3% helemaal ONJUIST.

Om niet meer aan uw naasten te vragen: 59,18% helemaal JUIST.

Om iets later te kunnen betalen, als uw inkomen gestort wordt: 55,1% helemaal JUIST.

Omdat u niet over spaargeld beschikt: 46,9% helemaal JUIST.

We leggen graag de nadruk op het feit dat 26,5% de optie “omdat u niet over spaargeld beschikt” hier als “helemaal ONJUIST” aankruist.

**Conclusie:** in bijna twee derde van de situaties vormen het gebrek aan spaargeld en de wil om geen beroep meer te doen op zijn naasten de belangrijkste motor om een KO aan te gaan.

### De antwoorden van mensen die niet beschikken over een KO en die er een zouden willen:

Om uw spaargeld niet aan te spreken: 32 helemaal ONJUIST (32/53 = 60,3%).

Omdat u niet over spaargeld beschikt: 30 helemaal JUIST (30/53 = 56,6%).

Om iets later te kunnen betalen, als uw inkomen gestort wordt: 27 helemaal JUIST (27/53 = 50,9%).

Om niet meer aan uw naasten te vragen: 24 helemaal JUIST (24/52 = 46,2%).

Wat betreft het spaargeld beschouwen 14 personen (14/53 = 26,4%) deze laatste bewering als “helemaal ONJUIST”.

## 11.2. Vaststelling na analyse

Ook hier vormt het gebrek aan spaargeld de belangrijkste motor tot het gebruik van KO, hoewel in mindere mate.

We benadrukken echter dat een vierde van de respondenten over spaargeld lijkt te beschikken omdat ze op de vraag over het gebrek aan spaargeld als motief voor het aangaan van een KO “helemaal onjuist” antwoorden. Rekening houdend met de eigenschappen van ons staal, roept dit vragen op over de strategie en de uitleg wat betreft dit spaargeld.

## 11.3. Aanbeveling – Verantwoorde praktijken – Het risicogedrag verminderen

Het gebruik van een KO als alternatief voor het ‘ontberen’ omdat men niet over spaargeld beschikt speelt zeker op een verschillende manier naargelang de verschillende inkomenscategorieën. Hoe lager het inkomen, hoe meer men redelijkerwijs kan aannemen dat men nuttige tot zeer nuttige en zelfs essentiële goederen en diensten ontbeert. Tegelijkertijd kunnen we ons ook goed voorstellen dat het steeds moeilijker wordt om enkel maar op een beredeneerde manier aankopen te doen die economisch verantwoord zijn. De praktische soepelheid die zo geapprecieerd wordt door de gebruikers, *a fortiori* door degenen die geen speciale financiële moeilijkheden hebben, kan een gevaar betekenen voor anderen.

Deze informatie vervolledigt op een adequate manier de gegevens uit de verzamelde meningen wat betreft het gevaar van KO’s en de meningen over de moeilijkheid om te leven zonder KO. Het lijkt dus nuttig om verantwoorde praktijken naar voren te schuiven met betrekking tot de toezegging van het krediet, als deze als doel hebben een ‘onverantwoorde’ toegang te creëren, zodat laattijdige



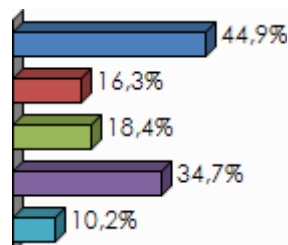
betalingen, wanbetalingen en overmatige schuldoverlast van mensen met een bescheiden inkomen worden vermeden.

## 11.4. Om wat te doen?

### 30. Voor welke uitgaven gebruikt u vandaag uw reserve(s)?

#### Met KO

	Aant.	% obs.
Voor de dagelijkse inkopen in de supermarkt	22	44,9%
Voor de rekeningen (water, gas, elektriciteit...)	8	16,3%
Voor cadeaus, vakantie of vrije tijd	9	18,4%
Voor belangrijke aankopen (tv, hifi, computer...)	17	34,7%
Om andere kredieten terug te betalen	5	10,2%
<b>Totaal</b>	<b>49</b>	



Voor de respondenten met KO, is de top-3 van het gebruik:

Dagelijkse inkopen in de supermarkt:  $22/49 = 44,9\%$

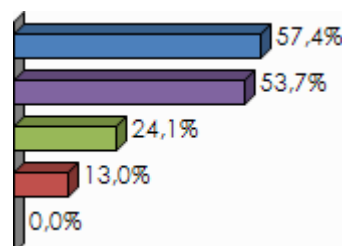
Grotere aankopen:  $17/49 = 34,7\%$

Cadeaus, vakantie, vrije tijd:  $9/49 = 18,4\%$

### 30. Voor welke uitgaven gebruikt u vandaag uw reserve(s)?

#### Zonder KO en Wenst

	Aant.	% gecit.
Voor de dagelijkse inkopen in de supermarkt	31	57,4%
Voor belangrijke aankopen (tv, hifi, compute...)	29	53,7%
Voor cadeaus, vakantie of vrije tijd	13	24,1%
Voor de rekeningen (water, gas, elektriciteit...)	7	13,0%
Om andere kredieten terug te betalen	0	0,0%
<b>Totaal</b>	<b>54</b>	



Bij de respondenten die geen KO hebben maar er een wensen, vindt men dezelfde top-3, evenwel in een andere volgorde:

Dagelijkse inkopen in de supermarkt:  $31/54 = 57,4\%$

Grotere aankopen:  $29/54 = 53,7\%$

Cadeaus, vakantie, vrije tijd:  $13/54 = 24,1\%$

## 11.5. Vaststelling na analyse

Het reële en mogelijke gebruik komen dus goed overeen. De factor die de meeste vragen oproept, is de belangrijke plaats van de financiering van 'grotere aankopen'. De onderliggende vragen blijven: is dit hiervoor de meest aangepaste kredietvorm? Zijn er geen alternatieve financieringen beschikbaar voor dit publiek? Is er geen gevaar tot afglijden? De dimensies 'onbepaalde duur' en 'hogere bedragen dan noodzakelijk' kunnen leiden tot een groter gebruik en meer opnames. Dit afglijden leidt enkel tot financiële moeilijkheden als de bereikte bedragen de maandelijkse afbetalingen in gevaar brengen. Het risico op afglijden is groter als het dagelijkse inkomen maar net genoeg is om te voldoen aan basisbehoeften.

Een ander zorgwekkend fenomeen is er één dat we opmerkten bij 22 respondenten die gebruikmaken van de uitgestelde betaling in schijven. Veertien onder hen geven aan hun KO te gebruiken om aankopen te verrichten in grootwarenhuizen.

De ondervraagde personen gebruiken hun KO dus over het algemeen op een niet aangepaste wijze. Of het nu over één belangrijke aankoop gaat of om dagelijkse aankopen die in schijven worden betaald: men kan zich afvragen of het gebrek aan financiële alternatieven (voor de eerste) of het gebrek aan middelen (voor de anderen) de ondervraagde personen ertoe brengen om een financieel product te gaan gebruiken dat ideaal lijkt voor onvoorziene uitgaven die makkelijk in enkele maanden kunnen worden terugbetaald, maar dat zeker niet bedoeld is voor de verschillende soorten gebruik die we hebben waargenomen bij ons staal van respondenten.

## 11.6. Aanbeveling – Verantwoorde praktijken – De indicatoren objectiveren van het verlenen van een aangepaste KO

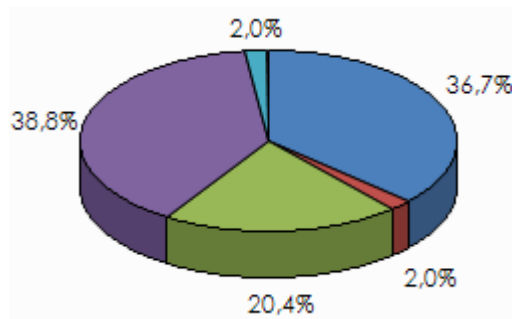
Dit oneigenlijk gebruik door de respondenten is op zich geen probleem. Het wordt pas een probleem als de laattijdige betalingen leiden tot wanbetaling door een gecumuleerd gebruik. Dat wil zeggen dat de ontleende bedragen eerst oplopen, waarna misschien een volgende stap komt waarbij een tweede kaart wordt aangevraagd, enzovoort. In dergelijke situaties zorgt een KO er slechts voor dat er een structureel onevenwicht ontstaat tussen de inkomsten en de uitgaven van een gezin, en brengt ze de vermogenssituatie van dit gezin in gevaar doordat de schulden oplopen. Om dergelijke ontsporingen te vermijden is het aangewezen sommige belangrijke indicatoren te objectiveren bij het toekennen van een KO.

## 12. Vermindering van het bedrag of stoppen van een KO

### 12.1. Algemene waarnemingen

#### 41. Wilt u uw KO behouden?

	Aant.	% gecit
Ja, op dezelfde manier als vandaag	<b>18</b>	<b>36,7%</b>
Ja, en ik zou mijn gebruik willen verhogen	<b>1</b>	<b>2,0%</b>
Ja, maar ik zou mijn gebruik willen verminderen	<b>10</b>	<b>20,4%</b>
Nee, ik zou mijn KO willen stoppen	<b>19</b>	<b>38,8%</b>
Ik weet het niet	<b>1</b>	<b>2,0%</b>
<b>Totaal</b>	<b>49</b>	<b>100,0%</b>



Onder de 49 gebruikers van een KO verklaren er 19 ( $19/49 = 38,8\%$ ) dat ze hun KO graag zouden stopzetten. Dit is dus het topantwoord; er zijn meer mensen die ermee willen stoppen dan mensen die hun KO op dezelfde manier zouden willen voortzetten ( $18/49 = 36,7\%$ ). Vervolgens verklaren 10/49 respondenten (of  $20,4\%$ ) dat ze het gebruik ervan graag zouden verminderen.

We hebben de antwoorden over de kwaliteit van de terugbetalingen onderzocht van de respondenten die het gebruik van hun KO willen verminderen of stopzetten (Vr32 en Vr42). Op 2 respondenten na, voor wie de terugbetalingen over het algemeen zeer goed verlopen, vinden alle anderen dat hun KO('s) te duur is (zijn) ( $15/29 = 51,7\%$ ). Daarna komen degenen die verklaren dat ze hun uitgaven minder en minder controleren ( $8/29 = 27,6\%$ ) en degenen die vinden dat ze hun KO minder of helemaal niet meer nodig hebben ( $5/29 = 17,2\%$ ).

Als we nagaan waarom de 64 mensen die vroeger over een KO beschikten deze hebben stopgezet,

vinden we de volgende drie redenen: wanbetaling (35,9%), het feit dat ze hun budget niet meer konden beheren (25,0%) en het feit dat het zwaar om dragen werd (20,3%).

## **12.2. Vaststelling na analyse**

Heel wat gebruikers binnen het staal lijken de KO te gebruiken “omdat ze niets beters vinden”. Dat wil zeggen: omdat er geen beter passende kredietvorm voorhanden is die beter afgestemd is op hun behoefte, of, beter nog, omdat ze geen spaargeld of geen bijkomende middelen hebben.

Ondanks de zogenaamde soepelheid van dit financieel product, leidt het vaak tot wanbetaling en kan het bijdragen tot de ontregeling van het budgetbeheer van de bevraagde gezinnen die slechts een bescheiden inkomen genieten.

## **12.3. Aanbeveling – Preventie en educatie – Meer keuzemogelijkheden scheppen die een alternatief vormen voor KO's**

Op basis van deze antwoorden lijkt het essentieel om in een preventie-instrument elementen op te nemen die het geloof kunnen doen wankelen dat een KO onvermijdelijk is. Om dat mogelijk te maken, moet er gewerkt worden in het kader van de omgeving waarin de persoon zich bevindt.

Wat zijn de risico's van een KO voor deze persoon? Voor zijn naasten?

Wat zijn de nadelen als er geen beroep meer op wordt gedaan? Wat belet hem om er geen beroep meer op te doen?

Welke personen in het gezin hebben te lijden onder een stopzetting?

Welke weerstand kan dit oproepen?

Welke 'aanvaardbare' alternatieven kunnen worden voorgesteld aan de gebruikers en de andere personen waar dit een impact op heeft?

## **13. Recapitulatie van de aanbevelingen**

De vaststellingen in deze enquête tonen aan dat er verschillende risicofactoren zijn die verband houden met het gebruik van kredietopeningen door personen, gezinnen die over bescheiden of lage inkomens beschikken. Dat zorgt ervoor dat deze nochtans zeer populaire kredietvorm leidt tot schuldenlast en zelfs tot overmatige schuldenlast.

We stellen eveneens vast dat de wetgever de krijtlijnen heeft uitgezet van een verantwoorde praktijk, met name door de doelstellingen uit te leggen van de informatie- en raadgevingsplicht. Hoewel deze wettelijke maatregelen over het algemeen een zeer gunstige impact hebben op de waargenomen praktijken, moeten we vaststellen dat er nog gebieden bestaan waarin vooruitgang geboekt kan worden.

Onze aanbevelingen moeten dus in het licht gezien worden van de wil om de wet meer operationeel te maken wanneer deze toegepast wordt op kredietopeningen, zodat er een omgeving wordt gecreëerd die niet alleen veilig is voor gezinnen die over een gemiddeld tot hoog inkomen beschikken maar ook voor gezinnen die over bescheiden of ronduit weinig middelen beschikken.

### **Thema A: Verantwoorde praktijken**

#### **Raadgevingsplicht:**

**Aanbeveling die het mogelijk moet maken de klant een passend bedrag voor te stellen.**

**Afstappen/verminderen van de standaardbedragen van KO's.**

Kredietopeningen (vooral kredietkaarten) worden nog te vaak voorgesteld met een standaard gebruikslimiet (€ 1900, € 2500, € 5000, ...).

We stellen voor maatregelen te treffen die er toe leiden dat situaties vermeden worden waarin wordt geoordeeld dat het bedrag van de reserve hoger is dan nodig (in ons onderzoek 41,9% van de gevallen). Deze waarneming toont aan dat er in heel wat gevallen niet voldaan wordt aan de

Kredietopeningen Les ouvertures de crédit : pourquoi pour quoi faire?

Conclusieons en taanbevelingen recommandations – paginae 43/56

Intégration sociale Maatschappelijke integratie – MIIS-2010-06 (Lot2)

raadgevingsplicht. Om dit te realiseren, moet er rekening gehouden worden met het echte maandelijks inkomen, gestaafd door documenten, en met de desiderata van de consumenten. Deze ‘beredeneerd’ toegekende bedragen zouden het voorwerp moeten uitmaken van een zeker formalisme in het geval dat de kredietnemer vraagt de reserve te verhogen. Elk van deze verhogingen vormt een gelegenheid voor de kredietgever om de evolutie van de mogelijkheid tot terugbetaling van de kredietgever na te gaan alsook zijn algemene schuldgraad.

### **Werk maken van een efficiënte en geobjectiveerde analyse van de terugbetalingscapaciteit**

Hoe lager het inkomen ligt van de aanvragers van het krediet, hoe meer het nodig is het krediet aan te passen aan de financiële mogelijkheden van het gezin, als we betalingsrisico's willen vermijden. Om dat te doen, is een gewone consultatie van de bestanden van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren onvoldoende.

Naar analogie van de aanbevelingen van het platform ‘Dag zonder krediet 2010’<sup>30</sup> zijn we voorstander van het creëren van een standaardformulier voor budgetanalyse, dat naar behoren ingevuld en gedocumenteerd moet worden. Dit stuk zou een essentieel element uitmaken van een verantwoorde praktijk tegenover de kredietgever/kredietbemiddelaar (die de informatie verzamelt) als tegenover de kredietnemer (die de exacte informatie aanlevert).

### **Naar een evenredigheid tussen het niveau van de inkomsten en het gecumuleerde totaal van de kredietopeningen**

Het lijkt ons noodzakelijk dat er werk wordt gemaakt van het vastleggen van de toegestane bedragen die aangepast zijn aan het maandelijks inkomen. Elke overschrijding van dit bedrag (een soort van voorzichtigheidsreferentie) door de aanvrager zou het voorwerp moeten uitmaken van een ad-hocanalyse door de kredietgever. Dit zou zonder enige twijfel de risico's van problematisch gebruik verminderen dat de terugbetalingsmogelijkheid van het gezin wordt overschreden.

### **Aanbeveling tot een proactieve, preventieve monitoring van een passend gebruik van kredietopeningen**

De kredietgevers zijn het best geplaatst om het niet aangepaste gebruik op te merken dat leidt tot verzadiging, schuldenlast en zelfs overmatige schuldenlast. Dit kan gebeuren als de betalingsachterstand leidt tot wanbetaling door het ontleende bedrag te verhogen tot aan de toegestane limiet, of tot een eventuele overschrijding van deze limiet of het aangaan van een tweede KO om een beetje tijd te winnen.

In deze situaties hebben de KO's enkel gediend om een structureel onevenwicht tussen de inkomsten en de uitgaven van een gezin te maskeren. Finaal leidt dit tot een verergering van de vermogenssituatie van het gezin doordat de schulden stijgen. Als ze op een goede manier wordt geïdentificeerd, kan de kredietgever deze informatie gebruiken om te communiceren met de consument over wat een echt onevenwicht in zijn financiële situatie lijkt en hem uitnodigen, raad geven en oriënteren zodat hij probeert deze situatie recht te zetten.

### **Aanbeveling om toe te laten dat een aangepast krediet wordt aangeboden aan de klant**

We stellen voor dat KO's niet meer voorgesteld mogen worden in een grootwarenhuis om er een

30 Platform Dag zonder krediet Aanbevelingen 2010 “Invoering van een standaardformulier voor budgetanalyse. Het gemakkelijk krediet bestrijden is de kredietgever op zijn verantwoordelijkheid wijzen, onder andere door hem te verplichten om de terugbetaalcapaciteit en de solvabiliteit van de toekomstige kredietnemer correct te controleren. Daarom pleiten wij voor het strenger maken van die essentiële verplichting uit de richtlijn door, naar het voorbeeld van wat al in Zwitserland bestaat, een standaardformulier voor budgetanalyse in te voeren. Zulk een formulier zou helpen om de gegevens die de kredietgever moet controleren (zoals de loonfiche) duidelijker toe te lichten, om te controleren of die verplichting wel nageleefd werd, maar ook om zekerheid te hebben van de goede trouw van de consument door de juistheid van de gegeven antwoorden te controleren, waardoor ook de consument tot meer verantwoordelijk handelen wordt aanzet. blz. 17.

Kredietopeningen Les ouvertures de crédit : pourquoi pour quoi faire?

Conclusieons en taanbevelingen recommandations – paginae 44/56

Intégration sociale Maatschappelijke integratie – MIIS-2010-06 (Lot2)

belangrijke aankoop (bv. een duurzaam goed) mee te financieren. Het lijkt inderdaad extreem complex om in een grootwarenhuis de voorwaarden te verenigen die garanderen dat op een efficiënte manier wordt voldaan aan de raadgevingsplicht. Om dit mogelijk te maken, mogen de verkoper van het goed en de verkoper van het krediet niet dezelfde zijn. Er is ook een breed gamma aan kredieten nodig dat beantwoordt aan de verschillende types financieringsbehoeften van de consument.

Een verantwoorde praktijk impliceert ook dat er informatie wordt ingewonnen over het inkomen, het gezinsbudget, de schuldenlast, enzovoort, en dat er een bedenktijd wordt ingelast die ingaat tegen de huidige politiek om te profiteren van een impulsaankoop. Ten slotte moeten de controlemogelijkheden van de overheid verbeterd worden om het respecteren van deze voorschriften na te gaan. Vandaag is die controle vrijwel onmogelijk, zoals werd aangetoond in het parallelle onderzoek betreffende reclame voor krediet.

### **Thema B: Responsabilisering van de kredietbemiddelaars: de praktijken in kaart brengen Monitoring van de kredietbemiddelaars bij de Centrale voor Kredieten aan Particulieren**

Als men het preventiebeleid tegen schuldoverlast wil consolideren en de verkooppraktijken van de kredietgevers wil verbeteren, moeten de specifieke praktijken van de kredietbemiddelaars beter in kaart worden gebracht.

De CKP geeft ons op dit moment geen inlichtingen over deze kredietbemiddelaars, noch over het aantal wanbetalingen dat ze veroorzaken samen met het kredietorganisme waar ze partner van zijn. Dit gebrek aan transparantie leidt tot weinig behoorlijke praktijken van de kredietbemiddelaars. We hebben onder andere regelmatig aangegeven dat KO's gevaren inhouden.<sup>31</sup> Het aantal wanbetalingen is immers blijven stijgen, ondanks de inwerkingtreding van de WKP en het positieve effect dat deze lijkt te hebben op de wanbetalingen bij andere kredietvormen.

Dit lijkt ons nog belangrijker omdat nu aangetoond is dat een aanzienlijk deel van het cliënteel van KO's bestaat uit personen met een laag inkomen. De praktijken van de banken op het gebied van de toezegging van een KO zijn inderdaad heel verschillend wanneer ze te maken hebben met hun eigen klanten: ze hebben dan immers zicht op de bewegingen van hun rekening, op het volume en op de kwaliteit van het beheer die daar uit af te leiden is, wat hen de middelen geeft om de risico's te verminderen die aan de toezegging van kredieten verbonden zijn.

### **Thema C: Preventie en educatie die resulteren in een passend gebruik**

**Op een precieze manier de competenties maar ook de omstandigheden definiëren die toelaten op een rationele manier gebruik te maken van kredietopeningen en, als deze transponeerbaar zijn, ze integreren in preventie- en informatiemiddelen**

Voorafgaand sparen is moeilijk voor het waargenomen staal van de gezinnen. Hun lage inkomen laat dat over het algemeen niet toe. We hebben het hier wel degelijk over vooraf sparen want de terugbetaling van een krediet neemt *in fine* dezelfde vorm aan (een maandelijks bedrag wijden aan een te voorziene of reeds gerealiseerde aankoop).

Krediet is echter veel duurder; de interest reduceert de koopdracht. Het is ook niet gemakkelijk om op een redelijke manier gebruik te maken van de lopende KO. Dit in de eerste plaats door een gebrek aan alternatieven (voldoende inkomsten, sparen, aangepast krediet) maar ook door een gebrek aan knowhow/levenskunst die maakt dat je liever aan iets verzaakt dan een steeds groter en potentieel problematisch gebruik te gaan maken van de belangrijke bedragen van de KO.

31 O. Jérusalmy "Centrale des crédits aux particuliers 2010: plus de défauts, plus de sur-endettés, quelle surprise!", Réseau Financement Alternatif, 2010, "Centrale des crédits aux particuliers 2009: les impacts de la crise sur l'endettement des ménages", Réseau Financement Alternatif, 2009, "Crédits rapides et grands magasins: un problème, quel problème?", Réseau Financement Alternatif, 2008, "Centrale des crédits aux particuliers: premier pas vers un crédit responsable?" Réseau Financement Alternatif, 2007 – beschikbaar op: [www.financite.be](http://www.financite.be), rubriek Bibliothèque.

Het lijkt ons nuttig om dieper in te gaan op de levensomstandigheden en competenties van de mensen (36,7%) die onder moeilijke omstandigheden een gedrag ontwikkelen dat vermijdt dat ze in financiële moeilijkheden geraken, zodat we kunnen antwoorden op de volgende vragen: hoe doen ze het? Hoe hebben ze gemerkt dat de KO geen evenwicht brengt in hun budget? Kunnen we bij hen knowhow/levenskunst opdoen?

Is het doordat ze nooit iets tegengekomen zijn in hun leven, doordat ze nooit onverwachte kosten hebben moeten maken die verband houden met bepaalde omstandigheden (gezondheid, reparaties, verhuis, ...) dat ze hun budget in evenwicht hebben weten te houden? Kunnen we zorgen voor mogelijkheden om de gezinshoofden die moeilijkheden ondervinden iets bij te brengen door middel van animatie, sensibilisering of preventie?<sup>32</sup> Zodra men gevonden heeft waar er kennisoverdracht kan plaatsvinden, kunnen we die informatie naast de resultaten leggen van het onderzoek “Wat hebben gezinnen nodig om menswaardig te leven in België?”<sup>33</sup>, dat gaat over de toegang tot goederen en diensten die noodzakelijk zijn voor een waardig leven, en de nodige inkomsten om er toegang toe te hebben.

### **Preventieboodschappen opstellen, een ondersteuning met informatie, raad, een betere en efficiëntere educatie, die rekening houdt met de verzamelde meningen**

De kruising tussen de mogelijk tegenstrijdige meningen toont aan dat de vragen met betrekking tot preventie/sensibilisering en educatie hun nut kunnen bewijzen maar complex zijn.

KO's worden tegelijk als nuttig, nodig en absoluut noodzakelijk beschouwd, maar ook als gevaarlijk, consumptiebevorderend en duur. Het lijkt ons nodig om rekening te houden met de verschillende meningen, die elkaar af en toe tegenspreken, om preventieboodschappen/campagnes op te stellen die navolging vinden en het doelpubliek aanspreken.

De verzamelde meningen moeten in die zin worden aangewend.<sup>34</sup>

### **De keuzemogelijkheid groter maken, alternatieven voorzien voor KO**

Het lijkt essentieel om in een preventie-instrument elementen op te nemen die het geloof kunnen doen wankelen dat een KO onvermijdelijk is. Om dat mogelijk te maken, moet er gewerkt worden in het kader van de omgeving waarin de persoon zich bevindt.

Wat zijn de risico's van een KO voor deze persoon? Voor zijn naasten?

Wat zijn de nadelen als er geen beroep meer op wordt gedaan? Wat belet hem om er geen beroep meer op te doen?

Welke personen in het gezin hebben te lijden onder een stopzetting?

Welke weerstand kan dit oproepen?

Welke 'aanvaardbare' alternatieven kunnen worden voorgesteld aan de gebruikers en de andere personen waar dit een impact op heeft?

...

## **Thema D: Aanbevelingen betreffende marketingpraktijken**

Als aanvulling op de aanbevelingen opgesomd in Lot 1

### **De risico's van verwarring beperken: over het gebruik van de term 'reserve' voor een recht tot opname dat verband houdt met een kredietopening**

In het kader van dit onderzoek hebben we opzettelijk de term 'reserve' gebruikt zodat de ondervraagde personen ons makkelijk zouden begrijpen. We vinden deze term echter misleidend:

32 Zie ook punt: 4.4.. Sensibilisering en preventie in "*Zijn reclame en verkooppraktijken voor kredietopeningen verantwoord*", Réseau Financement Alternatif, 2011, blz 44

33 [http://www.belspo.be/belspo/home/publ/pub\\_ostc/AP/rAP40\\_2.pdf](http://www.belspo.be/belspo/home/publ/pub_ostc/AP/rAP40_2.pdf).

34 Zie ook punt: 4.4. Sensibilisering en preventie in "*Zijn reclame en verkooppraktijken voor kredietopeningen verantwoord*", Réseau Financement Alternatif, 2011, blz 44.

Kredietopeningen Les ouvertures de crédit : pourquoi? pour quoi faire?

Conclusieons en taanbevelingen recommandations – paginae 46/56

Intégration sociale Maatschappelijke integratie – MIIS-2010-06 (Lot2)

hij evoceert het begrip 'sparen' terwijl het hier in werkelijkheid om een krediet gaat. Van de kant van de kredietgever gezien is de term goed gekozen. Hij is echter paradoxaal en kan tot een houding en een gebruik leiden die economisch weinig rationeel zijn. Deze paradox en de cognitieve twijfel die hij kan genereren<sup>35</sup> lijken ons *a fortiori* nog sterker wanneer men zich richt tot gebruikers met een laag inkomen en over het algemeen gezien (73,5%) geen spaargeld. Dit versterkt nog de conclusies en aanbevelingen van lot 1 over de reclame en de en de verkooppraktijken: deze laatste verminderen de capaciteit om de inzet en de verantwoordelijkheden die vasthangen aan een KO te begrijpen, waardoor ze *in fine* weinig bijbrengen. De becijferde voorbeelden zijn zeldzaam en vaak weinig veelzeggend. Reclame, die de potentiële kwaliteiten van de KO opblaast, doet zo de positieve effecten van geobjectiveerde en evenwichtige informatie teniet.

## **Thema E: Ergonomie van de kredietopeningen**

### **Opstellen van modaliteiten voor het gebruik met een pedagogische, preventieve dimensie**

We stellen voor dat er modaliteiten voor het gebruik worden opgesteld (bij de opname en bij de verhoging van het totaalbedrag van de KO), met informatie over het verschuldigde saldo, het aantal betalingen, realistische voorbeelden over de impact op deze elementen in geval van nieuwe opnames die de gebruiker toelaten de goede vragen te stellen (kan ik dit aan met mijn budget?) vooraleer toe te happen. Deze aspecten kunnen samen opgebouwd worden met de gebruikers: met degenen die niet over de schreef gaan en met degenen die er niet in slagen zich aan de oorspronkelijk uitgestippelde lijn te houden.

### **De efficiëntie van de wettelijke bepalingen betreffende de 'nulstellingstermijn' nagaan door een evaluatie**

De wetgever heeft al maatregelen genomen om het risico op overmatige schuldenlast ten gevolge van kredietovereenkomsten van onbepaalde duur te beperken, door consumenten de mogelijkheid te geven tot wederopname van het uitstaande bedrag. Er werden maatregelen getroffen om onder bepaalde voorwaarden nulstellingstermijnen te introduceren.<sup>36</sup>

35 Het gebruik van de paradox is een krachtig instrument dat gebruikt wordt in de psychotherapie om veranderingen in het gedrag teweeg te brengen. Onder de talrijke werken over dit onderwerp is een referentiewerk zeker: P Watzlawick, J Weakland en R Fisch, *Het kan anders, over het onderkennen en oplossen van menselijke problemen*, Bohn Stafleu van Loghum, Houten, 1994.

36 -Voor 1 december 2010:

Artikel 22 van de wet op het consumentenkrediet (12 juni 1991)

§ 1. De Koning kan de maximale termijn voor de terugbetaling van het krediet bepalen, rekening houdend met het geleende bedrag en het type van het krediet.

§ 2. De kredietovereenkomsten van onbepaalde duur of met een looptijd van meer dan vijf jaar, die niet in de periodieke terugbetaling van kapitaal voorzien, moeten een termijn van nulstelling voorzien waarbinnen het totaal terug te betalen bedrag dient betaald te worden. De Koning kan een maximale nulstellingstermijn bepalen.

-Na 1 december 2010:

Artikel 22 van de wet op het consumentenkrediet (12 juni 1991)

§1er: idem

§2:De kredietovereenkomsten van onbepaalde duur of met een looptijd van meer dan vijf jaar, moeten een termijn van nulstelling voorzien waarbinnen het totaal terug te betalen bedrag dient betaald te worden. De Koning kan een maximale nulstellingstermijn bepalen. (treedt in werking op 1 januari 2013).

+ KB van 4 augustus 1992 waaronder art 9 §3:

§ 3. *Voor de kredietovereenkomsten van onbepaalde duur of met een looptijd van meer dan vijf jaar, die niet in de periodieke terugbetaling van kapitaal voorzien, dient het totaal terug te betalen bedrag betaald te worden binnen een termijn van 60 maanden.*

Deze maximale terugbetalingstermijn neemt een aanvang binnen twee maanden volgend op de eerste kredietopneming. De termijn neemt opnieuw een aanvang vanaf de eerste kredietopneming volgend op de laatste nulstelling.

De bedoeling van de wetgever om het risico van ‘eeuwigdurende’ schulden te beperken (en dus uit te sluiten dat er als gevolg daarvan overmatige schuldenlast ontstaat) mag dan lovenswaardig zijn, we pleiten voor een precieze evaluatie van de effecten ervan. We moeten immers vermijden dat het respecteren van de nulstellingstermijn berust op het aangaan van een ander krediet.

Met name “lijkt het ons belangrijk de consument niet te verrassen en de nulstellingstermijn duidelijk te vermelden vooraan in de overeenkomst”.<sup>37</sup> De betaaltermijn en het terugbetalingsplan van het krediet die door de kredietgever worden voorgesteld om tegemoet te komen aan de verplichting van een nulstellingstermijn moeten aangepast zijn aan de mogelijkheden binnen het budget van de consument, mogelijkheden die nagetrokken moeten worden op het ogenblik van de kredietverlening.

## 14. Algemene conclusies

Dit onderzoek heeft de volgende vaststellingen opgeleverd:

1. **De raadgevingsplicht wordt niet nagekomen in de grootwarenhuizen:**

De plicht wordt niet nagekomen en kan ook niet worden nagekomen: er werd bij relatief belangrijke aankopen geen enkel alternatief voor de KO voorgesteld aan de ondervraagde mensen uit ons staal. Bovendien gaat het vaak om te hoge standaardbedragen, ook bij de bank. Ze worden niet aangepast aan de reële inkomsten van gezinnen met de laagste inkomens.

2. **Het relatieve belang van de toegestane bedragen:**

Als we zien over welk maandelijks inkomen de deelnemers aan ons onderzoek beschikken, kunnen we besluiten dat de hoge bedragen van de KO en de mogelijkheid die aan sommigen onder hen geboden wordt om verschillende KO aan te gaan, leiden tot aanzienlijke schulden en mogelijk zelfs een overmatige schuldenlast.

3. **Een soepel gebruik voor de ene, een bron van ontsporing voor de ander:**

De soepelheid van het gebruik van de KO (recht op opname, wederopname, wijziging van de terugbetalingstermijn, van het bedrag van de maandelijks afbetalingen) heeft als gevolg dat de gebruiker geen ankerpunt meer heeft om zijn krediet op korte en middellange termijn te beheren. Hij is zich dan ook minder bewust van het risico van overmatige schuldenlast. Een passend en beredeneerd gebruik van de KO wordt moeilijk voor het gezinshoofd dat slechts over beperkte middelen beschikt en goederen voor basisconsumptie moet ontberen. Het is in zo’n geval erg moeilijk om uitschuivers te vermijden.

4. **Het onderzoek benadrukt het gebrek aan goede alternatieven op het gebied van financiering.**

Het publiek beschikt over het algemeen over geen of weinig spaargeld. Doordat de bedragen absoluut gesproken gering zijn, komen ze slechts met één enkele kredietvorm in aanraking: de KO.

5. **De KO’s worden op een dynamische manier verkocht aan het publiek.**

6. **De KO’s zijn vaak te hoog.**

7. **De kennis en meningen die verzameld werden bij het publiek vormen een basis om te werken aan informatie, educatie en preventie.**

---

37 “Aanbevelingen van de Dag zonder krediet 2010”, blz. 17.



## 15. Algemene aanbevelingen

De waarnemingen die werden verzameld bij dit onderzoek

### 1. **De raadgevingsplicht wordt niet nageleefd in grootwarenhuizen/aanpassing van de bedragen aan de behoeften/aanpassing van de kredietvorm aan de behoeften:**

Het opleggen van een raadgevingsplicht die deze naam waardig is, lijkt onmogelijk in grootwarenhuizen. Er zouden strikte en objectiveerbare maatregelen opgelegd moeten worden zodat praktijken kunnen worden ingedeeld als al dan niet verantwoord en zodat de markt van de KO's veiliger wordt voor gezinnen met een beperkt inkomen. Mogelijke maatregelen zouden kunnen zijn:

- verificatie en aanpassing van het totaalbedrag (totaal van de gecumuleerde bedragen wanneer er meer dan één KO werd aangegaan) aan het totaal van de maandelijkse inkomsten van de aanvrager. Voor elke overschrijding hiervan moet door de kredietgever een ad-hoconderzoek van de betalingsmogelijkheden van de aanvrager worden uitgevoerd;
- bepaalde afgelijnde belangrijke aankopen in grootwarenhuizen zouden enkel mogelijk gemaakt mogen worden met een maandelijkse financiering zonder mogelijkheid tot wederopname of meerdere opnames met maandelijkse afbetalingen en een looptijd die duidelijk wordt bepaald in de precontractuele fase.

Tegelijkertijd zou een periodieke update van de reële uitstaande bedragen van de KO's bij de CKP de kwaliteit verbeteren van de informatie die ter beschikking staat van de kredietgever bij het toestaan van een krediet.

### 2. **De verkoop van KO's in bankagentschappen is ook zeer proactief, de voorgestelde bedragen zijn weinig aangepast:**

Als we de hypothese geloven dat de banken een grotere kennis hebben van het budget en de beheerscapaciteiten van hun klanten dan grootwarenhuizen (Wordt het toegestane bedrag overschreden? Zijn er beslagen geweest of een betalingstop? Kosten? ...), dan stellen we vast dat de voorgestelde producten desondanks niet beter aangepast zijn aan het inkomen.

### 3. **Een soepel gebruik voor de ene, een gevaar tot afglijden voor de ander:**

We pleiten voor een proactieve houding van de kredietprofessionals.

Het is duidelijk dat KO's in tal van situaties een deugdelijk budgetbeheer in de weg staan omdat ze een gebrek aan ankerpunten bevatten. De som van de maandelijkse afbetaling is niet gekend, men weet niet hoelang de KO nog loopt, en toch overweegt men in de nabije toekomst een nieuwe opname.

Een verantwoorde praktijk zou een formele actie van de kredietgevers moeten inhouden die de gebruiker doet inzien wanneer zijn gedrag mogelijk tot een afglijding leidt. Er zouden indicatoren ontwikkeld moeten worden op basis van de gebruiksmogelijkheden die de gezinnen hebben, zodat ze een verwittiging krijgen als ze het gevaar van hun financiële situatie niet inzien of niet willen inzien. Een dergelijke aanpak is trouwens mogelijk en wordt in Frankrijk door sommige kredietgevers daadwerkelijk gehanteerd.<sup>38</sup>

---

38 Pilotproject van de Franse Banque de la Poste, die een dynamische analyse ontwikkelt van de lopende operaties van een staal van klanten en aan mensen met moeilijkheden begeleiding voorstelt om hun situatie weer recht te trekken.

#### 4. **Onzekerheid en afglijden**

Het gebruik van KO's door gezinnen die beschikken over een gemiddeld of een hoog inkomen terzijde gelaten, kunnen we stellen dat de uitgesproken meningen over een gebrek aan alternatieven (sparen, andere kredietvormen) en de wil de KO te beëindigen of het gebruik ervan te verminderen, aangeven dat er situaties bestaan van financiële onzekerheid waar de risico's talrijker blijken te zijn. Het gebrek aan inkomsten is inderdaad een risicofactor voor een onaangepast gebruik van de KO. Onaangepast, want men steekt zich voor lange tijd in de schuld door middel van één of meerdere KO('s). Dit gebruik is de voorbode van een situatie van schuldenlast en zelfs van overmatige schuldenlast.

Hiermee rekening houdend, is het duidelijk dat de gebruikers beschermd moeten worden als ze hun financiële situatie niet meer onder controle hebben (wanneer geobjectiverde indicatoren worden ontwikkeld en gebruikt) en dat deze bescherming deel moet uitmaken van een verantwoorde kredietpraktijk. Hiernaast moet het detecteren van lage inkomsten gezien worden als een preventieve factor om een situatie van overmatige schuldenlast te vermijden.

#### 5. **De KO's werden op een zeer proactieve manier gesleten aan de gebruiker:**

Deze vaststelling versterkt vanzelfsprekend de conclusie en de aanbevelingen die worden ontwikkeld in het kader van het parallelle onderzoek over reclame en marketingpraktijken.

## 16. Bijlagen

### 16.1. Bijlage 1

**Gaat u akkoord met de volgende beweringen in verband met deze kredietvorm? In uw geval...  
Met KO**

	1. Helemaal niet akkoord		2. Eerder niet akkoord		3. Eerder akkoord		4. Helemaal akkoord	
	N	% gecit .	N	% gecit .	N	% gecit .	N	% gecit .
a. Deze KO heeft me toegelaten mijn koopkracht te verhogen	8	16,30%	11	22,40%	<b>13</b>	<b>26,50%</b>	<b>15</b>	<b>30,60%</b>
b. Deze kredietvorm zet me aan tot meer en sneller kopen	10	20,40%	11	22,40%	<b>11</b>	<b>22,40%</b>	<b>16</b>	<b>32,70%</b>
c. Mijn kredietgever heeft me aangezet om mijn beschikbare reserve te verhogen	34	69,40%	8	16,30%	<b>3</b>	<b>6,10%</b>	<b>4</b>	<b>8,20%</b>
d. Met een KO kan je jezelf een pleziertje doen als je daar zin in hebt	5	10,20%	3	6,10%	<b>23</b>	<b>46,90%</b>	<b>18</b>	<b>36,70%</b>
e. Deze kredietvorm is makkelijker toegankelijk dan een andere lening in een bank	3	6,10%	5	10,20%	<b>3</b>	<b>6,10%</b>	<b>27</b>	<b>55,10%</b>
f. Het is heel duur want je gebruikt het gedurende een lange periode	1	2,00%	6	12,20%	<b>5</b>	<b>10,20%</b>	<b>32</b>	<b>65,30%</b>
g. Het is moeilijk om terug te betalen.	4	8,20%	15	30,60%	<b>14</b>	<b>28,60%</b>	<b>16</b>	<b>32,70%</b>
h. Het zet aan tot consumeren	5	10,20%	9	18,40%	<b>15</b>	<b>30,60%</b>	<b>20</b>	<b>40,80%</b>
i. De voorwaarden zijn niet duidelijk	10	20,40%	11	22,40%	<b>7</b>	<b>14,30%</b>	<b>21</b>	<b>42,90%</b>
j. Het is te gemakkelijk om er een te krijgen	4	8,20%	13	26,50%	<b>5</b>	<b>10,20%</b>	<b>25</b>	<b>51,00%</b>
k. Het is duurder dan een andere kredietvorm	4	8,20%	5	10,20%	<b>5</b>	<b>10,20%</b>	<b>24</b>	<b>49,00%</b>
l. Je vermijdt er mee om te laat te zijn met afbetalingen, de huur...	14	28,60%	13	26,50%	<b>8</b>	<b>16,30%</b>	<b>12</b>	<b>24,50%</b>
m. Het is een handig supplement aan het eind van de maand	7	14,30%	5	10,20%	<b>19</b>	<b>38,80%</b>	<b>18</b>	<b>36,70%</b>
n. Het is een handige reserve in geval van onvoorziene omstandigheden, tegenslagen	3	6,10%	1	2,00%	<b>13</b>	<b>26,50%</b>	<b>32</b>	<b>65,30%</b>
o. Deze kredietvorm kan gevaarlijk zijn voor mij	8	16,30%	8	16,30%	<b>5</b>	<b>10,20%</b>	<b>27</b>	<b>55,10%</b>
p. Deze kredietvorm kan een goede hulp zijn voor mij.	8	16,30%	4	8,20%	<b>22</b>	<b>44,90%</b>	<b>15</b>	<b>30,60%</b>

## 16.2. Bijlage 2

Met KO	KO in het verleden		Nooit KO		Ervaring met KO		N	% gecit.
	N	% gecit.	N	% gecit.	N	% gecit.		
1. Helemaal niet akkoord	8	16,3%	11	17,2%	28	19,4%	47	18,3%
2. Eerder niet akkoord	11	22,4%	12	18,8%	27	18,8%	50	19,5%
3. Eerder akkoord	13	26,5%	26	40,6%	54	37,5%	93	36,2%
4. Helemaal akkoord	15	30,6%	15	23,4%	25	17,4%	55	21,4%
5. Weet niet	2	4,1%	0	0,0%	10	6,9%	12	4,7%
<b>a. Door de KO is mijn koopkracht niet verbeterd</b>	<b>49</b>	<b>100,0%</b>	<b>64</b>	<b>100,0%</b>	<b>144</b>	<b>100,0%</b>	<b>257</b>	
1. Helemaal niet akkoord	10	20,4%	2	3,1%	2	1,4%	14	5,4%
2. Eerder niet akkoord	11	22,4%	3	4,7%	18	12,4%	32	12,4%
3. Eerder akkoord	11	22,4%	7	10,9%	38	26,2%	56	21,7%
4. Helemaal akkoord	16	32,7%	52	81,3%	83	57,2%	151	58,5%
5. Weet niet	1	2,0%	0	0,0%	4	2,8%	5	1,9%
<b>b. Deze kredietvorm doet me sneller en meer kopen</b>	<b>49</b>	<b>100,0%</b>	<b>64</b>	<b>100,0%</b>	<b>145</b>	<b>100,0%</b>	<b>258</b>	
1. Helemaal niet akkoord	34	69,4%	0		0		34	69,4%
2. Eerder niet akkoord	8	16,3%	0		0		8	16,3%
3. Eerder akkoord	3	6,1%	0		0		3	6,1%
4. Eerder akkoord	4	8,2%	0		0		4	8,2%
5. Weet niet	0	0,0%	0		0		0	0,0%
<b>c. Mijn kredietgever heeft me gepusht om mijn bestaande kredietreserve te verhogen</b>	<b>49</b>	<b>100,0%</b>	<b>0</b>	<b>100,0%</b>	<b>0</b>	<b>100,0%</b>	<b>49</b>	
1. Helemaal niet akkoord	5	10,2%	4	6,3%	8	5,5%	17	6,6%
2. Eerder niet akkoord	3	6,1%	2	3,1%	16	11,0%	21	8,1%
3. Eerder akkoord	23	46,9%	28	43,8%	68	46,9%	119	46,1%
4. Eerder akkoord	18	36,7%	29	45,3%	53	36,6%	100	38,8%
5. Weet niet	0	0,0%	1	1,6%	0	0,0%	1	0,4%
<b>d. Met een KO kan je jezelf een pleziertje doen als je daar zin in hebt</b>	<b>49</b>	<b>100,0%</b>	<b>64</b>	<b>100,0%</b>	<b>145</b>	<b>100,0%</b>	<b>258</b>	
1. Helemaal niet akkoord	3	6,1%	1	1,6%	4	2,8%	8	3,1%
2. Eerder niet akkoord	5	10,2%	8	12,5%	21	14,5%	34	13,2%
3. Eerder akkoord	3	6,1%	12	18,8%	21	14,5%	36	14,0%
4. Helemaal akkoord	27	55,1%	38	59,4%	49	33,8%	114	44,2%
5. Weet niet	11	22,4%	5	7,8%	50	34,5%	66	25,6%
<b>e. Deze kredietvorm is gemakkelijker te bekomen dan een lening bij een bank</b>	<b>49</b>	<b>100,0%</b>	<b>64</b>	<b>100,0%</b>	<b>145</b>	<b>100,0%</b>	<b>258</b>	
1. Helemaal niet akkoord	1	2,0%	4	6,3%	0	0,0%	5	1,9%
2. Eerder niet akkoord	6	12,2%	3	4,7%	9	6,3%	18	7,0%
3. Eerder akkoord	5	10,2%	5	7,8%	17	11,8%	27	10,5%
4. Helemaal akkoord	32	65,3%	51	79,7%	73	50,7%	156	60,7%
5. Weet niet	5	10,2%	1	1,6%	45	31,3%	51	19,8%
<b>f. Het is duur want je gebruikt het over een lange periode</b>	<b>49</b>	<b>100,0%</b>	<b>64</b>	<b>100,0%</b>	<b>144</b>	<b>100,0%</b>	<b>257</b>	
1. Helemaal niet akkoord	4	8,2%	4	6,3%	1	0,7%	9	3,5%
2. Eerder niet akkoord	15	30,6%	12	18,8%	29	20,1%	56	21,8%
3. Eerder akkoord	14	28,6%	12	18,8%	34	23,6%	60	23,3%
4. Helemaal akkoord	16	32,7%	36	56,3%	58	40,3%	110	42,8%
5. Weet niet	0	0,0%	0	0,0%	22	15,3%	22	8,6%
<b>g. Het is moeilijk terug te betalen</b>	<b>49</b>	<b>100,0%</b>	<b>64</b>	<b>100,0%</b>	<b>144</b>	<b>100,0%</b>	<b>257</b>	

1. Helemaal niet akkoord	5	10,20%	3	4,7%	3	2,1%	11	4,3%
2. Eerder niet akkoord	9	18,4%	3	4,7%	18	12,4%	30	11,6%
3. Eerder akkoord	15	30,6%	17	26,6%	34	23,4%	66	25,6%
4. Helemaal akkoord	20	40,8%	41	64,1%	86	59,3%	147	57,0%
5. Weet niet	0	0,0%	0	0,0%	4	2,8%	4	1,6%
<b>h. Het leidt tot consumptie</b>	<b>49</b>	<b>100,0%</b>	<b>64</b>	<b>100,0%</b>	<b>145</b>	<b>100,0%</b>	<b>258</b>	
1. Helemaal niet akkoord	10	20,4%	6	9,4%	6	4,1%	22	8,5%
2. Eerder niet akkoord	11	22,4%	14	21,9%	15	10,3%	40	15,5%
3. Eerder akkoord	7	14,3%	20	31,3%	37	25,5%	64	24,8%
4. Helemaal akkoord	21	42,9%	21	32,8%	31	21,4%	73	28,3%
5. Weet niet	0	0,0%	3	4,7%	56	38,6%	59	22,9%
<b>i. De gebruiksvoorwaarden zijn niet goed gekend</b>	<b>49</b>	<b>100,0%</b>	<b>64</b>	<b>100,0%</b>	<b>145</b>	<b>100,0%</b>	<b>258</b>	
1. Helemaal niet akkoord	4	8,2%	3	4,7%	8	5,5%	15	5,8%
2. Eerder niet akkoord	13	26,5%	6	9,4%	22	15,2%	41	15,9%
3. Eerder akkoord	5	10,2%	13	20,3%	38	26,2%	56	21,7%
4. Helemaal akkoord	25	51,0%	40	62,5%	47	32,4%	112	43,4%
5. Weet niet	2	4,1%	2	3,1%	30	20,7%	34	13,2%
<b>j. Het is te gemakkelijk om er één te krijgen</b>	<b>49</b>	<b>100,0%</b>	<b>64</b>	<b>100,0%</b>	<b>145</b>	<b>100,0%</b>	<b>258</b>	
1. Helemaal niet akkoord	4	8,2%	3	4,7%	2	1,4%	9	3,5%
2. Eerder niet akkoord	5	10,2%	3	4,7%	9	6,2%	17	6,6%
3. Eerder akkoord	5	10,2%	15	23,4%	23	15,9%	43	16,7%
4. Helemaal akkoord	24	49,0%	31	48,4%	35	24,1%	90	34,9%
5. Weet niet	11	22,4%	12	18,8%	76	52,4%	99	38,4%
<b>k. Het is duurder dan andere krediettypes</b>	<b>49</b>	<b>100,0%</b>	<b>64</b>	<b>100,0%</b>	<b>145</b>	<b>100,0%</b>	<b>258</b>	
1. Helemaal niet akkoord	14	28,6%	11	17,2%	25	17,2%	50	19,4%
2. Eerder niet akkoord	13	26,5%	22	34,4%	38	26,2%	73	28,3%
3. Eerder akkoord	8	16,3%	16	25,0%	46	31,7%	70	27,1%
4. Helemaal akkoord	12	24,5%	14	21,9%	28	19,3%	54	20,9%
5. Weet niet	2	4,1%	1	1,6%	8	5,5%	11	4,3%
<b>l. Je vermijdt er betalingsachterstand mee voor facturen, voor de huur, ...</b>	<b>49</b>	<b>100,0%</b>	<b>64</b>	<b>100,0%</b>	<b>145</b>	<b>100,0%</b>	<b>258</b>	
1. Helemaal niet akkoord	7	14,3%	10	15,6%	19	13,1%	36	14,0%
2. Eerder niet akkoord	5	10,2%	12	18,8%	29	20,0%	46	17,8%
3. Eerder akkoord	19	38,8%	25	39,1%	56	38,6%	100	38,8%
4. Helemaal akkoord	18	36,7%	16	25,0%	32	22,1%	66	25,6%
5. Weet niet	0	0,0%	1	1,6%	9	6,2%	10	3,9%
<b>m. Het is een nuttig complement op het eind van de maand</b>	<b>49</b>	<b>100,0%</b>	<b>64</b>	<b>100,0%</b>	<b>145</b>	<b>100,0%</b>	<b>258</b>	
1. Helemaal niet akkoord	3	6,1%	7	10,9%	6	4,1%	16	6,2%
2. Eerder niet akkoord	1	2,0%	1	1,6%	17	11,7%	19	7,4%
3. Eerder akkoord	13	26,5%	28	43,8%	58	40,0%	99	38,4%
4. Helemaal akkoord	32	65,3%	28	43,8%	62	42,8%	122	47,3%
5. Weet niet	0	0,0%	0	0,0%	2	1,4%	2	0,8%
<b>n. Het is een reserve voor onverwachte omstandigheden of tegenslag</b>	<b>49</b>	<b>100,0%</b>	<b>64</b>	<b>100,0%</b>	<b>145</b>	<b>100,0%</b>	<b>258</b>	
1. Helemaal niet akkoord	8	16,3%	3	4,7%	10	6,9%	21	8,1%
2. Eerder niet akkoord	8	16,3%	5	7,8%	26	17,9%	39	15,1%
3. Eerder akkoord	5	10,2%	6	9,4%	8	5,5%	19	7,4%
4. Helemaal akkoord	27	55,1%	50	78,1%	98	67,6%	175	67,8%
5. Weet niet	1	2,0%	0	0,0%	3	2,1%	4	1,6%
<b>o. Deze kredietvorm kan gevaar inhouden voor mij</b>	<b>49</b>	<b>100,0%</b>	<b>64</b>	<b>100,0%</b>	<b>145</b>	<b>100,0%</b>	<b>258</b>	

Kredietopeningen Les ouvertures de crédit : pourquoi faire?  
 Conclusies en aanbevelingen recommandations – paginae 53/56  
 Intégration sociale Maatschappelijke integratie – MIIS-2010-06 (Lot2)

1. Helemaal niet akkoord	8	16,3%	9	14,1%	35	24,1%	52	20,2%
2. Eerder niet akkoord	4	8,2%	23	35,9%	31	21,4%	58	22,5%
3. Eerder akkoord	22	44,9%	19	29,7%	40	27,6%	81	31,4%
4. Helemaal akkoord	15	30,6%	13	20,3%	34	23,4%	62	24,0%
5. Weet niet	0	0,0%	0	0,0%	5	3,4%	5	1,9%
<b>p. Deze kredietvorm kan een goede hulp betekenen voor mij</b>	<b>49</b>	<b>100,0%</b>	<b>64</b>	<b>100,0%</b>	<b>145</b>	<b>100,0%</b>	<b>258</b>	

## 17. Lexicon

### Uitstaand bedrag

De kredietopening heeft als kenmerk dat de ontleende bedragen kunnen variëren naargelang de opnames die gedaan werden en de terugbetalingen die gebeurd zijn. Het uitstaande bedrag is het bedrag dat effectief ontleend werd.

- Wederopname van het uitstaande bedrag: dit gaat over een opname die wordt uitgevoerd na een gedeeltelijke of totale terugbetaling van het uitstaande bedrag. Bijvoorbeeld: lening van € 500, terugbetaling van 4 x € 100 tijdens de volgende maanden, vervolgens opnieuw een opname van € 300. In dit geval heeft men het over een wederopname van het uitstaande bedrag.

### Verplichting tot informatie en raadgevingsplicht

Zoals beschreven in de wet van 12 juni 1991 op het consumentenkrediet

#### **Artikel 10**

De kredietgever en de kredietbemiddelaar moeten aan de consument die om een kredietovereenkomst verzoekt en, in voorkomend geval, de steller van een persoonlijke zekerheid, de juiste en volledige informatie vragen die zij noodzakelijk achten om hun financiële toestand en hun terugbetalingsmogelijkheden te beoordelen en, in ieder geval, hun lopende financiële verbintenissen. De consument en de steller van een persoonlijke zekerheid zijn ertoe gehouden daarop juist en volledig te antwoorden.

In geen enkel geval mag de gevraagde informatie betrekking hebben op het ras, de etnische afstamming, de seksuele voorkeur, de gezondheid, de overtuigingen of activiteiten op politiek, levensbeschouwelijk of godsdienstig gebied of het lidmaatschap van een vakbond of van een ziekenfonds.

#### **Artikel 11**

De kredietgever en de kredietbemiddelaar zijn verplicht:

1° de consument op een juiste en volledige manier alle noodzakelijke informatie te verschaffen in verband met de beoogde kredietovereenkomst;

2° voor de kredietovereenkomsten die zij gewoonlijk aanbieden of waarvoor zij gewoonlijk bemiddelen, het krediet te zoeken dat qua soort en bedrag het best is aangepast, rekening houdend met de financiële toestand van de consument op het ogenblik van het sluiten van de kredietovereenkomst en met het doel van het krediet.

### Grootwarenhuis/winkelketen

We hebben deze term gebruikt zoals hij gewoonlijk begrepen wordt door het brede publiek. We groeperen hieronder dus alle winkels/grootwarenhuizen die kredietopeningen aanbieden.

### Standaardbedragen

We verwijzen hier naar de kredietopeningen die aan het publiek worden voorgesteld met vooraf vastgestelde maximumbedragen (bijvoorbeeld € 1900, € 2500, € 5000, ...).

### Uitgestelde betaling

Hiermee bedoelen we het gebruik dat wordt gemaakt van een kredietopening als de opnames volledig worden terugbetaald aan het begin van de maand. Er vindt dus geen terugbetaling in schijven plaats. Er is enkel sprake van een klein betalingsuitstel.

### Kredietnemer

Persoon die een krediet is aangeaan. Hier beschouwen we dat het krediet waarover het gaat over het algemeen een kredietopening betreft.

### Kredietgever<sup>39</sup>

De kredietgever is elke persoon (natuurlijke of rechtspersoon of elke groep van dergelijke personen) die een

39 [http://www.economie2.fgov.be/protection\\_consumer/Credit/Credit\\_CD/WCK/cadre1.htm](http://www.economie2.fgov.be/protection_consumer/Credit/Credit_CD/WCK/cadre1.htm)

Kredietopeningen Les ouvertures de crédit : pourquoi pour quoi faire?

Conclusieons en taanbevelingen recommandations – paginae 55/56

Intégration sociale Maatschappelijke integratie – MIIS-2010-06 (Lot2)

krediet toestaat binnen het kader van zijn beroepsactiviteit. Het krediet moet op zich niet de professionele activiteit van de kredietgever zijn. Elke verkoper die de betaling op krediet toestaat van de goederen die hij verkoopt, is een kredietgever in de zin van de wet. Ook de werkgever die zijn personeelsleden een lening geeft als de activiteit van de onderneming vreemd is aan het krediet, is een kredietgever. In werkelijkheid dient het criterium van de beroepsactiviteit om de kredietgever in de zin van de WCK te onderscheiden van een persoon die uitzonderlijk een krediet toestaat omwille van redenen die niets te maken hebben met een professioneel doel (ouders, vrienden, ...) en zonder winstoogmerk. Het begrip 'beroepsactiviteit' houdt dus niet in dat kredieten de *core business* zijn van een onderneming, zoals bij een kredietmaatschappij. Een consumentenkrediet kan enkel toegekend worden door een kredietgever die door de wet erkend is.

### **Kredietbemiddelaar**<sup>40</sup>

De wettelijke definitie, die zeer breed is, heeft het over elke persoon die bijdraagt tot het **sluiten** of het **uitvoeren** van een kredietovereenkomst binnen het kader van zijn handels- of beroepsactiviteiten, en die geen kredietgever is in de zin van de wet. De wet heeft het over personen die in het kader van hun beroepsactiviteit werken. Mensen die af en toe zonder winstoogmerk (rechtstreeks of onrechtstreeks) tussenkomen om een naaste te helpen, vallen hier niet onder. Wie tussenkomt, zelfs occasioneel in het kader van zijn beroepsovereenkomst, valt echter wel onder de bepalingen van de wet. Dit is het geval voor de sociale dienst van een onderneming die tussenkomt met een krediet dat moet dienen om de schulden van een bediende te hergroeperen, te onderhandelen met een schuldenaar. Dit is een kredietbemiddelaar in de zin van de WCK. Dit is eveneens het geval voor verkopers van goederen en diensten die geen kredietovereenkomst op afbetaling laten ondertekenen maar als tussenpersonen dienen voor de afsluiting van leningen op afbetaling die normalerwijze bedoeld zijn om de aankoop van goederen of diensten te financieren. Verder vallen ook schuldbemiddelaars tussen personen bij de uitvoering en niet bij de afsluiting van het contract onder de wet (Parl. Doc. Senaat, 1989-1990, 916/2, p. 3). Ook een verzekeringsmaatschappij, dochteronderneming van een financiële groep, die haar klanten oriënteert naar een andere dochteronderneming, gespecialiseerd in consumentenkrediet, wordt beschouwd als kredietbemiddelaar ([http://www.economie2.fgov.be/protection\\_consumer/Credit/Credit\\_CD/LCC/avisadm/AA63\\_1.htm](http://www.economie2.fgov.be/protection_consumer/Credit/Credit_CD/LCC/avisadm/AA63_1.htm)). Net als een kredietbemiddelaar alleen maar mag bemiddelen voor een erkende kredietgever (artikel 63 §3), is het verboden voor een kredietbemiddelaar om dossiers van zijn klanten te behandelen met behulp van zelfstandige medewerkers. Dergelijke medewerkers moeten inderdaad zelf ingeschreven kredietbemiddelaars zijn en kunnen op hun beurt hun activiteit enkel uitvoeren ten behoeve van erkende kredietgevers (zie: commentaar art. 63, 3).

### **Opname**

Kredietopeningen betekenen dat de consument het recht heeft bedragen te ontlenen tot een vastgestelde maximumgrens. Zolang deze niet bereikt is, behoudt de consument het recht om een beroep te doen op een nieuw bedrag. We noemen:

- opname: elke vraag om een bedrag (een opname verhoogt dus het uitstaande bedrag);
- recht op opname: het recht om een nieuw bedrag te vragen omdat het toegestane maximumbedrag niet bereikt is. Als er een opname gebeurt vooraleer de vorige volledig is terugbetaald, spreekt men over doorlopende opnames.

### **Nulstellingstermijn**

Als het uitstaande bedrag van de kredietopening tot nul wordt teruggebracht

---

40 [http://www.economie2.fgov.be/protection\\_consumer/Credit/Credit\\_CD/WCK/cadre1.htm](http://www.economie2.fgov.be/protection_consumer/Credit/Credit_CD/WCK/cadre1.htm)  
Kredietopeningen Les ouvertures de crédit : pourquoi pour quoi faire?  
Conclusies en taanbevelingen recommandations – paginae 56/56  
Intégration sociale Maatschappelijke integratie – MIIS-2010-06 (Lot2)