

Kredietopeningen: waarom?

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

SAMENVATTING



Auteur:
Olivier Jérusalmy

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

Réseau Financement Alternatif
Juni 2011

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 genoemd¹).

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.

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 onbekend². 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.

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.

1 Iedereen die bij het OCMW maar die niet noodzakelijk van een sociale uitkering geniet.

2 Het is onmogelijk te testen of het staal representatief is.

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.³

3. 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 raadgevingsplicht. Om dit te realiseren, moet er rekening gehouden worden met het echte maandelijkse 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 geobjectieerde 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.

³ Volgens de gegevens van EU-SILC en die van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren.

Naar analogie van de aanbevelingen van het platform 'Dag zonder krediet 2010'⁴ 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 maandelijkse 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 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 bedenkttermijn 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

4 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.

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.⁵ 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.

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?⁶ 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?"⁷, 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.

5 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, rubriek Bibliothèque.

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

7 http://www.belspo.be/belspo/home/publ/pub_ostc/AP/rAP40_2.pdf.

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.⁸

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: 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 genereren⁹ 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

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

9 Het gebruik van de paradox is een krachtig instrument dat gebruikt wordt in de psychotherapie om veranderingen in het gedrag tweeweg 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.

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.¹⁰

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”.¹¹ 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.

10 -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.

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

4. 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 maandelijkse 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.**

5. 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.¹²

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

¹² 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.

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 geobjectiveerde 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.