

Oproep

Wie helpt de (vaak kwetsbare) consumenten uit de klauwen van de kredietbanken?

Vandaag maakt onderzoeksbureau Gfk via AMweb bekend dat weer steeds meer consumenten kredieten gaan nemen. Leuk misschien voor de economie. Maar wij nemen een hele vervelende trend waar.

Er zijn in Nederland nog steeds veel consumenten die als bestaande klant afgeknepen worden door commerciële kredietbanken ¹. Deze banken berekenen een veel te hoge rente op doorlopende kredieten met variabele rente. Vaak durven consumenten niet over hun schulden te praten. Maar er moet iets tegen gedaan worden!

Omdat alle partijen (bank, tussenpersoon, AFM en Kifid) deze mensen in de steek laat eisen wij aanpassing van de wettelijke regels.

De afgelopen jaren zijn wij er achter gekomen dat er huishoudens zijn in Nederland die over consumptieve kredieten exorbitant hoge rentes betalen aan gespecialiseerde commerciële kredietbanken. Zeker sinds 2009 toen 'de rente' daalde naar een historisch dieptepunt.

Het gaat om rentes tussen de **5% en 14%** over schulden van soms enkele tienduizenden euro's.

Stiekem de rentes verhogen bij bestaande klanten

Eind vorige eeuw / begin deze eeuw zijn er (mede onder aanvoering van DSB – Dirk Scheringa Bank-) heel veel doorlopende kredieten gesloten met een variabele rente. DSB paste daarbij een truc toe, die later door andere kredietbanken is gevolgd.

DSB-truc

In het begin vraagt de bank aan de klant een redelijke rente. De consument betaalt bijvoorbeeld € 200 euro per maand, bedoeld voor rente en aflossing. De bank verhoogt vervolgens de rente. De consument merkt daar weinig van, want hij betaalt nog steeds € 200 per maand. Maar - omdat er dan meer geld aan rente opgaat dan aan aflossing - gaat de schuld niet of nauwelijks meer omlaag.

In het voorjaar van 2016 hebben wij samen met tv-programma Kassa laten zien wat dat voor gevolg had in een huishouden. Fam. van Arkel was in 2003 begonnen met een krediet van circa € 30.000. De rente (bij aanvang 9,3%) was langzaam verhoogd naar tegen de 12%. Als de consument 1% van de kredietlimiet betaalt dan gaat de maandtermijn in zo'n geval helemaal op aan rente. (Immers: 12% gedeeld door 12 = 1%)

Inmiddels had Fam. van Arkel al zo'n € 43.000 aan rente betaald zonder dat er noemenswaardig was afgelost.

¹ Wij doelen hier met name op de banken van **Credit Agricole Consumer Finance**, zoals **Interbank** en **Findio**. Maar ook op **Santander Consumer Finance** en **Qander / Primeline**.

Duimschroeven aangedraaid

Door deze methode blijven mensen met een hoge schuld zitten. Totdat op een gegeven moment de bank de maandtermijn gaat verhogen. *Kunt u zich voorstellen hoe het is als je gewend bent € 200 tot € 300 per maand te betalen en dat wordt ineens verdubbeld naar € 400 tot € 600?*

Voorals menen van rond de 60 zijn hiervan de dupe. De bank wil dat de lening rond de 70-ste toch afgelost is. Deze mensen kunnen niet meer overstappen naar andere geldgevers, want die accepteren de consument niet meer vanwege de (te) 'hoge' leeftijd. *Op dat moment hebben deze mensen dus een 'wurgkrediet' en zijn helemaal aan de grillen van de bank overgeleverd.*

Informatie over verhoging van de rente veel te vaag

De bank zegt dat hij de consument keurig informeert. Dat is niet juist. De consument krijgt tijdens de looptijd nooit vooraf een melding dat de rente omhoog gaat! Hooguit zou hij uit bestudering van een serie maandafschriften (die voor een gemiddelde consument net zo gemakkelijk leesbaar zijn als een loonstrookje) kunnen afleiden dat de bank de rente verhoogd heeft.

Wettelijk maximum niet bedoeld voor hoge kredieten

De bank zegt ook dat zij binnen het wettelijk maximum is gebleven. Dát klopt. Maar dat is naar de letter van de wet. Tot het jaar 2000 stelde de overheid vast welke maximale rente er was voor diverse hoogten van kredieten. Voor hogere kredieten een lagere rente dan voor kleine.

Dit is niet onlogisch. Een bank hoeft niet heel veel meer kosten te maken voor het verwerken van een krediet van € 1.000 dan voor een van € 30.000. Dus als de bank bijvoorbeeld € 100 kosten maakt is dat 10% van die € 1.000. Maar diezelfde € 100 is slechts 0,33% van € 30.000.

In het jaar 2000 besloot de overheid om dat systeem overboord te zetten. Er kwam één wettelijk maximum (op dit moment 14%) voor alle hoogten van consumentenkrediet. Motivatie van de toenmalige regering ² :

"Door sterke onderlinge concurrentie tussen kredietverstrekkers zijn de feitelijk gehanteerde kredietvergoedingspercentages beduidend onder de wettelijk vastgestelde maximum kredietvergoedingspercentages terechtgekomen. Er zijn enkele uitzonderingen. Deze betreffen hoofdzakelijk zeer kleine kredieten, zoals het postorderkrediet, die over het algemeen uitgaan van de maximum kredietvergoedingspercentages. Daarnaast zijn er nog enkele bedrijven die ook voor grotere kredieten de maximum kredietvergoedingspercentages hanteren. Voor bedoelde bedrijven zijn de wettelijke maxima als een paraplu gaan fungeren. Deze kleine groep kredietverstrekkers zal zich derhalve niet meer kunnen verschuilen achter de wettelijke vastgestelde maximum tarieven, vermeld in de tabellen van de artikelen 4 en 5 van het BKV, doch zich op de concurrenten moeten richten."

Kortom: concurrentie had zijn werk moeten gaan doen en zou hebben moeten voorkomen dat banken hun klanten slecht behandelden. Het tegendeel is het geval!

² Staatsblad 2000-156

Bestaande klanten worden afgeknepen

Iedereen weet dat 'de rente' sinds 2009 historisch laag is geworden. Als consument krijgen we niet of nauwelijks nog rente op onze spaarrekening. De rente is zo laag dat zelfs een directielid van de ECB zich zorgen maakt over het feit of kinderen nog wel leren sparen.

Mensen met de kredieten, waar wij het over hebben, profiteren nog steeds niet van die verlaagde rente. Wij zien dat de kredietbanken de rente ook vanaf 2009 hoog gehouden hebben en nog steeds houden!

Diezelfde banken die dus de rente voor bestaande klanten hoog houden adverteren al jaren met rentes van rond de 4,5% voor dezelfde kredieten!

Zij knippen dus de bestaande klanten af.

Overstappen naar een andere geldgever in veel gevallen moeilijk tot onmogelijk

De bank zegt dat de consument alle vrijheid heeft om naar een andere geldgever te gaan. Dat is vaak niet zo. Door gewijzigde omstandigheden (baan kwijt, scheiding hogere leeftijd) zit de consument aan de bank geklonken. En dan is het zeer wrang als men ziet dat de bank aan de voordeur mooie sier maakt met een rente die vele malen lager is dan de rente die zij moeten betalen.

Niemand helpt deze mensen!

AFM

De AFM heeft gewaardeerd dat wij dit probleem aan de kaak hebben gesteld, maar heeft ons verder verboden mensen te helpen bij verbeteren van de voorwaarden. Volgens de AFM is dat de taak van de tussenpersoon, die bemiddeld heeft bij de overeenkomst.

Verder zegt de AFM het probleem al lang in het oog te hebben en van de banken te verlangen dat ze er 'iets aan doen'. Wat er precies gebeurt kunnen wij niet zien. Wij ontvangen alleen signalen dat mensen de duimschroeven krijgen aangedraaid omdat zij per maand gewoon meer moeten gaan betalen aan de bank. Met als argument: "U moet (meer) af gaan lossen."

De AFM pakt hét probleem – de veel te hoge rente – niet aan!!

Terwijl dát al een groot deel van het schuldenprobleem op zou lossen. Immers, als de bank minder rente gaat vragen en de mensen blijven dezelfde maandtermijn betalen dan lossen zij automatisch meer af.

Tussenpersonen

Ook van de (door de AFM aanbevolen) tussenpersonen krijgt de klant niet of nauwelijks hulp. Bedrijfseconomisch is het voor zo'n tussenpersoon ook volstrekt niet interessant zijn klant te gaan helpen aan een lagere rente, waardoor (als de klant iedere maand hetzelfde blijft betalen) de schuld naar beneden gaat. De tussenpersoon ontvangt immers iedere maand een provisie die hoger is naarmate de schuld hoger is dus langer duurt. Dus hij snijdt in eigen vlees als hij de klant aan een

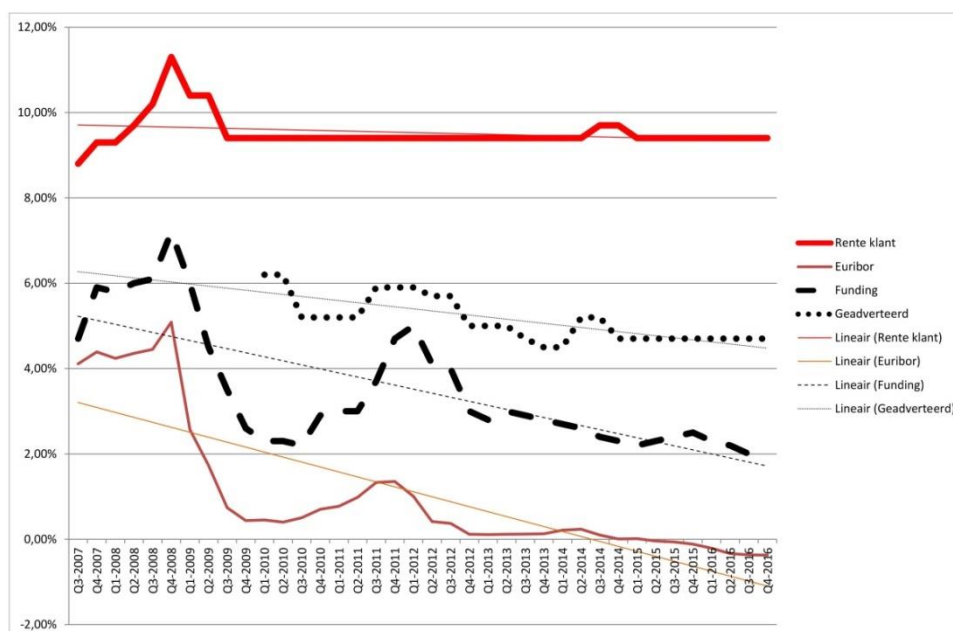
lagere rente gaat helpen en die klant zijn schuld sneller aflost.

Kifid

Volgens het Kifid bestaat er contractvrijheid. En volgens Kifid zijn de rentes die banken hanteren niet onredelijk of onbillijk. *De bank mag dus van het Kifid de consument het vel over de neus trekken!*

Op 16 januari publiceerde het Kifid een uitspraak, blijkbaar om aan te geven dat dit de lijn is die het Kifid aan houdt.

Wij hebben naar aanleiding van die uitspraak de volgende grafiek samengesteld



U kunt het zelf zien:

- De Euribor rente (= rente die banken onderling aan elkaar berekenen) is gigantisch gedaald (van ruim 4% - 5% tot onder 0%.
- Ook de fundingkosten van de betreffende bank ³ (= de kosten die de bank moet betalen om geld uit de geldmarkt te halen) is gigantisch gedaald. Van meer dan 6% naar 2%.
- En de tarieven waar de betreffende bank mee adverteerde in de loop van de tijd is sterk verlaagd. .

³ **Interbank**, onderdeel van **Credit Agricole Consumer Finance**. Een bank waar wij honderden klachten over hebben ontvangen.

Daarom is het onbegrijpelijk dat de Geschillencommissie besloten heeft dat de rente, die de bank aan deze klant in rekening bracht, niet 'onredelijk of onbillijk' was.

Consument vogelvrij – vertrouwen in banken neemt verder af

Met dit soort uitspraken bevestigt het Kifid dat de consument in wezen vogelvrij is. Ook al start de consument op 4,5% dan moet hij niet raar opkijken als de bank zijn rente binnen de kortste keren verhoogt naar 14%. Immers 'binnen het wettelijk maximum'. En 'dan moet die domme consument maar opletten'..... (?)

Op deze manier brengt de sector, inclusief AFM en Kifid het vertrouwen in de banken beslist niet terug. Integendeel.

Krachtiger maatregelen nodig

Blijkbaar zijn er krachtiger maatregelen nodig om consumenten niet de dupe te laten worden van het winstbejag van deze kredietbanken. (Overbodig om te stellen dat een tweede DSB-affaire voorkomen moet worden)

Daarom eisen wij:

- (Opnieuw) maximale rente vaststellen per hoogte van schuld
De overheid zal weer (net als vóór het jaar 2000) voor verschillende hoogten van kredieten vast moeten gaan stellen wat er maximaal aan rente gerekend mag worden.
De kredietbanken blijken niet volwassen genoeg om consument te laten profiteren van dalende rentes. Integendeel: hun winst is blijkbaar belangrijker!
- Verplichte informatie aan bestaande klanten over gevolgen verhoging van de rente
Als de bank bij een variabele rente de rente binnen een bestaand contract verhoogt dan moet de bank dat – verplicht - overduidelijk vooraf gaan melden aan de consument.
 - Bijvoorbeeld: "Uw rente gaat omhoog naar x%. Zonder deze verhoging zou u in totaal nog € aan ons moeten betalen. Door deze verhoging van de rente zal dat € meer worden en dus in totaal €"
- Minimale maandtermijn van 2% van de kredietlimiet
Ons is gebleken dat er nog doorlopende kredieten worden aangeboden tegen een maandtermijn van 1% en 1,5% van de kredietlimiet per maand. Dat is voor de meeste consumenten te weinig om tot een goed aflosplan te komen. Daarom eisen wij dat voor dit soort leningen de maandtermijn op minimaal 2% van de kredietlimiet gesteld.
- Beter toezicht op tarieven voor bestaande klanten en verplichte publicatie daarvan
De tarieven die de bank als advertentietarieven hanteert zijn publiekelijk zichtbaar. Maar wat er gebeurt met de rentes achter de voordeur - zodra de klant binnen is –?? Dát ziet niemand meer. Alhoewel, de AFM zou in staat moeten zijn die gegevens te zien en in te grijpen als de bank zijn bestaande klanten veel slechter bedient dan nieuwe klanten. Blijkbaar gebeurt dat niet. De Minister van Financiën zal dan ook de AFM op moeten dragen dat de AFM toezicht

gaat houden op het rentebeleid van banken bij bestaande klanten en in moeten grijpen als de bank de rente ontoelaatbaar hoog houdt. Bij voorkeur via publicatie van de naam van betreffende bank.

Verder zullen banken niet alleen de (advertentie-)rentes voor potentiële klanten bekend moeten maken, maar ook de rentes, die de bank aan bestaande klanten berekent. Dan wordt ook voor het publiek beter zichtbaar bij welke banken je ook tijdens de looptijd kunt vertrouwen op een redelijk rentebeleid en bij welke niet.

- *Er met een verbod komen op provisie aan tussenpersonen bij consumptief krediet*
Anders dan de AFM wil doen geloven zijn de krediet-tussenpersonen helemaal niet gericht op service aan consumenten en klantbelang. Jazeker, ze helpen de consument graag aan een lening. Mits je maar snel laat zien dat er voldoende inkomen is en niet te veel andere schulden. Maar wat de bank vervolgens met jouw rente doet, dat laat ze volkomen koud! Niet zo gek: want zij krijgen provisie zo lang de lening loopt en afhankelijk van de hoogte van de lening.
- *Campagne vanuit Wijzer in Geldzaken om te waarschuwen tegen te hoge rentes*
Zo lang er geen wettelijke maatregelen zijn genomen tegen deze praktijken van kredietbanken zal het Ministerie van Financiën via Wijzer in Geldzaken de consument moeten waarschuwen. Een campagnetekst hebben wij als bijlage toegevoegd.

Voorkomen van problematische schulden

Bij het schrijven van deze notitie werd ook bekend dat De Nationale Ombudsman gemeentes verwijt onvoldoende te doen aan problematische schulden. Er zijn echter veel consumenten die (nog?) niet in de fase zitten van *problematische* schulden. Voorkomen moet worden dat deze mensen – onder andere door het rentebeleid van commerciële (wurg-)kredietbanken – wel in die positie gaan komen.

Koudum, 29-01-2018

Rob Goedhart

Voorzitter.