

## Consumptief Krediet

In dit Special Item Consumptief Krediet staan de financieringsvormen doorlopend krediet (DK) en persoonlijke leningen (PL) centraal. Hoewel de continue daling van de hypotheekrentetarieven voorbij lijkt te zijn, zet de dalende trend met betrekking tot de tarieven voor consumptief krediet zich nog steeds voort. In dit Special Item wordt onder andere gekeken naar het renteverloop van beide financieringsvormen en naar de gemiddelde hoeveelheid verstrekt krediet aan huishoudens in de afgelopen jaren. Daarnaast wordt aandacht besteed aan de leidraad van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) die in november vorig jaar werd gepubliceerd. Deze leidraad gaat over de verantwoordelijkheden van aanbieders van consumptief krediet bij betalingsachterstanden. We beginnen echter, zoals gebruikelijk, met de MoneyView ProductRating.

## ProductRatings *Consumptief Krediet*

Wat betreft de ProductRating Prijs zijn bij DK en PL respectievelijk 23 en 22 producten onderzocht. De gemiddelde effectieve rentetarieven van de onderzochte producten zijn met elkaar vergeleken voor diverse saldoklassen, te weten groter of gelijk aan € 5.000,-, € 10.000,-, € 25.000,- en € 50.000,- met peildatum 1 maart 2017. Om te voorkomen dat het onderzoek een momentopname betreft, is ook gekeken of de producten zich in de afgelopen tweeënehalf jaar of sinds hun introductie in de top van de markt hebben bevonden met hun tarieven. Op de markt voor consumptief krediet zijn er verstrekkers die een eensporig rentebeleid hanteren (flat rates) en kredietverstrekkers die aan de hand van meerdere variabelen bepalen tot welke risicocategorie een klant behoort (risk based pricing). Bij kredietverstrekkers die hun tarieven berekenen op basis van risk based pricing is ten behoeve van de ProductRating Prijs het gemiddelde genomen van het hoogste en laagste tarief. Tot slot is bij persoonlijke leningen een looptijd van 60 maanden als uitgangspunt gehanteerd in het prijsonderzoek.

De ProductRating Voorwaarden is gebaseerd op 24 PL-en en 23 DK's. Bij beide productgroepen zijn in totaal 43 criteria uit de MoneyView ProductManager meegenomen in de Rating. Enkele van de onderzochte voorwaarden en mogelijkheden zijn: de minimale en maximale kredietlimiet, de minimale en maximale aanvangsleeftijd, de standaard aanwezigheid van een overlijdensdekking en het al dan niet publiceren van de geldende rentetarieven op de website. Daarnaast zijn bij PL nog diverse specifieke criteria meegenomen die uitsluitend betrekking hebben op deze financieringsvorm, zoals de looptijd van het krediet, eventuele kosten bij vervroegd aflossen en de mogelijkheid tot het vooruit betalen van maandtermijnen. Voor DK is in het bijzonder nog gekeken naar opnamemogelijkheden en voorwaarden omtrent een vast of variabel krediet. De 5-sterrenproducten zijn bij zowel de ProductRating Prijs als Voorwaarden op alfabetische volgorde gerangschikt.

### 5-STERRENPRODUCTEN **PRIJS**



- **DEFAM** Huiseigenaar Doorlopend Krediet Premium
- **Freo** Doorlopend Krediet

### 5-STERRENPRODUCTEN **VOORWAARDEN**



- **ABN AMRO** Flexibel Krediet
- **Rabobank** Doorlopend Krediet

Het MPR-systeem voor de ProductRating 'Voorwaarden' omvat een puntensysteem, waarbij individuele productcriteria een score tussen 1 en 5 punten krijgen toegekend. De score 3 staat hierbij voor marktconform, de scores 4 en 5 voor meer dan marktconform en de scores 1 en 2 voor minder dan marktconform. Op deze 'basisscores' wordt vervolgens een weging toegepast die tot uitdrukking komt in een 'bonus'- of 'malus'-factor. Bij de vertaling van de MPR-scores naar de MoneyView ProductRating worden de aan elkaar gerelateerde productcriteria bij elkaar gevoegd tot samenhangende clusters. De individuele MPR-scores per cluster worden bij elkaar opgeteld, waarna er per cluster eveneens een weging is toegekend. De aldus ontstane gewogen scores per cluster worden bij elkaar opgeteld, waarna er een puntentotaal per product ontstaat. Voor een overzicht van de wegingsfactoren zie [www.specialitem.nl](http://www.specialitem.nl)

Wilt u de historische ontwikkeling van consumptief kredietrentes in kaart hebben? MoneyView heeft 15 jaar rentehistorie. Neem **contact** op met MoneyView voor de voorwaarden.

Wilt u de **ProductRating 'Voorwaarden'** zelf genereren en nagaan welke ProductRating uw product heeft? Dat kan met de MoneyView **ProductManager**. Neem **contact** op met MoneyView voor meer informatie over abonnementen of een gratis demoversie.

Heeft uw product een **5-sterren ProductRating**? Gefeliciteerd! Wilt u met het ProductRating-logo naar buiten treden in advertenties, op websites of andere uitingen? Neem **contact** op met MoneyView en vraag naar de voorwaarden.

**MoneyView** 

Contactgegevens:  
020 - 626 85 85 of  
[specialitem@moneyview.nl](mailto:specialitem@moneyview.nl)

## 5-STERRENPRODUCTEN **PRIJS**

## 5-STERRENPRODUCTEN **VOORWAARDEN**



- **DEFAM** Huiseigenaar Persoonlijke Lening Premium
- **Freo** Persoonlijke Lening



- **ABN AMRO** Persoonlijke Lening
- **Rabobank** Persoonlijke Lening

### *Toelichting ProductRating Prijs*

Hoewel er 24 PL-en zijn opgenomen in de MoneyView ProductManager, zijn Beter Wonen Financiering en Restschuldfinanciering van kredietverstrekker Interbank niet meegenomen in de prijsanalyse. De reden hiervoor is gelegen in het feit dat beide producten een minimale looptijd kennen van 121 maanden, terwijl we ons in de prijsanalyse richten op de rentetarieven bij een looptijd van 60 maanden. Net als vorig jaar hebben de Persoonlijke Lening van Freo en de Huiseigenaar Persoonlijke Lening Premium van DEFAM de 5-sterrenscore weten te prolongeren. Voor Freo is het al de zevende keer op rij dat ze vijf sterren weten te bemachtigen voor hun Persoonlijke Lening. Voor DEFAM is het de tweede keer op rij dat ze vijf sterren ontvangen. Opvallend bij de 5-sterrenproducten is dat de Persoonlijke Lening van Freo een eensporig rentebeleid kent, terwijl bij het product van DEFAM risk based pricing wordt gehanteerd.

Bij de DK's is exact hetzelfde beeld te zien als bij de PL-en. Freo en DEFAM gaan ook hier met de vijf sterren aan de haal. Voor het DEFAM Huiseigenaar Doorlopend Krediet Premium is dat de derde keer op rij en voor het Doorlopend Krediet van Freo is dat al weer de zevende keer. Voor beide financieringsvormen van DEFAM en Freo geldt overigens dat niet alleen op de peildatum (1 maart 2017) van het onderzoek de laagste rentes werden genoteerd. Ook de afgelopen tweeënehalf jaar waren beide producten continu in de top te vinden, waarbij voor Freo geldt dat ze of het laagste of het op een na laagste rentetarief hadden voor de onderzochte saldoklassen en looptijd.

### *Toelichting ProductRating Voorwaarden*

Bij de producten die vijf sterren ontvangen op hun voorwaarden zijn het de grootbanken die domineren. Bij DK bestaat de top-5 uit vier producten van een grootbank. Zo krijgt 'usual suspect' ABN AMRO Flexibel Krediet opnieuw vijf sterren, voor de zesde keer in successie. Het andere DK dat vijf sterren krijgt, is oude bekende Rabobank met het Doorlopend Krediet. Na drie jaar afwezigheid behalen ze dit jaar weer vijf sterren. Het Flexibel Krediet van ABN AMRO scoort overigens, op één voorwaarde na, over de gehele linie gelijk aan of hoger dan alle concurrenten. Een unicum.

Wat betreft de ProductRating Voorwaarden voor PL-en is hetzelfde beeld te zien als bij de DK's. Ook bij deze productgroep wordt de top aangevoerd door de grootbanken. Net als vorig jaar zijn zes producten uit de top-10 afkomstig van grootbanken. De 5-sterrenrating wordt behaald door dezelfde twee kredietverstrekkers als bij DK, te weten ABN AMRO en Rabobank. Net als bij de ProductRating Prijs is het ook hier een oude bekende die al weer voor de zevende keer op rij vijf sterren behaalt, namelijk de ABN AMRO Persoonlijke Lening. De Persoonlijke Lening van Rabobank krijgt voor het tweede opeenvolgende jaar vijf sterren. De Persoonlijke Lening van ABN AMRO en Rabobank onderscheiden zich van de andere producten met hun lage minimale kredietlimiet, de maximale leeftijd op einddatum van de lening en de standaard aanwezigheid van een overlijdensdekking. Ook hier geldt, net als bij de voorwaarden voor het DK, dat het 5-sterrenproduct van ABN AMRO op het grootste deel van de onderzochte voorwaarden gelijk aan of hoger scoort dan alle concurrenten.

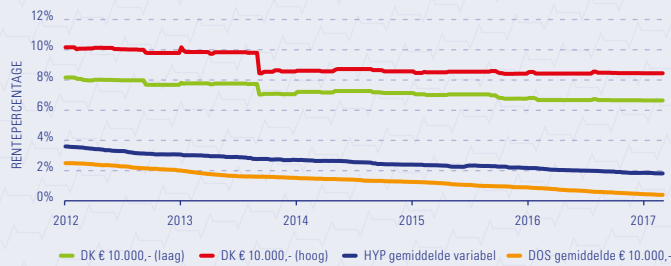
## Marktfeiten **Toegelicht**

### *Gemiddelde rentetarieven*

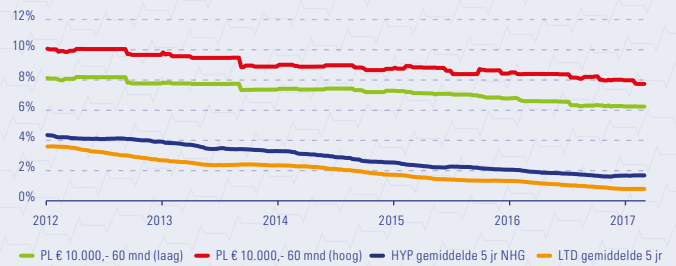
Hoewel de hypotheekrentetarieven de afgelopen paar maanden een stijging vertoonden, geldt dit voornamelijk niet voor de tarieven van consumptief krediet. Dat is op zich niet heel verwonderlijk, aangezien hypotheekrentetarieven veelal sneller reageren op bewegingen op de financiële markten dan bijvoorbeeld tarieven van lenen of sparen. Bij de tarieven van consumptief krediet zet de dalende trend van de afgelopen jaren dan ook nog steeds door. In de twee figuren op pagina 3 is voor beide financieringsvormen het gemiddelde lage en hoge tarief weergegeven over de afgelopen vijf jaar, in de ene figuur (DK) aangevuld met de variabele hypotheekrentes en de tarieven van dagelijks opvraagbare spaarrekeningen (DOS) bij een saldo van € 10.000,- en in de andere figuur (PL) met de gemiddelden van hypotheekrentes en lange termijndeposito's met een looptijd van vijf jaar. In beide figuren is te zien

dat het gemiddelde tarief van consumptief krediet een dalende trend vertoont, die voor een zeer groot deel overeenkomt met hypotheekrentes en spaarproducten. Indien wordt gekeken naar de absolute daling bij PL-en in de afgelopen vijf jaar, dan ligt dit bij de gemiddelde lage en hoge rentetarieven op respectievelijk 1,8% en 2,1%. Ter vergelijking, in dezelfde periode ligt de absolute daling van de gemiddelden bij 5-jaars hypotheekrentes (met NHG) op 2,5% en bij lange termijndeposito's met een looptijd van vijf jaar op 2,8%. Bij DK bedraagt de absolute daling van de gemiddelden in de onderzochte periode bij de lage tarieven 1,4% en bij de hoge tarieven 1,6%. Bij variabele hypotheekrentes en dagelijks opvraagbare spaarrekeningen bedragen deze absolute dalingen respectievelijk 1,7% en 2,1%.

GEMIDDELD RENTETARIEF DK, HYPOTHEKEN EN DOS 2012-2017



GEMIDDELD RENTETARIEF PL, HYPOTHEKEN EN LTD 2012-2017



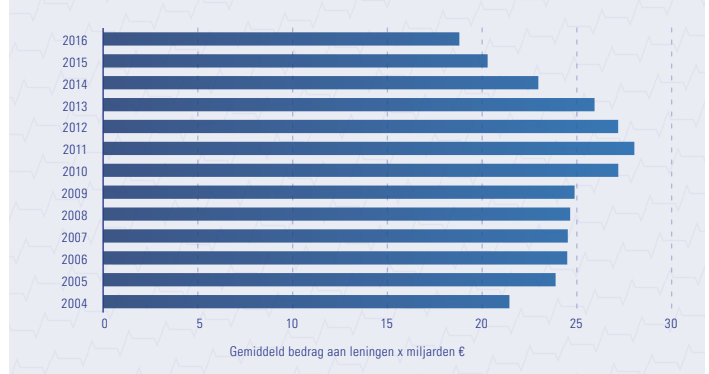
Bron: MoneyView ProductManager

## Marktcijfers

Uit cijfers van De Nederlandsche Bank (DNB) blijkt dat in 2016, ten opzichte van een jaar eerder, weer een daling heeft plaatsgevonden van de gemiddelde hoeveelheid krediet die jaarlijks door Monetaire Financiële Instellingen (MFI's) wordt verstrekt aan de sector huishoudens. Volgens de definitie van DNB omvat de sector huishoudens natuurlijke personen alsmede verenigingen en stichtingen zonder zakelijk doel. Ook zzp'ers worden onder de huishoudens geschaard. Het is inmiddels al het vijfde jaar op rij dat MFI's minder geld uitlenen aan huishoudens waardoor de dalende trend, die na 2011 is ingezet, verder doorzet. In de figuur is een overzicht gegeven van het consumptief krediet dat jaarlijks gemiddeld aan huishoudens is verstrekt in de periode 2004 tot en met 2016. Ten opzichte van 2011, het jaar waarin de gemiddelde jaarlijkse verstrekking haar hoogtepunt bereikte, is de verstrekking inmiddels ruim 30% gedaald, tot net iets minder dan € 19 miljard gemiddeld. Hoewel de economische vooruitzichten momenteel heel wat positiever zijn dan de afgelopen jaren en consumenten dan over het algemeen wat eerder geneigd zijn leningen te sluiten, blijkt dit vooralsnog niet uit de cijfers. De gevolgen van de recessie, met de daaruit voortvloeiende 'hand op de knip', en de strengere normen ten aanzien van lenen, zouden hier wel eens debet aan kunnen zijn. Over heel 2016 heeft in elke maand een daling plaatsgevonden van de gemiddelde hoeveelheid krediet die is verstrekt aan huishoudens

ten opzichte van de maand ervoor. Het totaal uitstaande bedrag eind december 2016 (€ 17,8 miljard) is iets meer dan 10% minder dan het uitstaande bedrag eind december 2015.

LENINGEN VAN MFI'S AAN HUISHOUDENS PERIODE 2004 -2016



Bron: DNB maart 2017

# Trends en Productontwikkelingen *Toegelicht*

## Betalingsachterstanden

Na de crisis zijn de betalingsachterstanden van consumenten bij leningen in rap tempo toegenomen. Het terughalen van deze achterstanden verloopt volgens de AFM in de praktijk niet altijd vlekkeloos. Zo krijgt de AFM verontrustende signalen uit de markt over de handelswijze van kredietverstrekkers en incassobureaus. Er blijkt onduidelijkheid te zijn over wat is toegestaan en wat gewenst is als het gaat om het oplossen van betalingsachterstanden. Dit heeft er onder andere toe geleid dat de AFM eind vorig jaar de leidraad 'Consumenten en Incassoprojecten' heeft gepubliceerd. In dit document zijn de verantwoordelijkheden van aanbieders van consumptief krediet bij betalingsachterstanden uiteengezet. In de leidraad worden grofweg drie fasen binnen het betalingsachterstandsproces nader toegelicht: het voorkomen van betalingsachterstanden, het ontstaan van betalingsachterstanden en het treffen van een oplossing indien er een betalingsachterstand is. Per fase geeft de AFM aan hoe in haar ogen dient te worden gehandeld en waarbij het belang van de klant centraal staat. Met deze leidraad in het achterhoofd is MoneyView met een groot aantal partijen in de markt het gesprek aangegaan om een beter beeld te krijgen van het proces van betalingsachterstanden en om te kijken of en hoe partijen omgaan met de leidraad. Hieronder zullen we nader ingaan op een aantal van de aspecten van betalingsachterstanden die ook in de leidraad terugkomen.

In de fase 'voorkomen van betalingsachterstanden' is informatie inwinnen over de (financiële) positie van de klant zeer belangrijk. Zo kan een goede risico-inschatting worden gemaakt van de kwetsbaarheid van de klant. Uit de gesprekken met de kredietverstrekkers kunnen we opmaken dat de aanbieders allemaal in meer of mindere

mate bezig zijn met het inschatten en inperken van risico's (preventief beheer). Niemand wil tenslotte klanten met betalingsachterstanden. In een vroeg stadium worden klanten er bijvoorbeeld op gewezen dat ze contact moeten opnemen bij zogenoemde 'life changing events' (scheiding, verlies van baan, het krijgen van een kind, langdurige ziekte, etc.). Daarnaast zijn er partijen die de mogelijkheid onderzoeken van statistische voorspellende modellen met betrekking tot klantgedrag. Deze vorm van preventief beheer staat overigens nog in de kinderschoenen. Ook periodieke actualisatie van de klantsituatie kan volgens de AFM zorgen voor informatie. Hier blijken onderling wel verschillen te bestaan tussen de kredietverstrekkers. Er zijn partijen die dit standaard doen, bijvoorbeeld eens in de drie of vijf jaar. Er is zelfs een partij die periodieke actualisatie binnenkort contractueel wil gaan opnemen. Andere doen dit pas zodra klanten enkele maanden achterstand hebben of leggen de verantwoordelijkheid van de frequentie bij de incassant. Redenen voor het niet periodiek actualiseren die werden gegeven, zijn: het niet onnodig willen lastigvallen van de klant en te kleine kredieten, waarbij dit niet nodig is.

Als onverhoopt toch een betalingsachterstand ontstaat, is het belangrijk dat de aanbieder deze achterstand snel signaleert en vervolgens acteert. Communicatie speelt hierbij een grote rol en dan met name persoonlijk contact. In de leidraad geeft de AFM dan ook aan dat ze verwacht dat kredietverstrekkers zelf actief contact opnemen als klanten betalingsachterstanden hebben. Zo volstaat alleen een brief versturen tegenwoordig niet meer. Uit de gesprekken blijkt dat nagenoeg alle partijen op dit vlak zeer actief zijn.

Hoewel in het huidige tijdperk e-mails niet meer zijn weg te denken, blijkt dat er toch aanbieders zijn die hier geen gebruik van maken en telefonisch contact en/of brieven prefereren. Alle gesproken partijen geven overigens aan de klant op enig moment bij een betalingsachterstand telefonisch te informeren. Het moment waarop naar de telefoon wordt gegrepen, verschilt wel per aanbieder. Sommige partijen doen dit al in de eerste week nadat er achterstand is, andere willen de klant niet meteen op de huid zitten en schuiven dit moment wat verder naar achteren. Naast de hierboven genoemde vormen van contact, wordt door een enkele aanbieder ook een sms- of app-bericht gestuurd bij achterstand of wordt gebruik gemaakt van een belcomputer. Wat betreft de frequentie van contact zoeken met de klant zijn er ook verschillen tussen de partijen. Op de vraag hoeveel contactmomenten (mails, brieven en telefoontjes etc.) er minimaal met de klant zijn geweest alvorens wordt overgegaan tot ingebrekestelling (meestal meer dan twee termijnen achterstand) lopen de antwoorden uiteen. Iets meer dan de helft van de gesproken partijen geeft aan dat ze in deze periode ten minste tien contactmomenten hebben gezocht. Bij de overige verstrekkers is dit aantal lager. Er wordt door diverse kredietverstrekkers echter wel opgemerkt dat de hoeveelheid contactmomenten ook samenhangt met het risicoprofiel van de klant. Klanten met een hoger risico zullen eerder worden benaderd. Het is dan ook moeilijk vooraf aan te geven hoeveel contactmomenten er zullen plaatsvinden.

In de derde fase wordt gekeken naar mogelijke oplossingen. Bij het treffen van een oplossing wordt door de AFM aangegeven dat de communicatie van aanbieders richting de klant helder, duidelijk en passend moet zijn. Hierbij moet een eenvoudig Nederlands taalniveau (niveau B1) worden nagestreefd. Hoewel alle partijen aangeven bewust bezig te zijn met duidelijkheid van teksten in hun correspondentie met klanten, kregen we wel de indruk dat hier nog verbeteringen mogelijk zijn en dat de correspondentie nog niet bij iedereen aan deze maatstaf voldoet. Als de communicatie uiteindelijk de klanten heeft bereikt, geven alle aanbieders aan dat ze actief met de klant op zoek gaan naar passende oplossingen. Voorbeelden die de revue passeren zijn: een rentestop, aflossingsstop, oversluiten lening, aanpassen van de maandtermijn en/of het verlengen van de looptijd. Oplossingen kunnen ook in de vorm van externe ondersteuning worden geboden, zoals een budgetcoach, jobcoach of SchuldHulpMaatje. Er zijn partijen waarbij externe ondersteuning niet alleen wordt geadviseerd, maar ook door de aanbieder wordt betaald. Dit is overigens meer

uitzondering dan regel. De hoogte van het gesloten krediet speelt overigens ook een belangrijke rol bij het wel of niet inschakelen van externe ondersteuning. Bij een laag krediet zal externe ondersteuning over het algemeen niet worden ingezet, aangezien de kosten dan veelal niet in verhouding staan tot de 'opbrengsten'.

Het terughalen van achterstanden wordt overigens niet door alle partijen zelf gedaan. Dit kan een kostenoverweging zijn, of een expertise-kwestie. Het is moeilijk te bepalen of de kwaliteit door uitbesteding wordt beïnvloed, maar de AFM blijkt niet echt een voorstander van uitbesteding te zijn. Ze is van mening dat de aanbieder hierdoor het zicht verliest op het klantbelang en de behandeling van de klant. Van de onderzochte kredietaanbieders gaf één aanbieder aan het gehele operationele proces uit te besteden en één partij heeft het proces deels uitbesteed. De overige aanbieders hebben het incassoproces wel in eigen beheer. Mocht de situatie zich voordoen dat de klant na alle pogingen van de aanbieder de schuld alsnog niet kan of wil betalen, dan bestaat de mogelijkheid, naast het uitbesteden van de werkzaamheden aan een incassobureau, de vordering of de kredietovereenkomst door te verkopen. Gezien het feit dat de aanbieder het zicht verliest op de behandeling is de AFM hier geen voorstander van. Zij is van mening dat het doorverkopen een uitzondering zou moeten zijn. Het blijkt ook dat dit niet heel veel gebeurt. Er zijn twee aanbieders die aangeven vorderingen door te verkopen aan een andere partij die expert is op het gebied van mensen met problematische schulden. Toch is het ook hierbij lastig te bepalen of dit ten koste gaat van het klantbelang.

Resumerend kunnen we concluderen dat het proces van betalingsachterstanden en de gevolgen hiervan voor een zeer groot deel maatwerk is, waarbij duidelijke verschillen zijn te onderkennen in de werkwijzen van de kredietaanbieders. Een van de belangrijkste aspecten bij betalingsachterstanden is in ieder geval dat aanbieders (tijdig) in contact treden met hun klanten en proberen voldoende inzicht te krijgen in de persoonlijke financiële situatie van de klant, waarbij de voorkeur uit gaat naar persoonlijk contact. Pas dan kan men komen tot een goede oplossing. Middels de leidraad probeert de AFM hiervoor handvatten te bieden, zonder aan te geven wat de juiste werkwijze is. Er zijn immers meerdere wegen die naar Rome leiden. Op basis van de gesprekken die we hebben gevoerd met de verschillende kredietaanbieders is de indruk aanwezig dat de aanbieders in ieder geval stappen zetten in de richting van de opgestelde leidraad.



## Weet waar u staat met uw Consumptief Krediet

Met de MoneyView ProductManager bepaalt u moeiteloos uw marktpositie

**KLIK HIER VOOR MEER INFORMATIE**

MoneyView

## Special Item *Agenda*

APRIL: **REISVERZEKERINGEN**

>> [Klik hier voor de kenmerken en voorwaarden van de MoneyView ProductRating Reisverzekeringen](#)

MEI: **SPAREN**

>> [Klik hier voor de kenmerken en voorwaarden van de MoneyView ProductRating Sparen](#)

Wilt u de historische ontwikkeling van consumptief kredietrentes in kaart hebben? MoneyView heeft 15 jaar rentehistorie. Neem **contact** op met MoneyView voor de voorwaarden.

Wilt u de **ProductRating 'Voorwaarden'** zelf genereren en nagaan welke ProductRating uw product heeft? Dat kan met de MoneyView **ProductManager**. Neem **contact** op met MoneyView voor meer informatie over abonnementen of een gratis demoversie.

Heeft uw product een **5-sterren Product-Rating**? Gefeliciteerd! Wilt u met het ProductRating-logo naar buiten treden in advertenties, op websites of andere uitingen? Neem **contact** op met MoneyView en vraag naar de voorwaarden.

MoneyView

Contactgegevens:  
020 - 626 85 85 of  
specialitem@moneyview.nl