

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

27 mai 2013

AUDITIONS

sur le surendettement des consommateurs

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DE L'ÉCONOMIE, DE LA POLITIQUE SCIENTIFIQUE,
DE L'ÉDUCATION, DES INSTITUTIONS
SCIENTIFIQUES ET CULTURELLES
NATIONALES, DES CLASSES MOYENNES
ET DE L'AGRICULTURE
PAR
MME **Cathy COUDYSER**

SOMMAIRE

Page

I. Procédure	3
II. Exposés des orateurs.....	3
III. Échange de vues.....	24

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

27 mei 2013

HOORZITTINGEN

**betreffende overmatige schuldenlast bij
consumenten**

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE
VOOR HET BEDRIJFSLEVEN,
HET WETENSCHAPSBELEID, HET ONDERWIJS,
DE NATIONALE WETENSCHAPPELIJKE EN CULTURELE
INSTELLINGEN, DE MIDDENSTAND
EN DE LANDBOUW
UITGEBRACHT DOOR
MEVROUW **Cathy COUDYSER**

INHOUD

Blz.

I. Procedure	3
II. Uiteenzettingen door de sprekers	3
III. Gedachtewisseling	24

**Composition de la commission à la date de dépôt du rapport/
Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag**
Président/Voorzitter: Liesbeth Van der Auwera

A. — Titulaires / Vaste leden:

N-VA	Cathy Coudyser, Peter Dedecker, Peter Luykx, Karel Uyttersprot
PS	Isabelle Emmery, Mohammed Jabour, Karine Lalieux, Laurence Meire
CD&V	Leen Dierick, Liesbeth Van der Auwera
MR	Katrin Jadin, Valérie Warzée-Caverenne
sp.a	Ann Vanheste
Ecolo-Groen	Kristof Calvo
Open Vld	Willem-Frederik Schiltz
VB	Peter Logghe
cdH	Joseph George

B. — Suppléants / Plaatsvervangers:

Zuhal Demir, Jan Van Esbroeck, Flor Van Noppen, Steven Vandeput, Bert Wollants
Colette Burgeon, Laurent Devin, Linda Musin
Jenne De Potter, Nathalie Muylle, Jef Van den Bergh
David Clarinval, Corinne De Permentier, Olivier Destrebecq
Caroline Gennez, Bruno Tuybens
Meyrem Almaci, Ronny Balcaen
Mathias De Clercq, Frank Wilrycx
Hagen Goyvaerts, Barbara Pas
Christophe Bastin, Marie-Martine Schyns

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
VB	:	Vlaams Belang
cdH	:	centre démocrate Humaniste
FDF	:	Fédéralistes Démocrates Francophones
LDD	:	Lijst Dedecker
MLD	:	Mouvement pour la Liberté et la Démocratie
INDEP-ONAFH	:	Indépendant-Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:

DOC 53 0000/000:	Document parlementaire de la 53 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA:	Questions et Réponses écrites
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)
CRABV:	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)
CRIV:	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)
PLEN:	Séance plénière
COM:	Réunion de commission
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:

DOC 53 0000/000:	Parlementair document van de 53 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)
CRABV:	Beknopt Verslag (blauwe kaft)
CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)
PLEN:	Plenum
COM:	Commissievergadering
MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes:
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.lachambre.be
e-mail : publications@lachambre.be

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen:
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.dekamer.be
e-mail : publicaties@dekamer.be

MESDAMES, MESSIEURS,

À l'occasion d'une question orale de Mme Liesbeth Van der Auwera au vice-premier ministre et ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord sur "la suite qui sera donnée à l'étude relative aux dettes en matière de télécommunications" (voir question n° 15315, CRIV 53 COM 680, p. 18), votre commission a organisé des auditions le 26 mars sur le surendettement des consommateurs au cours desquelles ont été entendus les orateurs suivants:

— Mme Danièle Bovy, au nom de l'Association belge des consommateurs Test-Achats asbl;

— M. Ivo Van Bulck représentant l'Union professionnelle du Crédit (UPC);

— Mme Anne Defossez au nom du Centre d'Appui aux Services de Médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale ASBL;

— M. Michel Vermaerke au nom de la Fédération Financière Belge – *Belgische Federatie van het Financieuzen – Belgian Financial sector Federation* (Febelfin);

— M. Olivier Jerusalmy, au nom du Réseau Financement Alternatif asbl.

I. — PROCÉDURE

Conformément à l'article 28,3 du Règlement de la Chambre, la commission a décidé de publier un rapport des auditions sous la forme d'un document parlementaire.

II. — EXPOSÉS DES ORATEURS

A. Exposé de Mme Danièle Bovy, représentante de l'Association belge des consommateurs Test-Achats asbl

Mme Danièle Bovy, représentante de l'Association belge des consommateurs Test-Achats asbl, rappelle que l'étude de la Banque nationale de Belgique de 2011¹ avait pour but d'analyser d'éventuelles corrélations entre les personnes touchées par des dettes en matière de téléphonie et les personnes en situation d'endettement en matière de crédit à la consommation. L'étude visait également à déterminer si ces deux types de dettes suivaient une certaine chronologie et si l'on pouvait

¹ Cette étude est disponible à l'adresse suivante: <http://www.nbb.be/doc/ts/publications/wp/wp212En.pdf>

DAMES EN HEREN,

Naar aanleiding van een mondelinge vraag van mevrouw Liesbeth Van der Auwera aan de vice-eerste-minister en minister van Economie, Consumenten en Noordzee over "het gevolg dat zal gegeven worden aan de studie inzake telecomschulden" (zie vraag nr. 15315, CRIV 53 COM 680, blz. 18) heeft uw commissie op 26 maart 2013 een hoorzitting gewijd aan de schuldenoverlast van consumenten met de volgende sprekers:

— mevrouw Danièle Bovy namens Belgische Verbruikersunie Test-Aankoop vzw;

— de heer Ivo Van Bulck namens de Beroepsvereniging van het Krediet (B.V.K.);

— mevrouw Anne Defossez namens Steunpunt voor de Diensten Schuldbemiddeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest VZW;

— de heer Michel Vermaerke namens de Belgische Federatie van het Financieuzen – *Fédération Financière Belge – Belgian Financial sector Federation* (Febelfin);

— de heer Olivier Jerusalmy, namens Réseau Financement Alternatif vzw.

I. — PROCEDURE

De commissie heeft overeenkomstig artikel 28,3 van het Reglement van de Kamer beslist om van de hoorzitting een verslag te publiceren in de vorm van een parlementair stuk.

II. — UITEENZETTINGEN VAN DE SPREKERS

A. Uiteenzetting van mevrouw Danièle Bovy, vertegenwoordigster van de Belgische verbruikersvereniging Test-Aankoop vzw

Mevrouw Danièle Bovy, vertegenwoordigster van de Belgische verbruikersvereniging Test-Aankoop vzw, herinnert eraan dat een onderzoek van de Nationale Bank van België van 2011¹ tot doel had na te gaan welke verbanden eventueel bestaan tussen de personen met betalingsachterstand voor mobiele telefonie en die met betalingsachterstand voor consumentenkredieten. Voorts werd nagegaan of voor beide schuldtypes een chronologie kon worden vastgesteld en of aan de

¹ Dit onderzoek is beschikbaar op: <http://www.nbb.be/doc/ts/publications/wp/wp212Nl.pdf>

attribuer une valeur prédictive aux retards de paiement en matière de téléphonie mobile.

Sur base de cette analyse, certains plaident pour l'extension de la compétence de la Centrale des crédits aux particuliers (CCP), qui collecte actuellement les données relatives aux crédits à la consommation et hypothécaire, à d'autres types de crédits (factures de téléphonie, d'énergie ou d'hospitalisation par exemple).

1. Pourquoi un élargissement de la Centrale n'est pas souhaitable?

L'inscription d'une personne dans la CCP est toujours une atteinte à la vie privée. Aucun recensement ne devrait se faire sans le consentement du consommateur. Si un consommateur sait qu'il sera fiché en cas de défaut de paiement, il risque de subir une pression qui pourrait le faire hésiter à contester une dette ou à demander un plan d'apurement.

Mme Bovy souligne ensuite le risque pour la personne se trouvant en situation de défaut de paiement de se voir refuser d'autres services indispensables tels qu'une hospitalisation ou l'accès à l'énergie ou d'autres crédits. Elle estime cette conséquence disproportionnée. L'oratrice souligne également que le fichage peut être abusif, erroné (fautes d'orthographe dans le nom par exemple) ou ne pas être à jour, toutes ces approximations seraient inacceptables. De plus, si tous les acteurs d'un secteur (la téléphonie par exemple) ne sont pas parties à ce fichier, il ne sera même pas pertinent.

La Commission de la protection de la vie privée estime que l'élargissement de la Centrale aurait "(...)des effets nocifs et préjudiciables pour les personnes qui y figurent. Ces effets peuvent entraîner la discrimination d'un groupe de personnes en les privant de toute possibilité d'accès à un service déterminé ou en nuisant à leur réputation."²

Une extension de la centrale ne peut être envisagée que si l'atteinte à la vie privée répond à deux conditions. Elle doit être tout d'abord proportionnée à l'objectif de la Centrale à savoir la prévention du surendettement et la protection face au crédit non responsable. Cette

² Cette citation provient du document de travail sur les listes noires du groupe de Protection des données, disponible à l'adresse suivante: http://ec.europa.eu/justice/policies/privacy/docs/wpdocs/2002/wp65_fr.pdf.

betalingsachterstand voor mobiele telefonie een voorspellende waarde kon worden toegekend.

Op basis van dat onderzoek pleiten sommigen ervoor de bevoegdheid van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren (CKP), die momenteel de gegevens over consumenten- en hypothecaire kredieten bijhoudt, uit te breiden tot andere kredieten (telefonie-, energie-, ziekenhuisrekeningen enzovoort).

1. Waarom een uitbreiding van de bevoegdheden van de Centrale voor Kredieten van Particulieren niet wenselijk is?

De opname van iemands gegevens in de CKP vormt altijd een schending van de persoonlijke levenssfeer. Inventariseringen zonder toestemming van de betrokken consument kunnen niet door de beugel. Als de consument weet dat hij bij niet-betaling in een gegevensbank wordt opgenomen, dan kan dat een bepaalde druk op hem leggen, met als gevolg dat hij wel eens zou kunnen aarzelen een schuld aan te vechten of er een aanzuiveringsregeling voor te aanvaarden.

Mevrouw Bovy onderstreept vervolgens dat de persoon met betalingsachterstand het risico loopt te worden uitgesloten van andere, noodzakelijke diensten, zoals een ziekenhuisopname, energievoorziening of andere kredieten. Dergelijke consequenties zijn volgens haar buitensporig. Voorts wijst de spreker erop dat een registratie ten onrechte kan gebeuren, fouten kan bevatten (bijvoorbeeld, verkeerd gespelde naam) of niet up-to-date is. Dergelijke onvolkomenheden zouden onaanvaardbaar zijn. Als bovendien niet alle spelers uit een sector (bijvoorbeeld die van de telefonie) bij een gegevensbank betrokken zijn, dan heeft een dergelijk bestand zelfs geen zin.

Volgens de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer zou de uitbreiding van de bevoegdheid van de CKP "*een negatieve en nadelige uitwerking (...) [hebben] voor de personen op de lijst en een discriminatie van een groep mensen (...) inhouden door hun toegang tot een bepaalde service te belemmeren of hun reputatie te beschadigen*"².

Een uitbreiding van de Centrale kan alleen worden overwogen als, in het raam van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, aan twee voorwaarden is voldaan. De uitzondering moet in verhouding staan tot de doelstelling van de Centrale, meer bepaald de

² Zie werkdocument over zwarte lijsten, Groep Gegevensbescherming, beschikbaar op: http://ec.europa.eu/justice/policies/privacy/docs/wpdocs/2002/wp65_nl.pdf.

atteinte doit ensuite être justifiée au regard de cet objectif. L'oratrice considère qu'un élargissement de la Centrale des Crédits aux particuliers soulèverait des inconvénients fondamentaux en termes de protection des consommateurs pour une plus-value très discutable en terme de prévention du surendettement.

2. Pistes d'améliorations de la Centrale des Crédits aux Particuliers pour éviter le surendettement

Plutôt que de diversifier le type de crédits recensés par la CCP, Mme Bovy plaide pour que l'on améliore la situation de trois manières:

- intensifier le contrôle du respect du devoir d'information et de conseil par les prêteurs. En effet, il est manifeste que trop souvent des crédits sont accordés de manière non responsable. Des enquêtes par *mystery shopping* en magasin et par correspondance l'ont confirmé de manière flagrante;

- améliorer les données recensées dans les fichiers de la CCP. La prise en considération des découverts de compte a été un progrès dont l'intérêt en matière de prévention du surendettement est bien plus évident que le défaut de paiement de l'un ou l'autre service. Une mise à jour régulière des encours des ouvertures de crédit, dont la présentation actuelle n'est guère indicative de l'endettement réel, serait également une solution utile;

- adopter certaines initiatives législatives visant par exemple à empêcher purement et simplement la multiplication des crédits à la consommation.

B. Exposé de MM. Michel Vermaerke et Ivo Van Bulck, représentant respectivement la Fédération financière belge (Febelfin) et de l'Union professionnelle du Crédit (UPC)

MM. Michel Vermaerke et Ivo Van Bulck, représentant respectivement la Fédération financière belge (Febelfin) et de l'Union professionnelle du Crédit (UPC) expliquent que Febelfin représente 264 institutions financières et est composée de 5 associations constitutives — parmi lesquelles l'UPC — et de 10 membres associés disposant d'un statut spécial.

voorkoming van overmatige schuldenlast en de bescherming tegen onverantwoorde kredieten. Volgens de spreker zou een verruiming van de bevoegdheden van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren fundamentele bezwaren doen rijzen op het stuk van de consumentenbescherming. Daartegenover staat een zeer betwistbare meerwaarde als het erop aankomt overmatige schuldenlast te voorkomen.

2. Denksporen om de Centrale voor Kredieten aan Particulieren te verbeteren teneinde overmatige schuldenlast te vermijden

Veeleer dan de CKP gegevens te laten registreren voor méér kredietvormen, ziet mevrouw Bovy drie manieren om de situatie aan te pakken:

- strenger toezien op de inachtneming van de informatie- en adviesplicht van de kredietgevers. Het staat immers vast dat kredieten al te vaak op onverantwoorde wijze worden toegekend. Onderzoek via *mystery shopping* in winkels en per correspondentie heeft dat onomstotelijk aangetoond;

- de gegevens in de CKP-bestanden verbeteren. Het feit dat nu wordt nagegaan of er rekeningtekorten zijn, heeft qua preventie van overmatige schuldenlast veel meer opgeleverd dan het checken of er sprake is van betalingsachterstand voor deze of gene dienst. Voorts zou het nuttig zijn te voorzien in een regelmatige update van de uitstaande bedragen van de kredietopeningen, aangezien de huidige voorstelling amper iets over de werkelijke schulden aangeeft;

- ten slotte zouden wetgevende initiatieven moeten worden aangenomen, bijvoorbeeld om het aantal consumentenkredieten met samenlopende looptijd te beperken.

B. Uiteenzetting van de heren Michel Vermaerke en Ivo Van Bulck, vertegenwoordigers van respectievelijk de Belgische federatie van de financiële sector (Febelfin) en de Beroepsvereniging van het Krediet (BVK)

De heren Michel Vermaerke en Ivo Van Bulck, vertegenwoordigers van respectievelijk de Belgische federatie van de financiële sector (Febelfin) en de Beroepsvereniging van het Krediet (BVK), geven aan dat Febelfin 264 financiële instellingen vertegenwoordigt en bestaat uit vijf constituerende verenigingen — waaronder de BVK — en tien geassocieerde leden met een speciale status.

1. Étude de la KUL sur l'importance du crédit pour l'économie belge

Selon cette étude³, les crédits à la consommation et hypothécaire ont une influence positive sur la croissance économique et représentent respectivement 0,34 % et 0,12 % du PIB. En 2010, 10,97 % des dépenses de consommation ont été financées par le crédit à la consommation et 73,54 % des nouvelles constructions ont été (partiellement) financées par un crédit hypothécaire. Contrairement à ce que l'on pense souvent, les ménages ne compensent pas une baisse de leur revenu disponible en empruntant davantage. L'octroi de crédit aux particuliers évolue plutôt dans la même direction que l'économie (caractère procyclique).

M. Vermaerke passe ensuite en revue différents graphiques, qui démontrent que la dette par habitant et le ratio d'endettement de la Belgique par rapport au PIB se situe sous la moyenne européenne. Ce ratio d'endettement a fortement augmenté entre 2007 et 2010 pour deux raisons: les Belges ont investi leur épargne dans l'immobilier vu l'instabilité bancaire et des mesures fédérales et régionales incitant la rénovation immobilière ont été mises en places.

Crédit à la consommation: endettement par tête d'habitant

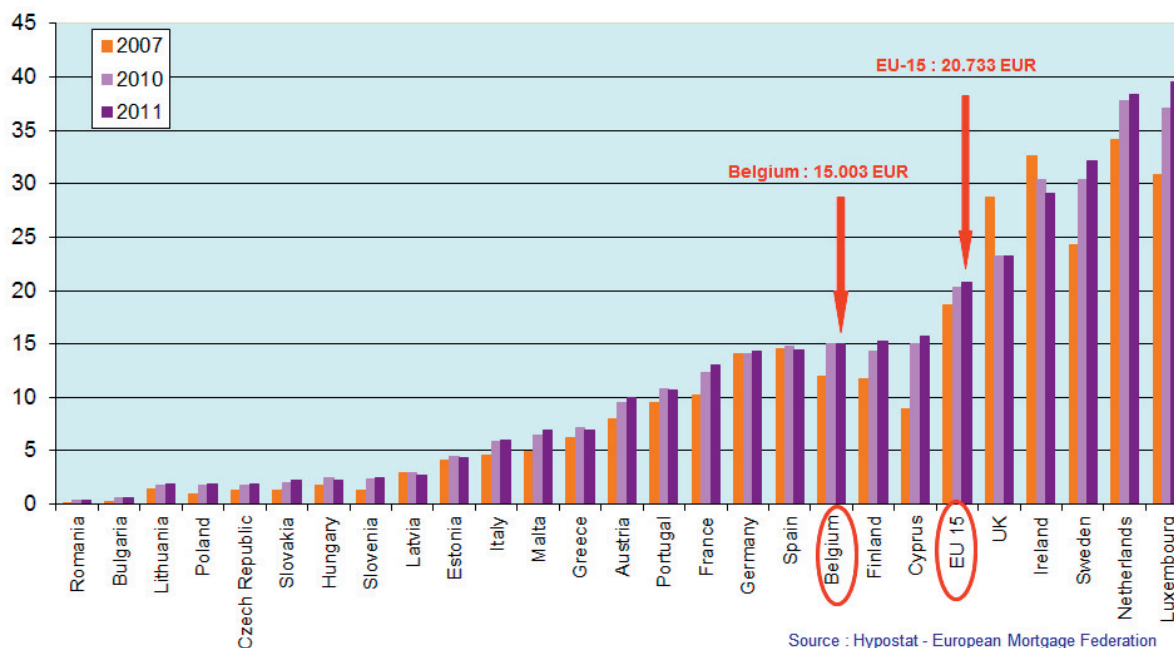
1. Onderzoek van de KU Leuven naar het belang van krediet voor de Belgische economie

Volgens dit onderzoek³ hebben het consumentenkrediet en het hypothecair krediet een gunstige invloed op de economische groei; ze zijn respectievelijk goed voor 0,34 % en 0,12 % van het bbp. In 2010 werd 10,97 % van de consumptieve uitgaven gefinancierd via consumentenkrediet en werd 73,54 % van de nieuwbouwwoningen (gedeeltelijk) gefinancierd via hypothecair krediet. Anders dan wat vaak wordt gedacht, compenseren de gezinnen een daling van het beschikbaar inkomen niet door méér kredieten aan te gaan. De kredietverlening aan particulieren volgt veeleer de evolutie van de economie (procyclisch).

De heer Vermaerke overloopt vervolgens verschillende grafieken, die aantonen dat voor België de schuld per inwoner en de schuldratio ten opzichte van het bbp onder het Europese gemiddelde liggen. Die schuldratio is sterk gestegen tussen 2007 en 2010, om twee redenen: niet alleen heeft de Belg, als gevolg van de instabiliteit van de banken, zijn spaargeld geïnvesteerd in vastgoed, de federale en de gewestelijke overheden hebben maatregelen genomen om renovatie aan te moedigen.

Consumentenkrediet: schuld per capita

Residential mortgage debt per capita (x 1000)



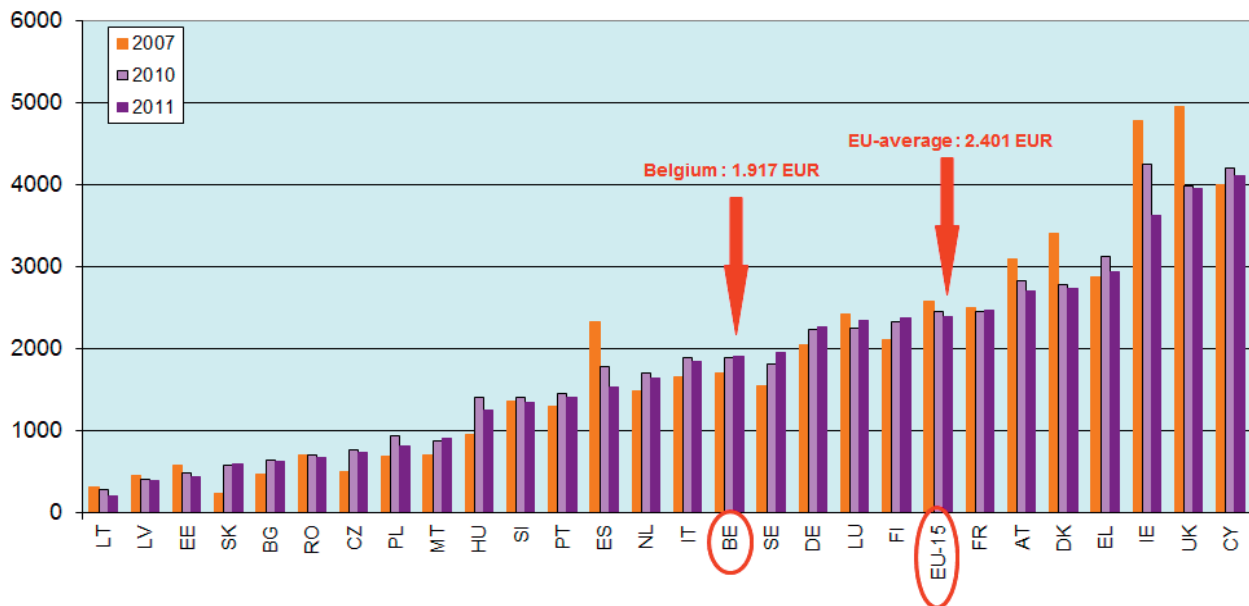
³ Prof. Nancy Huyghebaert, étude sur l'importance du crédit à la consommation et du crédit hypothécaire dans pour l'économie belge, 2012, disponible à l'adresse suivante: [http://www.upc-bvk.be/documents/public/UPC %20KUL %20Studie %20FR %20WEB.pdf](http://www.upc-bvk.be/documents/public/UPC%20KUL%20Studie%20FR%20WEB.pdf).

³ Prof. Nancy Huyghebaert, Studie naar het belang van het consumentenkrediet en het hypothecair krediet voor de Belgische economie, 2012, beschikbaar op: [http://www.upc-bvk.be/documents/public/UPC %20KUL %20Studie %20NL %20WEB.pdf](http://www.upc-bvk.be/documents/public/UPC%20KUL%20Studie%20NL%20WEB.pdf).

Crédit hypothécaire: endettement par tête d'habitant

Hypotheccair krediet: schuld per capita

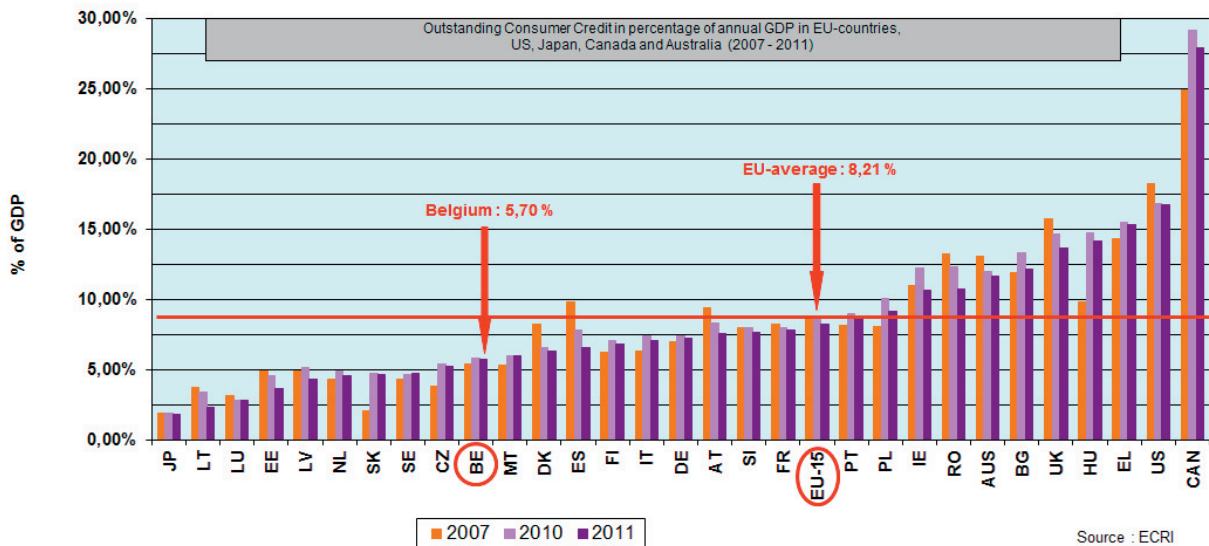
Consumer credit debt per capita (euro)



Source : ECRI

Crédit à la consommation: taux d'endettement par rapport au PIB

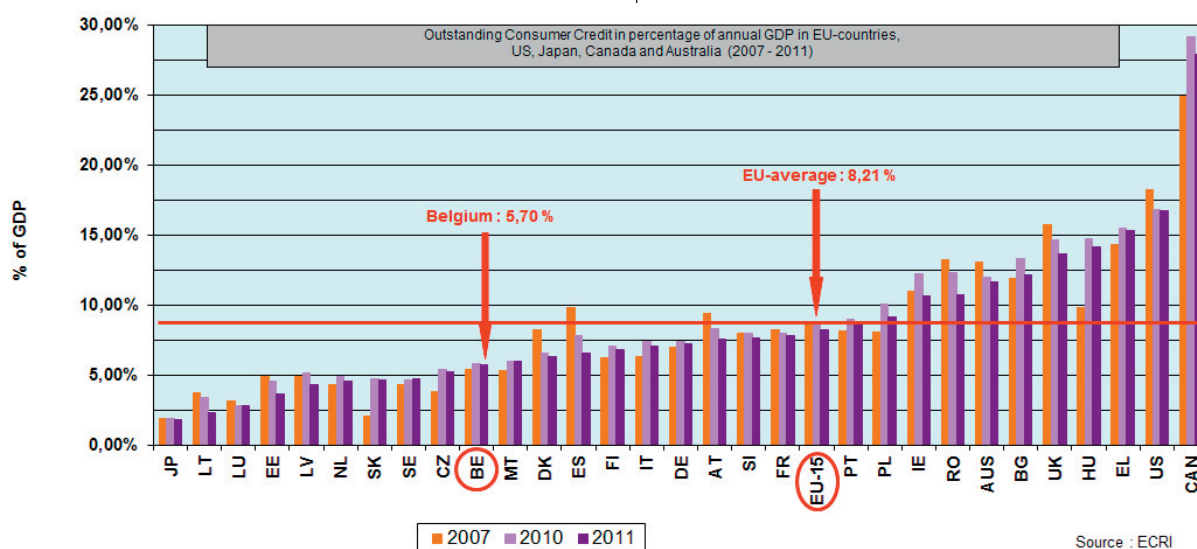
Consumentenkrediet: schuldratio t.a.v. BBP



Source : ECRI

Crédit hypothécaire: taux d'endettement par rapport au PIB

Hypotheckair krediet: schuldratio t.a.v. BBP



2. Données disponibles grâce à la Centrale des crédits aux particuliers

a) Types de crédits octroyés

M. Ivo Van Bulck explique ensuite qu'en 2012, 11 418 733 crédits étaient en cours, parmi lesquels 2 756 562 crédits hypothécaires et 8 662 171 crédits à la consommation. Dans cette dernière catégorie, 1 980 897 opérations à tempérament⁴ ont eu lieu pour un montant de 17,3 milliards d'euros. Les autres crédits à la consommation représentent 6 681 274 ouvertures de crédit⁵ pour un total de 4,2 milliards d'euros, soit 19,4 % des montants en cours alors qu'il s'agit pourtant de 77,1 % du nombre de crédits à la consommation.

b) Retards de paiement

Le rapport entre le nombre de crédits hypothécaires et les retards de paiement non régularisés est constant. En ce qui concerne les retards en matière de crédit à la consommation par contre, une forte augmentation du nombre de crédits a eu lieu entre 2010 et 2011 suite à l'obligation européenne d'intégrer les ouvertures de crédits bancaires qui ne rentraient pas dans le champ d'application de la loi sur le crédit belge. Le nombre de retards de paiement étant resté constant, le ratio entre les deux données a fortement diminué en 2010.

⁴ Les opérations à tempérament regroupent tant les ventes que les prêts à tempérament.

⁵ Par ouverture de crédit, on entend les débits autorisés sur un compte bancaire et les ouvertures de crédit au moyen de cartes de crédit.

2. Gegevens afkomstig van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren

a) Soorten kredieten

De heer Ivo Van Bulck geeft vervolgens aan dat in 2012 11 418 733 kredietverleningen in omloop waren, waarvan 2 756 562 hypothecaire kredieten en 8 662 171 consumentenkredieten. Wat die laatste categorie betreft, ging het in 1 980 897 gevallen om verrichtingen op afbetaling⁴ voor een totaal van 17,3 miljard euro. De andere consumentenkredieten zijn 6 681 274 kredietopeningen⁵ voor een totaal van 4,2 miljard euro, goed voor 19,4 % van de uitstaande bedragen, terwijl het nochtans gaat om 77,1 % van het aantal consumentenkredieten.

b) Betalingsachterstanden

De verhouding tussen het aantal hypothecaire kredieten en niet-geregulariseerde betalingsachterstanden blijft constant. In verband met de betalingsachterstand inzake consumentenkrediet is het aantal kredieten tussen 2010 en 2011 echter sterk gestegen, als gevolg van de Europese verplichting om voortaan ook rekening te houden met de openingen van bankkrediet die buiten het toepassingsgebied van de Belgische wet op het krediet vielen. Het aantal betalingsachterstanden is constant gebleven, maar de ratio tussen de twee gegevens is in 2010 fors gezakt.

⁴ De verrichtingen op afbetaling omvatten verkopen én leningen op afbetaling.

⁵ Onder kredietopening worden de geoorloofde debetstanden op een bankrekening en de kredietopening via kredietkaarten verstaan.

a) Hypothecair krediet

	2008	2009	2010	2011	2012
Aantal contracten	2.287.533	2.368.993	2.501.787	2.689.587	2.753.225
Aantal niet-geregulariseerde wanbetalingen	25.107	26.633	27.678	28.974	30.509
Ratio	1,10%	1,12%	1,11%	1,08%	1,11%

b) Consumentenkrediet

	2008	2009	2010	2011	2012
Aantal contracten	5.616.154	5.788.072	5.751.533	8.637.371	8.684.562
Aantal niet-geregulariseerde wanbetalingen	390.783	407.697	421.047	431.519	452.111
Ratio	6,96%	7,04%	7,32%	5,00%	5,21%

a) Nombre de contrats
 Nombre de défauts de paiement non régularisés
 Ratio

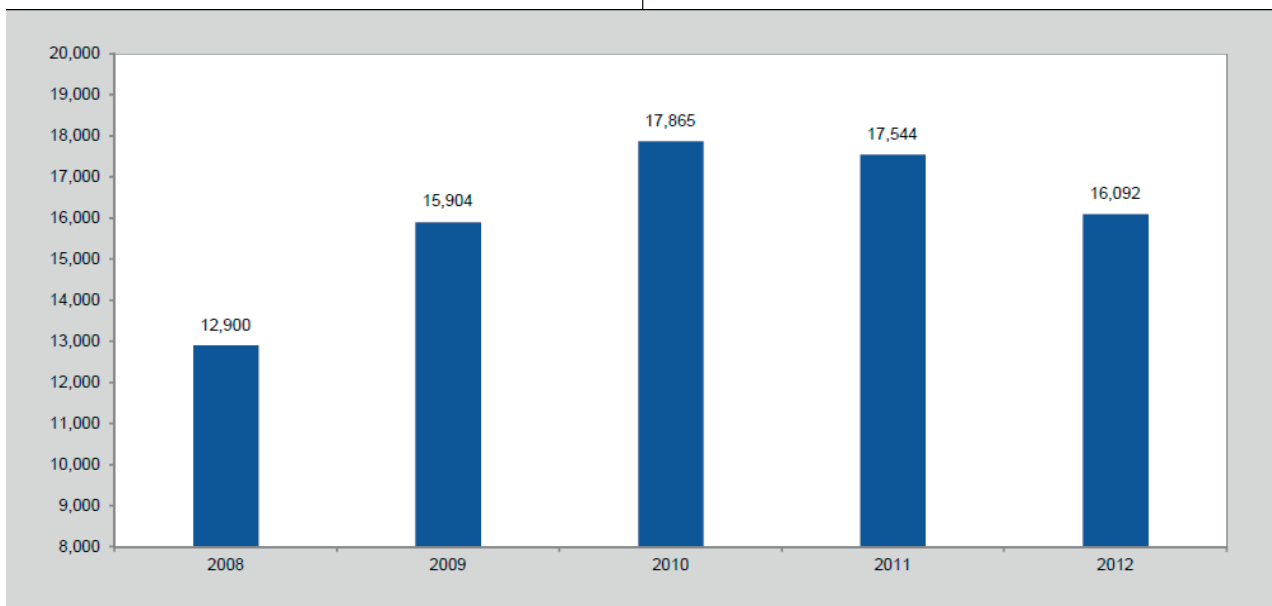
b) Crédit à la consommation
 Nombre de contrats
 Nombre de défauts de paiement non régularisés
 Ratio

c) Règlement collectifs de dettes

On constate une augmentation globale du nombre de règlements collectifs de dettes, qui s'explique notamment par le fait que ces données sont gardées pendant 7 ans ou plus. Il faut cependant noter que les nouveaux règlements collectifs de dettes ont augmenté entre 2008 et 2010 mais qu'ils ont diminué depuis (- 1,79 % entre 2010 et 2011; -8,29 % entre 2011 et 2012).

c) Collectieve schuldenregelingen

Het aantal collectieve schuldenregelingen gaat over het algemeen in stijgende lijn; dat heeft er met name mee te maken dat die informatie zeven jaar of langer wordt bijgehouden. Het aantal nieuwe schuldenregelingen is tussen 2008 en 2010 weliswaar toegenomen, maar daarna gedaald (-1,79 % tussen 2010 en 2011; -8,29 % tussen 2011 en 2012).



En 2012, 36,8 % des personnes faisant appel au règlement collectif de dettes n'ont ni crédit ni retard de paiement. Or, le prêteur ne dispose pas d'autres informations lui permettant de juger de l'opportunité d'un octroi de crédit que celles exposées ci-dessus.

3. L'étude de la BNB sur le lien entre les retards de paiement en matière de téléphonie mobile et ceux en matière de crédits

Les principaux résultats de l'étude sont les suivants:

- il existe un lien significatif entre les défauts de paiement en matière de téléphonie mobile et ceux en matière de crédits (p. 32);
- les personnes ayant des retards de paiement en matière de téléphonie mobile présentent dix fois plus de risques d'avoir des retards de paiement pour un crédit (p. 32);
- le défaut de paiement en matière de téléphonie mobile est souvent antérieur au défaut de paiement en crédit (p. 35);
- il y a souvent un défaut de paiement en matière de téléphonie mobile avant que la personne n'ait contracté son premier crédit (p. 36).

Vu ces résultats, les informations relatives aux défauts de paiement en matière de téléphonie mobile présentent une valeur ajoutée pour les prêteurs de

In 2012 had 36,8 % van de personen die een beroep deden op een collectieve schuldenregeling geen krediet noch betalingsachterstand inzake krediet. De kredietverstrekker beschikt echter over geen andere informatie om te beoordelen of hij wel een krediet zal toestaan, dan het bovenstaande.

3. Studie van de Nationale Bank van België met betrekking tot het verband tussen betalingsachterstanden inzake mobiele telefonie en betalingsachterstanden voor krediet

De belangrijkste resultaten van de studie in een notendop:

- er bestaat een significant verband tussen wanbetalingen voor mobiele telefonie en wanbetalingen voor krediet (blz. 34);
- personen met een betalingsachterstand voor mobiele telefonie hebben tien keer meer kans op betalingsachterstand voor krediet (blz. 34);
- de betalingsachterstand inzake mobiele telefonie doet zich vaak eerder voor dan de betalingsachterstand voor krediet (blz. 36);
- vaak is er al betalingsachterstand inzake mobiele telefonie voordat de persoon zijn eerste krediet afsluit (blz. 38).

Die resultaten tonen aan dat de informatie in verband met de betalingsachterstand voor mobiele telefonie waardevol is voor de kredietgevers. Febelfin en de BVK

crédit. Febelfin et UPC plaident dès lors pour que le prêteur puisse disposer de ces informations et souhaiteraient que ces informations soient reprises par la CCP. D'autres informations telles que les défauts de paiement en matière d'énergie ou de factures hospitalières pourraient également être utiles.

4. Initiatives du secteur financier pour réduire l'endettement

M. Vermaerke explique que le secteur financier a publié une brochure d'information visant à sensibiliser les personnes disposant d'un crédit en cas d'aléa de la vie important tel qu'un licenciement, une maladie ou un divorce. Les travailleurs des grandes entreprises ayant récemment annoncé de nombreux licenciements, telles que Ford Genk, Arcelor Mittal ou Caterpillar, ont ainsi été contactées pour assurer la distribution des brochures.

Par analogie avec le régime légal pour d'autres intermédiaires (intermédiaires bancaires et en assurances), l'UPC et ses membres se sont engagés à imposer dans l'avenir aux intermédiaires de crédit à la consommation avec qui ils collaborent des exigences semblables de connaissances minimales. L'UPC souhaite ainsi que les intermédiaires de crédit visés satisfassent à ces exigences et possèdent des connaissances professionnelles et une expertise technique suffisantes. Le secteur espère ainsi améliorer l'information aux consommateurs dans le cadre de cette forme d'octroi de crédit. Dans ce dossier, l'UPC a collaboré avec COMEOS, la Fédération du commerce et des services.

Depuis début 2013, la plate-forme technique développée par le secteur pour l'obtention et la délivrance de l'attestation relative aux connaissances requises en matière de crédit à la consommation est opérationnelle. Une période de transition d'un an a été prévue pour permettre aux intermédiaires de crédit d'obtenir l'attestation qui prouve qu'ils ont réussi l'examen de connaissances.

Les orateurs soulignent par ailleurs que, malgré les idées reçues sur les crédits octroyés dans des commerces, une enquête d'UPC⁶ démontre qu'environ un tiers des demandes de crédits y sont refusées et les retards de paiement se situent sous les 5 %.

zijn er dan ook voorstander van dat de kredietverlener over die informatie zou mogen beschikken en dat ook de CKP die informatie zou opnemen. Andere informatie zoals de betalingsachterstand voor energie- of ziekenhuisfacturen kan ook nuttig zijn.

4. Initiatieven van de financiële sector om de overmatige schuldenlast terug te dringen

De heer Vermaerke geeft aan dat de financiële sector een informatiebrochure heeft opgesteld ten behoeve van kredietnemers die geconfronteerd worden met onvoorziene omstandigheden, zoals werkloosheid, ziekte of echtscheiding. Die brochures werden ook verdeeld onder de werknemers van grote bedrijven waar onlangs veel ontslagen zijn gevallen, zoals Ford Genk, ArcelorMittal of Caterpillar.

Naar analogie met de wettelijke regeling voor andere tussenpersonen (bank- en verzekeringsbemiddelaars), hebben de BVK en haar leden zich ertoe verbonden om in de toekomst gelijkaardige minimale kennisvereisten op te leggen aan de consumenten-kredietbemiddelaars met wie ze samenwerken. De BVK wil ervoor zorgen dat de betrokken kredietbemiddelaars voldoen aan deze vereisten en voldoende vakken en technische onderlegdheid bezitten. De sector hoopt op die manier de informatie aan de consumenten bij die vorm van kredietverstrekking te verbeteren. In dit dossier heeft de BVK samengewerkt met COMEOS (de federatie van handel en diensten).

Sinds begin 2013 is het door de sector uitgewerkte technische platform voor het verkrijgen en afleveren van het attest betreffende de kennisvereisten inzake consumentenkrediet operationeel. Er is voorzien in een overgangperiode van 1 jaar om de kredietbemiddelaars in staat te stellen het attest te behalen waaruit blijkt dat ze zijn geslaagd voor het kennisexamen.

De sprekers wijzen er voorts op dat, ondanks de ideeën die de ronde doen over de in de handel toegekende kredieten, een onderzoek van de BVK aantoonde dat ongeveer een derde van de kredietaanvragen geweigerd wordt en dat de betalingsachterstand minder dan 5 % bedraagt.

⁶

Crédits octroyés dans des points de vente				
Types de crédit	Ouvertures de crédit			
Année	2009	2010	2011	Moyenne
1. a. Pourcentage de crédits octroyés	64,69 %	64,37 %	61,78 %	63,61 %
1. b. Pourcentage de refus	35,31 %	35,63 %	38,22 %	36,39 %
1.1. Nombre de demandes de crédit	195 476	245 817	229 115	
1.2. Nombre de crédits octroyés	126 459	158 221	141 546	
1.3. Nombre de demandes refusées	69 017	87 596	87 569	
2. Retards de paiement (%)	3,63 %	4,06 %	3,48 %	3,73 %
2.1. Nombre de contrats en cours en fin d'année	818 605	731 096	744 661	
2.2. Nombre de contrats avec retards de paiement (CCP)	29 696	29 707	25 949	
Types de crédit	Opérations à tempérament			
Année	2009	2010	2011	Moyenne
1. a. Pourcentage de crédits octroyés	76,76 %	75,10 %	64,87 %	72,25 %
1. b. Pourcentage de refus	23,24 %	24,90 %	35,13 %	27,75 %
1.1. Nombre de demandes de crédit	234 768	234 101	226 346	
1.2. Nombre de crédits octroyés	180 215	175 819	146 832	
1.3. Nombre de demandes refusées	54 553	58 282	79 514	
2. Retards de paiement (%)	3,97 %	4,07 %	4,03 %	4,02 %
2.1. Nombre de contrats en cours en fin d'année	440 474	474 042	510 806	
2.2. Nombre de contrats avec retards de paiement (CCP)	17 480	19 277	20 565	

Krediet via winkelverkooppunten				
Type krediet	Kredietopeningen			
Jaar	2009	2010	2011	Gemiddelde
1. a. Percentage verstrekte kredieten	64,69%	64,37%	61,78%	63,61%
1. b. Percentage weigeringen	35,31%	35,63%	38,22%	36,39%
1.1. Aantal kredietaanvragen	195 476	245 817	229 115	
1.2. Aantal verstrekte kredieten	126 459	158 221	141 546	
1.3. Aantal geweigerde aanvragen	69 017	87 596	87 569	
2. Betalingsachterstanden (%)	3,63%	4,06%	3,48%	3,73%
2.1. Aantal lopende overeenkomsten op het einde van het jaar	818 605	731 096	744 661	
2.2. Aantal overeenkomsten met betalingsachterstand (CKP)	29 696	29 707	25 949	
Type krediet	Verrichtingen op afbetaling			
Jaar	2009	2010	2011	Gemiddelde
1. a. Percentage verstrekte kredieten	76,76%	75,10%	64,87%	72,25%
1. b. Percentage weigeringen	23,24%	24,90%	35,13%	27,75%
1.1. Aantal kredietaanvragen	234 768	234 101	226 346	
1.2. Aantal verstrekte kredieten	180 215	175 819	146 832	
1.3. Aantal geweigerde aanvragen	54 553	58 282	79 514	
2. Betalingsachterstanden (%)	3,97%	4,07%	4,03%	4,02%
2.1. Aantal lopende overeenkomsten op het einde van het jaar	440 474	474 042	510 806	
2.2. Aantal overeenkomsten met betalingsachterstand (CKP)	17 480	19 277	20 565	

C. Exposé de Mme Anne Defossez, directrice du Centre d'Appui aux Services de Médiation de dettes de la Région de Bruxelles Capitale ASBL

Mme Anne Defossez, directrice du Centre d'Appui aux Services de Médiation de dettes de la Région de Bruxelles Capitale ASBL, présente le centre comme la coupole des services de médiation de dettes à Bruxelles. Sa mission est de soutenir et de former les médiateurs de dettes.

L'oratrice se rallie à l'essentiel de l'exposé tenu par MM. Michel Vermaerke et Ivo Van Bulck, représentant respectivement la Fédération financière belge (Febelfin) et l'Union professionnelle du Crédit (UPC).

C. Uiteenzetting van mevrouw Anne Defossez, directrice van het Steunpunt voor de Diensten Schuldbemiddeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest VZW

Mevrouw Anne Defossez, directrice van het Steunpunt voor de Diensten Schuldbemiddeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest VZW, geeft aan dat het steunpunt de koepelorganisatie is van de Brusselse schuldbemiddelingsdiensten. Zijn taak bestaat erin de schuldbemiddelaars te steunen en op te leiden.

De spreekster is het eens met de essentie van wat naar voren werd gebracht door de heren Michel Vermaerke en Ivo Van Bulck, die respectievelijk de Belgische federatie van de financiële sector (FEBELFIN) en de Beroepsvereniging van het Krediet (BVK) vertegenwoordigen.

1. La progression du surendettement structurel

Le surendettement est un phénomène complexe qui se rapportent à la vie d'êtres humains et ne saurait être réduit à des chiffres et des statistiques. L'évolution par rapport à la situation des années nonante est criante, surtout en ce qui concerne le crédit non lié au surendettement. Les premières législations étaient inspirées par une vision propre à l'époque relative au recours abusif au crédit, l'objectif étant de protéger le consommateur contre lui-même, ou des pratiques abusives.

À l'heure actuelle, trente pour cent des dossiers de médiation de dettes en Belgique portent sur des dossiers dépourvus de dette de crédit, et cette donnée est corroborée par les chiffres de la Centrale des crédits aux particuliers, puisque celle-ci dispose des informations au sujet du règlement collectif de dettes. En croisant les différents renseignements, il apparaît que près de quarante pour cent des personnes introduisant une demande de règlement collectif de dettes — cela concerne des surendettement extrêmement graves — n'ont pas de dettes de crédit. Ce chiffre est passé de 29,4 % fin 2006 à 36,8 % fin 2012⁷. Il s'agit de dettes de la vie courante (loyer, gaz, électricité, ipp, ...) ou des dettes de pauvreté, de personnes se trouvant dans des situations précaires. Cet aspect doit être pris en compte dans l'analyse de la problématique du surendettement. La Centrale des crédits aux particuliers et l'extension de la Centrale ne va pas résoudre le problème du surendettement structurel.

Bien loin du stéréotype de la personne surendettée qui gère mal son budget, dépense sans compter, consomme à outrance, use et abuse du crédit on constate dans les statistiques de la Banque Nationale que plus d'un tiers des personnes qui font appel à la procédure de règlement collectif de dettes n'ont pas de dettes de crédit.

Dans un article publié en 2008, l'Observatoire du crédit et de l'Endettement notait que de 2001 à 2007, la "proportion des dossiers comprenant exclusivement un endettement non lié au crédit est passée, de manière plus ou moins linéaire, d'environ un cinquième à plus d'un quart".

⁷ Rapport Statistiques 2009 de la Centrale des crédits aux particuliers sur le site de la Banque Nationale de Belgique, téléchargeable sur le site www.nbb.be

1. De voortgang van de structurele overmatige schuldenlast

De overmatige schuldenlast is een ingewikkeld fenomeen dat betrekking heeft op het leven van mensen en verder gaat dan cijfers en statistieken. De evolutie in vergelijking met de situatie van de jaren 1990 is heel opvallend, vooral inzake het krediet dat niet aan de overmatige schuldenlast gerelateerd is. De eerste wetgevingen waren ingegeven door een voor die tijd specifieke visie in verband met een te ruim beroep op het krediet en de bedoeling ervan was de consument te beschermen tegen zichzelf of tegen misleidende praktijken.

Thans heeft 30 % van de schuldbemiddelingsdossiers in België betrekking op gevallen waarin geen sprake is van een kredietschuld. Dat gegeven wordt bevestigd door de cijfers van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren, aangezien ze beschikt over inlichtingen in verband met de collectieve schuldenregeling. Als men de diverse inlichtingen met elkaar vergelijkt, blijkt dat nagenoeg 40 % van de mensen die een aanvraag om collectieve schuldenregeling indienen — het gaat daarbij om uiterst zware gevallen van overmatige schuldenlast — geen kredietschuld heeft. Dat cijfer is gestegen van 29,4 % eind 2006 naar 36,8 % eind 2012⁶. Het gaat om schulden voor dagelijkse uitgaven (huur, gas, elektriciteit, personenbelasting enzovoort) of om armoedeschulden, van mensen die in moeilijke situaties verkeren. Er moet met dat aspect rekening worden gehouden in de analyse van de problematiek van de overmatige schuldenlast. De (uitbreiding van de) Centrale voor Kredieten aan Particulieren zal het probleem van de structurele overmatige schuldenlast niet oplossen.

Uit de statistieken van de Nationale Bank van België kan worden opgemaakt dat men ver verwijderd is van het stereotype van de persoon met een overmatige schuldenlast die zijn budget slecht beheert, kwistig geld uitgeeft, buitensporig consumeert en te pas en te onpas krediet aangaat, aangezien meer dan één derde van de mensen die op de procedure van collectieve schuldenregeling een beroep doen geen kredietschulden heeft.

Het Observatorium Krediet en Schuldenlast heeft in een artikel dat in 2008 is verschenen, vastgesteld dat tussen 2001 en 2007 "la proportion des dossiers comprenant exclusivement un endettement non lié au crédit est passée, de manière plus ou moins linéaire, d'environ un cinquième à plus d'un quart". Gelijklopend daarmee werd in dat artikel het volgende aangegeven:

⁶ Rapport Statistieken 2009 van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren op de site van de Nationale Bank van België, downloadbaar op de site www.nbb.be.

Parallèlement, l'article constate que "plus les revenus des ménages surendettés sont faibles, plus l'endettement non lié au crédit est fréquent et révèle ainsi les difficultés du ménage à accéder à des biens et services vitaux et nécessaires à une vie digne (notamment; eau, énergie, soins de santé)"⁸.

À Bruxelles, les médiateurs de dettes sont de plus en plus confrontés à des ménages insolubles⁹, c'est-à-dire:

— qui parviennent tout juste à faire face à leurs dépenses quotidiennes de base mais n'ont aucun disponible supplémentaire à affecter au remboursement de leurs dettes;

— ou ont des revenus insuffisants qui ne leur permettent même pas d'avoir un budget un équilibre. On parle alors de surendettement structurel puisque il est alors impossible de ne pas faire de nouvelles dettes;

Cette situation n'est pas nouvelle, l'analyse des données statistiques récoltées en 2006 l'asbl avait déjà permis de constater qu'un quart des ménages suivis par les Services de médiation de dettes bruxellois avaient des dépenses supérieures à leurs revenus¹⁰.

L'asbl ne dispose malheureusement plus de données statistiques pour Bruxelles, mais aujourd'hui certains services estiment que près de 70 % des ménages qui viennent frapper à leur porte sont dans cette situation.

2. Le surendettement lié au crédit à la consommation

L'analyse des données de la Centrale des crédits aux particuliers est encourageante.

⁸ Etre surendetté? Etre pauvre? Observatoire du Crédit et de l'Endettement in les Cahiers de l'Education Permanente, "Les nouvelles formes de pauvreté", n°32, 2008. "Endetté sans avoir emprunté", Observatoire du Crédit et de l'Endettement in Les Echos du Crédit n°21, janvier février mars 2009, sous le titre "coup de projecteur sur l'autre endettement".

⁹ Il s'agit d'une définition de l'insolvabilité plus large que celle liée aux montants du revenu d'intégration sociale et des quotités insaisissables prévues aux articles 1409 et suivants du Code judiciaire. La référence est celle du budget, l'élément le plus objectif possible: le budget le plus vrai possible, représentant le vécu de la personne. L'insolvabilité apparaîtra donc au terme de l'examen attentif du budget "réalité" du débiteur.

¹⁰ Rapport statistique sur le surendettement des ménages à Bruxelles, 2006, Centre d'Appui médiation de dettes (anc. Grepa) téléchargeable sur le site www.grepa.be (dans le menu bibliothèque).

"plus les revenus des ménages surendettés sont faibles, plus l'endettement non lié au crédit est fréquent et révèle ainsi les difficultés du ménage à accéder à des biens et services vitaux et nécessaires à une vie digne (notamment; eau, énergie, soins de santé)."7.

In Brussel worden de schuldbemiddelaars almaar vaker geconfronteerd met insolvente gezinnen⁸, dat wil zeggen:

— gezinnen die net rondkomen voor hun dagelijkse basisuitgaven maar die over geen bijkomende middelen beschikken om hun schulden terug te betalen;

— of gezinnen die over ontoereikende inkomsten beschikken die hun zelfs niet de mogelijkheid bieden een sluitend budget te hebben. Men spreekt dan van structurele overmatige schuldenlast omdat het dan onmogelijk is geen nieuwe schulden te maken.

Die situatie is niet nieuw. De vzw had al uit de analyse van de statistische gegevens van 2006 kunnen opmaken dat een vierde van de gezinnen die door de Brusselse schuldbemiddelingsdiensten worden begeleid meer uitgaven dan ze verdienden⁹.

De vzw beschikt jammer genoeg niet over statistische gegevens voor Brussel, maar volgens sommige diensten verkeert nagenoeg 70 % van de gezinnen die op hen een beroep doen in die situatie.

2. De aan het consumentenkrediet gerelateerde overmatige schuldenlast

De analyse van de gegevens van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren is bemoedigend.

⁷ Etre surendetté? Etre pauvre? Observatorium Krediet en Schuldenlast in les Cahiers de l'Education Permanente, "Les nouvelles formes de pauvreté", nr. 32, 2008. Endetté sans avoir emprunté, Observatorium Krediet en Schuldenlast in Les Echos du Crédit nr. 21, januari-februari-mars 2009, met als opschrift "Coup de projecteur sur l'autre endettement".

⁸ Het gaat om een definitie van de insolventie die ruimer is dan die welke gerelateerd is aan de bedragen van het leefloon en van de niet voor beslag vatbaar delen bedoeld in de artikelen 1409 en volgende van het Gerechtelijk Wetboek. De referentie is die van het budget, het meest objectief mogelijke element: het zo echt mogelijke budget, dat de leefsituatie de personen weergeeft. De insolventie zal dus blijken na afloop van het nauwkeurig onderzoek van het "werkelijkheidsgetrouw" budget van de schuldenaar.

⁹ Statistisch rapport 2006 - Overmatige Schuldenlast van de gezinnen gevolgd door de schuldbemiddelingsdiensten, Steunpunt voor de Diensten Schuldbemiddeling (vroeger Grepa), downloadbaar op de site www.grepa.be (via het menu "Bibliotheek").

— le fichier positif

On note une augmentation du nombre de personnes enregistrées et du nombre de contrats de crédits enregistrés par rapport à 2011

— 6 223 412 de personnes (soit + 13,9 %)

— 11 421 178 de contrats (soit + 20,6 %)

— le fichier négatif

On note une augmentation du nombre de personnes en défaut de paiement: + 4,1 % et du nombre de contrats défaillants + 4,7 % (les OC présentant la plus grande augmentation du nombre de contrats défaillants + 10, 2 %).

Néanmoins, il est important de noter que le % de contrats défaillants sur l'ensemble des contrats enregistrés a diminué (on passe de 6,3 % à 5,2 %), ainsi que le % d'emprunteurs défaillants par rapport au total des personnes enregistrées (on passe de 5,7 % à 5,2 %).

3. Les outils de lutte contre le surendettement lié au crédit à la consommation

Promouvoir des pratiques de crédit responsables

Parmi les nombreuses mesures qui ont été mises en place en Belgique, l'asbl se réjouit particulièrement de la création en juin 2003 de la Centrale positive des crédits aux particuliers¹¹ et du renforcement de la responsabilité qui pèse sur le prêteur et sur l'intermédiaire de crédit lors de l'octroi du crédit.

Les articles 10, 11 et 15 de la LCC, détaillés ci-dessous, sont depuis toujours la clef de voûte de la protection du consommateur et du crédit responsable.

Ils imposent aux prêteurs et aux intermédiaires de crédit un devoir de conseil et d'information qui implique:

- l'obligation de vérifier la solvabilité du consommateur notamment par le biais de la Consultation de la Centrale des crédits aux particuliers (art. 10 et 15);

¹¹ Loi du 10 août 2001 relative à la Centrale des crédits aux particuliers.

— het positieve bestand

Ten opzichte van 2011 wordt een toename vastgesteld van het aantal geregistreerde personen en kredietovereenkomsten:

— 6 223 412 personen (hetzij +13,9 %)

— 11 421 178 overeenkomsten (hetzij +20,6 %)

— het negatieve bestand

Er wordt een stijging vastgesteld van het aantal mensen met betalingsachterstand (+4,1 %) en van het aantal overeenkomsten met betalingsachterstand (+4,7 %) - de kredietopeningen veroorzaken de grootste toename van het aantal overeenkomsten met betalingsachterstand (+10, 2 %).

Toch is het belangrijk op te merken dat het percentage overeenkomsten met betalingsachterstand in verhouding tot het totale aantal geregistreerde overeenkomsten is gedaald (van 6,3 % naar 5,2 %), het percentage kredietnemers met betalingsachterstand in verhouding tot het totale aantal geregistreerde personen (van 5,7 % naar 5,2 %).

3. De instrumenten ter bestrijding van de overmatige schuldenlast als gevolg van consumentenkrediet

Verantwoorde kredietpraktijken bevorderen

Wat de vele in België genomen maatregelen aangaat, is de vzw in het bijzonder ingenomen met de oprichting, in juni 2003, van de positieve Centrale voor Kredieten aan Particulieren¹⁰, alsmede met de versterkte verantwoordelijkheid die de kredietgever en de kredietbemiddelaar moeten dragen bij de toekenning van het krediet.

De hieronder nader omschreven artikelen 10, 11 en 15 van de wet op het consumentenkrediet zijn altijd al de hoeksteen geweest van de consumentenbescherming en van verantwoord lenen.

Ze leggen de kredietgevers en de kredietbemiddelaars een advies- en informatieplicht op, die impliceert dat zij:

- de kredietwaardigheid van de consument moeten nagaan, meer bepaald via raadpleging van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren (artikelen 10 en 15);

¹⁰ Wet van 10 augustus 2001 betreffende de Centrale voor Kredieten aan Particulieren.

- l'obligation de rechercher le crédit le mieux adapté aux besoins du consommateur (art. 11 avant la dernière modification, art. 15 *nouveau*);

- l'interdiction de prêter à un consommateur qui ne sera pas à même de rembourser (art. 15).

Le prêteur et l'intermédiaire de crédit doivent donc vérifier la solvabilité du consommateur.

Le professionnel doit apprécier l'opportunité du crédit et rechercher le montant le mieux adapté compte tenu de la situation financière du consommateur. Il doit poser les questions adaptées qui vont lui permettre d'évaluer la situation financière spécifique du consommateur.

La loi ne donne pas une liste exhaustive des informations qui doivent obligatoirement être recueillies (sauf l'identité et la vérification de la Centrale).

De nombreuses décisions de jurisprudence ont estimé que le prêteur commet une faute s'il ne se préoccupe pas de connaître les revenus, les charges telles que le loyer ou les obligations alimentaires, la composition de ménage et l'existence d'autres dettes (voyez les exemples ci-dessous). La consultation de la Centrale ainsi que la technique du *credit scoring* ne suffisent donc pas. Ces mesures ont incontestablement eu un effet extrêmement positif dans la lutte contre le surendettement. Les études statistiques publiées par la Banque nationale le prouvent.

Parallèlement, le marché du crédit se porte bien puisque le nombre de personnes et de contrats de crédits enregistrés n'a cessé d'augmenter.

Néanmoins, sur le terrain on constate que de nombreux crédits sont encore octroyés sans aucune information correcte et sans analyse de solvabilité du consommateur de la part des professionnels du crédit.

L'enquête réalisée en caméra cachée en novembre 2011 par la RTBF pour l'émission "On n'est pas des pigeons"¹² ainsi que les enquêtes réalisées sur le terrain par Olivier Bailly (publiées dans *Le Soir* du

¹² L'enquête "On n'est pas pigeons": http://www.rtf.be/video/v_on-n-est-pas-des-pigeons-la-spirale-du-surendettement?id=1424813&category=info. Pour l'article d'Olivier Bailly <http://archives.lesoir.be/j-ai-risque-de-me-ruiner-en-multipliant-les-t-20111004-01LV0X.html?queryand=bailly&firstHit=0&by=10&when=-2&begYear=2011&begMonth=10&begDay=05&endYear=2011&endMonth=10&endDay=07&sort=datedesc&all=8&rub=TOUT&pos=6&all=8&nav=1>

- het krediet moeten zoeken dat het best is afgestemd op de behoeften van de consument (artikel 11 vóór de laatste wijziging, nieuw artikel 15);

- geen lening mogen verstrekken aan een consument die niet bij machte zal zijn de terugbetaling te verrichten (art. 15).

De kredietgever en de kredietbemiddelaar moeten dus de kredietwaardigheid van de consument controleren.

De beroepsbeoefenaar moet de wenselijkheid van het krediet beoordelen en moet het meest geschikte bedrag zoeken gelet op de financiële situatie van de consument. Hij moet de passende vragen stellen die hem in staat zullen stellen de specifieke financiële situatie van de consument te beoordelen.

De wet bevat geen uitputtende lijst van de informatie die verplicht moet worden verzameld (behalve de identiteit en de raadpleging van de Centrale).

In talrijke rechterlijke uitspraken werd geoordeeld dat de kredietgever een fout begaat als hij niet de moeite neemt de inkomsten te achterhalen, noch de kosten zoals het huurgeld of de verplichtingen inzake een uitkering tot onderhoud, de gezinssamenstelling en andere schulden (zie de voorbeelden hieronder). Het volstaat dus niet de Centrale te raadplegen en de *credit scoring*-techniek toe te passen. Die maatregelen hebben ongetwijfeld een uitermate gunstige weerslag gehad op de bestrijding van overmatige schuldenlast. De door de Nationale Bank gepubliceerde statistische studies bewijzen dat.

Tegelijkertijd doet de kredietmarkt het goed, aangezien het aantal geregistreerde personen en kredietovereenkomsten onafgebroken is toegenomen.

In de praktijk blijkt echter dat nog veel kredieten worden toegekend zonder dat de professionele kredietverstrekkers enige juiste informatie inwinnen en zonder dat zij de kredietwaardigheid van de consument analyseren.

Het onderzoek met verborgen camera dat de RTBF in 2011 heeft gevoerd voor de uitzending "On n'est pas des pigeons"¹¹, alsook de op het terrein verrichte enquêtes door de heer Olivier Bailly (gepubliceerd in *Le Soir*

¹¹ Voor het onderzoek "On n'est pas des pigeons", zie http://www.rtf.be/video/v_on-n-est-pas-des-pigeons-la-spirale-du-surendettement?id=1424813&category=info; voor het artikel van de heer Olivier Bailly zie <http://archives.lesoir.be/j-ai-risque-de-me-ruiner-en-multipliant-les-t-20111004-01LV0X.html?queryand=bailly&firstHit=0&by=10&when=-2&begYear=2011&begMonth=10&begDay=05&endYear=2011&endMonth=10&endDay=07&sort=datedesc&all=8&rub=TOUT&pos=6&all=8&nav=1>

5 octobre 2011) et par Test Achat (publiée dans Budget et Droit 223 juillet-août 2012), ont mis en évidence les pratiques totalement irresponsables de certains intermédiaires de crédit, pratiques que nous dénonçons depuis plusieurs années.

Test Achat termine son article par cette conclusion à laquelle l'intervenante souscrit totalement: "La Belgique dispose d'une des législations les plus respectueuse du consommateur en Europe. C'est le manque de scrupule flagrant des prêteurs qui constitue le principal problème!"

Ainsi, avec les membres de la Plateforme Journée sans crédit nous avons formulé de nombreuses recommandations afin de promouvoir des pratiques de crédit responsable telles que le préconise la directive européenne.

À titre d'exemple, la plate-forme plaide notamment pour l'obligation d'une formation approfondie des intermédiaires de crédit, l'interdiction du démarchage en rue en vue de l'octroi d'un crédit, l'obligation d'aménager des espaces spécifiques pour l'octroi de crédit dans les grandes surfaces.

La plate-forme insiste également pour un renforcement des contrôles et des sanctions pour lutter contre les abus en matière d'octroi de crédit. À quoi sert une législation performante si elle n'est pas appliquée faute de contrôles et de sanctions?

Pour une amélioration de la Centrale des crédits aux particuliers

La Centrale des crédits aux particuliers constitue un excellent outil de prévention du surendettement.

Selon l'asbl, l'élargissement de la Centrale à d'autres dettes (énergie, soins de santé, téléphonie...) ne permettrait en rien de mieux évaluer la capacité financière du consommateur et comporte de nombreux dangers: erreurs d'enregistrement, abus menant à des exclusions en chaîne, défaut de mise à jour,... À ce sujet, de la Commission de la vie privée a émis un avis très pertinent.

L'oratrice recommande plutôt de travailler à l'amélioration des outils existants. De nombreuses données sont en effet absentes du fichier actuel.

van 5 oktober 2011) en door Test-Aankoop (gepubliceerd in Budget en Recht nr. 223, juli-augustus 2012), hebben aangetoond dat sommige kredietbemiddelaars er volstrekt onverantwoordelijke praktijken op na houden – praktijken die wij al verscheidene jaren aanklagen.

Test-Aankoop besluit zijn artikel met een conclusie waarmee de spreekster het volmondig eens is, te weten dat België beschikt over een van de meest consument-vriendelijke wetgevingen maar dat het voornaamste pijnpunt ligt in het flagrante gebrek aan scrupules bij de kredietgevers.

Aldus heeft de door de spreekster vertegenwoordigde vzw, samen met de leden van het Platform Dag Zonder Krediet, veel aanbevelingen geformuleerd om verantwoorde kredietpraktijken te bevorderen, zoals de Europese richtlijn bepleit.

Het Platform bepleit bijvoorbeeld de kredietbemiddelaars ertoe te verplichten een grondige opleiding te volgen, een verbod op het werven van kredietnemers op straat in te stellen, alsook warenhuizen ertoe te verplichten een specifieke ruimte voor kredietverlening in te richten.

Tevens dringt het Platform aan op versterkt toezicht en strengere straffen om de strijd tegen misbruikpraktijken inzake kredietverlening aan te gaan. Waartoe dienen behoorlijke wetten als ze niet worden toegepast, bij gebrek aan controles en bestraffing?

Doel: de optimalisering van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren (CKP)

De Centrale voor Kredieten aan Particulieren is een uitstekend instrument om overmatige schuldenlast te voorkomen.

Volgens de vzw zou de verruiming van de bevoegdheden van de Centrale tot andere schulden (energie, gezondheidszorg, telefoonkosten enzovoort) geenszins tot gevolg hebben dat de financiële slagkracht van de consument beter kan worden ingeschat. Bovendien houdt die verruiming vele gevaren in: registratiefouten, misbruik dat leidt tot opeenvolgende uitsluitingen, geen updates enzovoort. In dat verband heeft de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer een bijzonder relevant advies uitgebracht.

De spreekster had liever gezien dat wordt gewerkt aan de verbetering van de bestaande instrumenten. De bestaande databank vertoont immers zeer veel leemtes.

L'association qu'elle représente a, par exemple, prôné l'inclusion dans la Centrale des données concernant les découverts en comptes courants, c'est chose faite depuis 2010.

Il s'agirait désormais:

— d'enregistrer dans la Centrale le montant des encours réels des ouvertures de crédit;

— d'y tracer les regroupements ou refinancements de crédits, ainsi que l'identité des intermédiaires (courtiers, vendeurs, grandes surfaces);

— et de mettre en œuvre pleinement le fichier central des saisies dont la liaison avec le fichier de la Centrale des crédits aux particuliers est déjà prévue par la loi.

D. Exposé de M. Olivier Jerusalem, chargé de recherche au sein du Réseau Financement Alternatif asbl

M. Olivier Jerusalem, chargé de recherche au sein du Réseau Financement Alternatif asbl, explique que le Réseau produit des analyses relatives aux données de la Centrale des crédits aux particuliers depuis de longues années (2007).

En effet, comme on peut le lire dans l'introduction des rapports annuels, "La Centrale des crédits aux particuliers de la BNB est un des instruments de lutte contre le surendettement des ménages mis en place par les autorités belges..."¹³, mais le RFA ainsi que les membres de la Plateforme Journée sans crédit sont convaincus de l'utilité de faire évoluer cette dernière afin d'améliorer ses performances en terme préventif.

1) Les fichiers négatifs informent sur le risque, pas sur la capacité objective de remboursement, et en particulier des personnes aux revenus modestes et irréguliers.

Il sera tout d'abord précisé en quoi le croisement des données de la Centrale avec celles de Preventel a pour objet principal non pas le développement d'un approche responsable des clients potentiellement plus fragiles mais d'une opportunité de maintenir un modèle d'analyse de risque efficace en terme industriel qui maintiendra statistiquement une part de "cas" et "d'exclus" bien utile à une maximisation des profits. L'orateur plaide pour que l'approche industrielle du

¹³ http://www.nbb.be/doc/cr/ccp/publications/BRO_CKPSTAT2010N_31122010.pdf, blz. 7

Zo heeft de vereniging die de spreekster vertegenwoordigt, ervoor gepleit de CKP te voorzien van gegevens over de debetsaldi op zichtrekeningen. Sinds 2010 gebeurt dat effectief.

In de toekomst ligt het in de bedoeling:

— dat de CKP het bedrag van de werkelijk uitstaande kredieten registreert;

— de in die Centrale geregistreerde krediethergroeperingen of -herfinancieringen na te gaan, alsook de identiteit van de kredietbemiddelaars (makelaars, verkopers, warenhuizen);

— grondig werk te maken van het centraal bestand van berichten van beslag, waarvan de verbinding met de databank van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren reeds wettelijk is bepaald.

D. Uiteenzetting van de heer Olivier Jerusalem, onderzoeker bij de vzw Réseau Financement Alternatif (RFA)

De heer Olivier Jerusalem, onderzoeker bij de Réseau Financement Alternatif, legt uit dat het Réseau sinds 2007 de gegevens van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren analyseert.

Hoewel in de inleiding van de jaarverslagen telkens wordt vermeld dat "de Centrale voor kredieten aan particulieren van de Nationale Bank van België (...) één van de instrumenten [is] die door de Belgische overheid ingesteld is om overmatige schuldenlast bij gezinnen te bestrijden"¹², zijn het RFA en de leden van het Platform Dag Zonder Krediet ervan overtuigd dat die Centrale moet evolueren opdat hij op preventief vlak betere resultaten zou boeken.

1) De "zwarte lijsten" informeren over het risico, maar niet over de objectieve terugbetalingscapaciteit, in het bijzonder van personen met een bescheiden en een onregelmatig inkomen

Om te beginnen wordt gepreciseerd hoe het komt dat de kruising van de gegevens van de CKP met die van Preventel niet in de eerste plaats een verantwoorde benadering van de mogelijk kwetsbaardere klanten beoogt, maar veeleer tot doel heeft een uit industrieel oogpunt efficiënt risicoanalysemodel in stand te houden dat het aantal wanbetalers en "geweigerden" statistisch handhaaft op een niveau dat het mogelijk maakt de winst te maximaliseren. De spreker pleit ervoor dat de

¹² http://www.nbb.be/doc/cr/ccp/publications/BRO_CKPSTAT2010N_31122010.pdf, blz. 7

crédit réforme sa méthodologie (*credit scoring*), afin d'améliorer sensiblement la qualité de son offre à destination des clients fragiles, ce que l'élargissement ne permettra pas en tant que tel.

2) Les données collectées par la CCP sont sous exploitées de manière chronique en terme de prévention du surendettement.

De très nombreuses pistes d'amélioration sont nécessaires, afin de transformer cette base de données statiques en outil dynamique de lutte contre le surendettement.

2bis) Les données de la CCP doivent être améliorées en priorité à un élargissement:

a) rafraîchissement annuel des soldes restant dus des crédit enregistrés;

b) marquages des crédits non activés (en particulier les ouvertures de crédit);

3) Une commission paritaire de gestion des données collectées par la CCP

Sur la base des précédents constats, les raisons de l'asbl sur sa volonté d'obtenir une représentation de la société civile et de la communauté scientifique dans l'organe de pilotage de la CCP sera détaillée.

Enfin, l'usage raisonné des données de la CCP dans une analyse risque n'est pas encore pratiquée à ce jour, mais les développements techniques, les innovations et recherches en cours dans le métier du crédit (par certains opérateurs) laisse entrevoir la possibilité d'employer les technologies de l'information pour traiter de manière industriel des informations afin de proposer en masse des produits sur-mesure, dont on particulièrement besoin des usagers vulnérables afin qu'ils puissent accéder à des crédits adaptés à leurs besoins et à leur capacité financière et de gestion.

1) Les fichiers négatifs informent sur le risque, pas sur la capacité objective de remboursement

Préalable: ce qu'il faut garder à l'esprit, c'est que l'information contenue dans les fichiers négatifs ne traite pas de la capacité budgétaire: on n'apprend rien quant à la capacité financière du client à faire face à

"industriële" kredietverleners hun methode — *credit scoring* — herzien, opdat de kwaliteit van hun aanbod aan de kwetsbare klanten sterk verbeterd; met een louter verruiming van de bevoegdheden van de CKP zal dat doel niet worden bereikt.

2) De door de CKP verzamelde gegevens worden systematisch onderbenut bij het voorkomen van overmatige schuldenlast

Er zijn zeer veel denksporen ter verbetering vereist om die databank van statische gegevens om te vormen tot een dynamisch instrument om de overmatige schuldenlast te bestrijden.

2bis) De CKP-gegevens moeten bij voorrang worden aangevuld met de volgende data:

a) jaarlijkse hernieuwing van de schuldsaldo's van de geregistreerde kredieten;

b) aanmerking van de niet-geactiveerde kredieten (in het bijzonder de kredietopeningen).

3) Een paritair comité voor het beheer van de door de CKP verzamelde gegevens

Op grond van de voorgaande vaststellingen zal het RFA gedetailleerd aangeven waarom het ernaar streeft het stuurorgaan van de CKP aan te vullen met vertegenwoordigers van het middenveld en van de wetenschappelijke gemeenschap.

Ten slotte zij erop gewezen dat momenteel de gegevens van de CKP nog niet op passende wijze worden gebruikt bij risicoanalyses. Dankzij de technische evoluties, alsook dankzij het feit dat in de kredietsector (of toch bij een aantal operatoren) volop aan innovatie en onderzoek wordt gedaan, ziet het er echter naar uit dat de informatietechnologie eerlang zal kunnen worden ingezet om op grote schaal informatie te verwerken en aldus producten op maat aan te bieden. Met name de meest kwetsbare kredietnemers hebben daar nood aan, omdat zij er belang bij hebben te kunnen lenen tegen voorwaarden die specifiek zijn afgestemd op hun behoeften, hun financiële draagkracht en hun managementcapaciteiten.

1) De negatieve gegevensbestanden verschaffen informatie over het risico, maar niet over het objectieve terugbetalingsvermogen

Allereerst mag men niet uit het oog verliezen dat de informatie in de negatieve bestanden geen betrekking heeft op de financiële draagkracht. Met andere woorden: de bestanden vertellen niet of een cliënt zijn toekomstige

ses engagements futurs. Le seul apport réel d'un fichier centralisé de dettes, c'est, lorsqu'il est géré de manière adéquate, de garantir la véracité et l'exhaustivité de l'information recueillie, comparativement aux réponses qu'aurait fournies le consommateur lors de l'enquête de solvabilité.

Les fichiers négatifs ne sont donc pas la panacée; la gestion adéquate d'un fichier centralisé est extrêmement délicate et lourde à mettre en œuvre, et un échange généralisé d'information entre fournisseurs peut gravement nuire à la protection de la vie privée.

L'offre contemporaine de crédit, offre de masse, a été rendue possible grâce au développement d'une technique d'évaluation prédictive du risque¹⁴.

Cette technique repose sur la construction de probabilité de remboursement qui se déduit d'une combinaison particulière de données telles que: adresse, niveau de formation, emploi, stabilité du logement, type de logement, niveau de salaire, loyer, état civil,... Les probabilités utilisées ont été construites sur un échantillon large de clients passés. Plus le nouveau client ressemble à la population de référence, plus la probabilité sera efficace. Si des publics n'ont pas été intégrés dans l'échantillon d'origine, il ne sont pas reconnus et dont se retrouvent exclus de l'accès au crédit. Les publics précaires en font parties (personnes au revenus trop faibles, trop irréguliers,...).

La technique statistique est efficace, mais a des limites: elle ne reconnaît pas les publics non étudiés, elle ne se fonde pas sur des éléments objectifs du budget présent du demandeur, de sa capacité de remboursement, et ce d'autant moins qu'il s'agit de montant faible. Les publics précaires, vulnérables, sont précisément d'importants utilisateurs de ces types de crédit, et sont donc aussi largement présents dans la part de ceux qui rencontrent des problèmes de remboursement.

La corrélation positive entre les défauts de paiement des factures de téléphonie mobile et des crédits n'est en rien surprenante. Mais le croisement demandé

verplichtingen al dan niet zal kunnen nakomen. De enige meerwaarde van een – terdege beheerd – centraal bestand betreffende uitstaande schulden bestaat erin dat het, in vergelijking met de antwoorden die de kredietaanvrager geeft tijdens de solvabiliteitsenquête, de waarborg biedt dat de erin opgenomen informatie correct en volledig is.

De negatieve bestanden vormen dus geen mirakeloplossing. Het is extreem ingewikkeld en zwaar een centraal bestand adequaat te beheren. Bovendien houdt een veralgemeende uitwisseling van gegevens tussen de kredietverstrekkers aanzienlijke risico's in voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Thans worden massaal kredieten verstrekt. Dat is mogelijk dankzij de ontwikkeling van een voorspellende risico-evaluatietechniek¹³.

Die techniek berust op een probabiliteitsberekening via een specifieke combinatie van gegevens (adresgegevens, opleidingsniveau, job, huisvestingsstabiliteit, type woning, loonniveau, huur, burgerlijke stand enzovoort) waaruit kan worden afgeleid hoe groot de kans is dat de lening wordt terugbetaald. De aldus uitgevoerde kansberekening is gebaseerd op een ruime korf gegevens van vroegere cliënten. Hoe meer de nieuwe cliënt overeenstemt met de referentiekorf, hoe waarschijnlijker het is dat hij zijn lening zal kunnen terugbetalen. Als bepaalde categorieën van kredietaanvragers niet in de oorspronkelijke korf zijn opgenomen, dan worden ze niet erkend en hebben ze bijgevolg geen toegang tot krediet. Dat is het geval voor de meest behoeftige categorieën (mensen die te weinig verdienen, mensen met een onregelmatig inkomen enzovoort).

De statistische techniek is efficiënt, maar heeft zo haar beperkingen. Niet-onderzochte categorieën worden niet erkend, er wordt geen rekening gehouden met de objectieve elementen van het budget waarover de concrete kredietaanvrager beschikt, noch met zijn terugbetalingscapaciteit — zeker niet wanneer het gaat om kleine bedragen. Precies de meest behoeftige en kwetsbare mensen hebben veel nood aan dergelijke kleine kredieten en komen dus het vaakst voor in de categorie van kredietnemers met terugbetalingsmoeilijkheden.

Dat de mensen die hun rekeningen voor mobiele telefonie niet kunnen betalen, ook degenen zijn met degrootste terugbetalingsmoeilijkheden, hoeft dus niet

¹⁴ Il s'agit de la technique du *credit scoring*, sur laquelle des informations détaillées sont disponibles aux liens suivants (analyses publiées sur le site du RFA — [www.financite.be: http://www.financite.be/s-informer/bibliotheque,fr,11,3,2,1,352.html](http://www.financite.be/s-informer/bibliotheque,fr,11,3,2,1,352.html), <http://www.financite.be/s-informer/bibliotheque,fr,11,3,2,1,353.html>, <http://www.financite.be/s-informer/bibliotheque,fr,11,3,2,1,354.html>).

¹³ Het gaat met name om de *credit scoring*-techniek, die nader wordt toegelicht in analyses die werden gepubliceerd op de website van het RFA (Réseau Financement Alternatif): www.financite.be — (<http://www.financite.be/s-informer/bibliotheque,fr,11,3,2,1,352.html>, — <http://www.financite.be/s-informer/bibliotheque,fr,11,3,2,1,353.html>, <http://www.financite.be/s-informer/bibliotheque,fr,11,3,2,1,354.html>).

par l'industrie n'est qu'un pas de plus pour maintenir l'approche prédictive du *credit scoring* encore quelque temps (il est vrai que l'industrie a investi beaucoup dans cette technique et qu'elle résiste encore très à l'idée d'en développer d'autre), plutôt que de mettre en place dès aujourd'hui des approches nouvelles d'analyse du risque qui sont plus efficaces pour réduire un mauvais usage fait par des clients précaires.

Réduire le risque, via la technique du *credit scoring*, réduit les volumes possibles productions et donc de profit: raison pour laquelle le risque minimum de défaillance n'est jamais celui choisit par les institutions de crédit.

En effet, les pertes sur crédits alourdissent les coûts de l'entreprise, et c'est la raison pour laquelle le prêteur cherche à les contenir, comme il le fait d'ailleurs pour l'ensemble des autres coûts. Toutefois, en fonction des volumes d'affaires envisagés, d'autres éléments interviennent qui peuvent impacter la rentabilité, et, en particulier, les économies d'échelles susceptibles d'être réalisées grâce à un volume d'affaires plus grand. Ces économies d'échelle permettent notamment de répartir les coûts fixes — personnel de base, administration, équipement, marketing et communication... — sur un plus grand volume et, donc, de réduire le coût unitaire de production. Cette dernière permet à l'entreprise d'envisager d'augmenter son profit en augmentant sa production jusqu'au moment où coûts et revenus supplémentaires s'égalisent.

L'approche par fichage négatif risque en supplément d'accroître l'exclusion au crédit de pans entiers de consommateurs sur base de critères fallacieux. Les initiatives bancaires cherchant à servir de manière adéquate les clients fragiles ou exclus aujourd'hui développent, au contraire de scoring toujours plus restrictifs, des outils de diagnostics financiers et budgétaires basés sur l'analyse des mouvements en compte des clients.

Cette approche permet mieux que toutes les autres d'analyser à la fois la capacité financière des personnes (quel montant est mobilisable pour rembourser un crédit), mais aussi les qualités budgétaires des demandeurs (intensité des découverts ou frais de recouvrement, type d'abonnement, ...).

te wonderen. De door de grootschalige kredietverstrekkers bepleite positieve correlatie tussen dergelijke factoren is er eigenlijk op gericht de voorspellende techniek van de *credit scoring* nog zo lang mogelijk in stand te houden (ze investeren namelijk enorm in die techniek en zijn allesbehalve geneigd er een nieuwe te ontwikkelen). Zij verkiezen die *status quo*, veeleer dan nu meteen werk te maken van nieuwe risicoanalyses die helpen te voorkomen dat de meest behoeftige cliënten zich overmatig in de schulden stoppen.

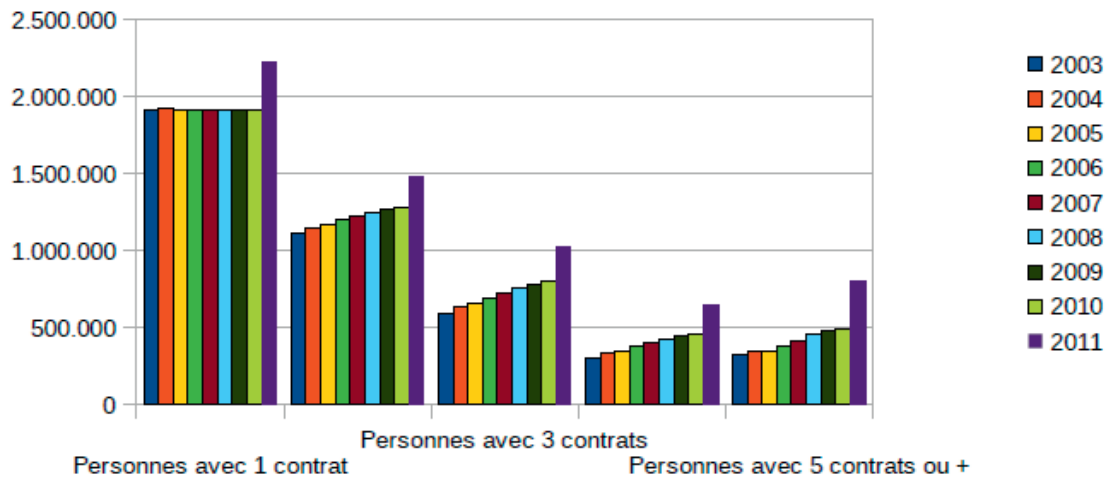
Als men via de *credit scoring*-techniek het risico wil beperken, dan beperkt men tevens het potentiële productievolume. Vandaar dat de kredietinstellingen nooit echt kiezen voor een minimaal risico van niet-terugbetaling. Hoe valt dat te verklaren?

Enerzijds verzwaren de verliezen op kredieten de kosten van de kredietinstellingen. Bijgevolg proberen zij die kosten — net als overigens de andere kosten — te drukken. Anderzijds echter beïnvloeden ook andere elementen de rentabiliteit, inzonderheid de omzet en dus het volume aan verstrekte kredieten. Hoe groter dat volume, hoe minder kosten. Dat schaalvoordeel maakt het met name mogelijk de vaste kosten (personeel, administratie, uitrusting, marketing, communicatie enzovoort) te spreiden over een groter volume en dus de productiekosten per eenheid te drukken. Op die manier kan de kredietinstelling alsnog meer winst maken door meer kredieten te verstrekken, totdat de bijkomende kosten en inkomsten hetzelfde niveau bereiken.

Kredietverstrekking aan de hand van een negatief bestand dreigt bovendien hele categorieën van consumenten nog meer uit te sluiten op grond van misleidende criteria. Daartegenover staan de initiatieven van banken die proberen de kwetsbare of vandaag uitgesloten cliënten efficiënt tegemoet te komen door, in plaats van een almaar restrictievere *scoring*, financiële en budgettaire diagnosegegevens te gebruiken die zijn gebaseerd op een analyse van de rekeningverrichtingen van de cliënt.

Die werkwijze verschaft, beter dan alle andere, inzicht in zowel de financiële draagkracht van de kredietaanvragers (welk bedrag kan worden vrijgemaakt om het krediet terug te betalen?), als hun budgettaire kwaliteiten (intensiteit van de tekorten, vorderingskosten, abonnementstype enzovoort).

Personnes, ventilation par nombre de contrats, 2003-2011



“Le nombre d'emprunteurs avec plus de 2, 3, 4 et même 5 crédits est en hausse. Le montant moyen des crédits octroyés est en hausse. On observe également une hausse du montant moyen des arriérés. Dès lors, l'usage fait par les prêteurs de la CCP est-il responsable?

Depuis 2010, ce questionnaire reste non seulement valable mais est également plus préoccupant en 2011.”

L'argument de l'industrie paraît dès lors en accord dans la logique qu'elle défend, mais ne peut en rien être considéré comme un moyen efficace de servir mieux les publics aujourd'hui fragiles.

En outre, les dettes avérées (de téléphonie entre autre) et qui ont donné lieu à des poursuites sont centralisées dans le fichier central des saisies, ce qui paraît à la fois pertinent (dette incontestable, situation avérée de difficulté financière) et proportionné.

2) Les données collectées par la CCP sont sous exploitées de manière chronique en terme de prévention du surendettement.

Dans les conclusions rédigées dans l'analyse relative aux données 2011 de la CCP, on retrouve les points suivants.

Sous le strict angle de la prévention du surendettement, des progrès significatifs se font toujours attendre pour qu'enfin les prêteurs déploient des approches innovantes en matière d'évaluation du risque et de capacité de remboursement de leurs clients. Cette année encore,

Het aantal ontleners met 2, 3, 4 en zelfs 5 kredieten neemt toe; het gemiddelde bedrag van de toegekende kredieten én van de betalingsachterstand stijgt. Wordt door de kredietgevers dan wel terdege gebruik gemaakt van de CKP?

Sinds 2010 blijft dat aspect niet alleen actueel, het werd nog zorgwekkender in 2011.

Het argument van de industrie blijkt dus in overeenstemming met de logica die zij verdedigt, maar kan geenszins worden beschouwd als een doeltreffend middel om het huidige bestaansonzekere deel van de bevolking te helpen.

Bovendien worden de vaststaande schulden (onder andere mobiele telefonie) die tot vervolging aanleiding hebben geven, gecentraliseerd in het centraal bestand van de berichten van beslag, wat relevant (onbetwiste schulden, vaststaande situatie van financiële moeilijkheden) én evenredig lijkt.

2) De door de CKP verzamelde gegevens worden chronisch onderbenut voor preventie van overmatige schuldenlast

In de conclusies van de analyse van de CKP-gegevens over 2011 staan de volgende opmerkingen.

Louter preventief is het met betrekking tot de overmatige schuldenlast nog altijd wachten op significante vooruitgang, opdat de kredietgevers inzake risicoevaluatie en terugbetalingscapaciteit van hun klanten eindelijk vernieuwend uit de hoek zouden komen. Ook

les données présentées par la CCP donnent l'impression que "tant que tout va bien", les prêteurs octroient toujours plus (en nombre et en montant)...

Les données de la CCP restent très parcellaires, notamment sur les situations comprenant plus de 5 crédits... Un exposé détaillé de ces situations serait des plus utiles.

En outre, l'opacité des pratiques des prêteurs est maintenue: qui sont les prêteurs qui accordent un quatrième, un cinquième crédit et plus encore? Quels sont leurs niveaux de défaillance dans ces situations? Qui sont les intermédiaires? Quels sont ceux qui, le cas échéance, génèrent le plus de défauts?

Il reste encore du chemin pour construire et consolider une notion objective et documentée de la responsabilité des prêteurs, mais dès aujourd'hui, on comprend que la CCP, à travers les données qu'elle collecte (à distinguer des données diffusées dans son rapport), serait à même d'aller beaucoup plus loin.

Des analyses longitudinales des données collectées doivent absolument être développées afin d'évaluer quelles évolutions en matières d'endettement sont à risque? Ceci peut être utile afin d'établir des actions positives est ciblées d'informations et de prévention du surendettement.

3) *Une commission paritaire de gestion des données collectées par la CCP*

RFA ainsi que nombre d'associations représentant de la société civile disposent d'un savoir et d'un regard qui seraient des plus utiles aux développements promus ci-dessus. Les expériences de dialogue entre l'industrie et les intérêts des consommateurs est souvent fructueuse lorsqu'elle est mise dans une perspective de long terme, et nous sommes convaincus qu'ici comme ailleurs, cette approche paritaire pourrait être des plus fructueuses.

III. — ÉCHANGE DE VUES

Mme Karine Lalieux (PS) considère que l'endettement résultant des dépenses de la vie courante témoigne de la problématique du pouvoir d'achat de la population, voire de la pauvreté, ce qui est préoccupant. Il ne faudrait pas ficher les personnes et établir des "listes noires" (*cf.* Preventel) pour autant, étant donné les conséquences potentiellement plus graves d'un fichage à vie, ce qui éliminerait les possibilités de

dit jaar nog geven de door de CKP verstrekte gegevens de indruk dat "zolang alles goed gaat", de kredietgevers altijd meer toestaan (qua aantal en bedrag).

De gegevens van de CKP blijven nog heel onvolledig, vooral in verband met situaties met meer dan vijf kredieten. Een gedetailleerde uiteenzetting van die situaties zou bijzonder nuttig zijn.

Bovendien blijven de praktijken van de kredietgevers ondoorzichtig: welke kredietgevers staan een vierde en een vijfde, of nog een volgend krediet toe? Op welk vlak schieten ze in die situaties tekort? Wie zijn de bemiddelaars? Wie geeft eventueel aanleiding tot de meeste wanbetalingen?

Er moet nog veel worden gedaan om te komen tot de constructie en consolidatie van een objectief en gedocumenteerd begrip van verantwoordelijkheid van de kredietgever, maar nu al is duidelijk dat de CKP via de gegevens die zij inzamelt (in tegenstelling tot de gegevens die in het rapport worden vrijgegeven) veel verder zou kunnen gaan.

Er moeten absoluut longitudinale analyses van de ingezamelde gegevens worden gemaakt om te kunnen beoordelen welke ontwikkelingen inzake overmatige schuldenlast risico's inhouden. Dat kan nuttig zijn om positieve en gerichte acties vast te stellen inzake informatie en preventie met betrekking tot overmatige schuldenlast.

3) *Een paritaire commissie voor het beheer van de door de CKP ingezamelde gegevens*

De vzw RFA, alsook talrijke verenigingen uit het maatschappelijk middenveld, beschikken over kennis en hebben een visie die voor de hiervoor bepleite ontwikkelingen uiterst nuttig zouden zijn. De dialoog tussen industrie en consumentenbelangen is vaak succesvol als die in een langetermijnperspectief gebeurt; de spreker is ervan overtuigd dat hier, zoals elders, die paritaire aanpak wellicht veel vruchten zou kunnen afwerpen.

III. — GEDACHTEWISSELING

Mevrouw Karine Lalieux (PS) geeft aan dat als de uitgaven voor het gewone levensonderhoud leiden tot schuldenlast, zulks aantoon dat de koopkracht van de bevolking en de armoede echt problematisch worden; dat is heel verontrustend. Mensen horen niet te worden opgelijst, net zomin als er "zwarte lijsten" (zoals Preventel) horen te zijn, gelet op de potentieel veel ergere gevolgen van het levenslang oplijsten van

survie de ces personnes. La prudence s'impose; ce qui importe c'est la prévention et la responsabilisation de l'ensemble des vendeurs. Certes, on constate que les banques sont prudentes dans l'octroi de crédits à la consommation, comparé aux autres prêteurs. Il eût été souhaitable d'inviter Comeos asbl, afin d'examiner le crédit dans les grands magasins — car c'est bien là que le problème se situe.

Il existe une proposition de former les intermédiaires de crédit et le gouvernement prépare un projet de loi, ce qui correspond à une nécessité fondamentale.

Ce qui importe également, c'est l'exercice d'un contrôle — insuffisant, la loi n'étant pas assez contraignante en ce que les inspecteurs du SPF Economie ne disposent pas de suffisamment de droits. L'intervenante plaide pour des évaluations mystères, l'instauration de délais de réflexion et une séparation des lieux: le lieu de l'achat ne doit pas être le même que celui de l'octroi du crédit, afin que le client puisse prendre distance. Il faut surtout éviter que ce soit un vendeur ou une caissière qui offre le crédit. Les intermédiaires doivent être formés, et recevoir les clients dans un bureau.

La Centrale ne doit pas être élargie. Ce qui compte, avant tout, c'est l'information et la prévention. Des intermédiaires sont nécessaires et les possibilités de contrôle doivent être augmentées: tant la FSMA que le SPF Économie sont concernés.

Le membre ne s'oppose pas au crédit à la consommation, mais il faut développer le crédit social. L'accès au crédit social doit être amélioré, et les personnes qui décideraient d'y recourir devraient pouvoir rencontrer des intermédiaires formés. Ainsi, l'achat d'un véhicule automobile lorsque l'emploi le requiert, ou l'acquisition d'un réfrigérateur — car la vie sans frigo est difficile — seraient rendu possible. D'autres crédits et d'autres institutions sont envisageables. Le système bancaire axé sur le profit ne correspond plus aux besoins d'une grande partie de la population, qui se trouve exclue de l'accès au crédit, ou qui se retrouve surendettée en raison de crédits qu'il ne fallait pas accorder.

En ce qui concerne le crédit hypothécaire, la commission a entamé son travail à la suite du dépôt d'une proposition du groupe socialiste, et le membre soutient la possibilité de renégocier son contrat à la suite d'une perte d'emploi (cf. les fermetures d'Arcelor Mittal et de Ford Genk) et que le remboursement des mensualités

mensen, waardoor zij niet langer een normaal bestaan kunnen leiden. Omzichtigheid is geboden. Preventie en sensibilisering van alle verkopers zijn het belangrijkste. Het klopt wel dat de banken, in vergelijking met andere kredietverstrekkers, omzichtig handelen bij het toekennen van consumentenkredieten. Het ware overigens wenselijk geweest ook de vzw Comeos op deze hoorzitting uit te nodigen om kredietverstrekking in de warenhuizen toe te lichten, want net in die sector rijst het probleem.

Er is een voorstel om de kredietbemiddelaars op te leiden en de regering werkt aan een wetsontwerp, dat beantwoordt aan een fundamentele noodzaak.

Ook controle is belangrijk. Die is ontoereikend omdat de wet niet bindend genoeg is aangezien de inspecteurs van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie onvoldoende rechten kunnen doen gelden. De spreker pleit voor *mystery shopping*, de instelling van een bedenktijd en de scheiding van de locaties: de plaats van aankoop mag niet dezelfde zijn als die waar het krediet wordt toegekend, zodat de klant wat afstand kan nemen. Er moet vooral worden voorkomen dat het krediet door een verkoper of door een kassier(ster) worden aangeboden. De bemiddelaars moeten worden opgeleid en moeten de klanten in een kantoor ontvangen.

De Centrale hoeft niet te worden uitgebreid. Vooral informatie en preventie zijn belangrijk. Bemiddelaars zijn nodig en de controlemogelijkheden moeten worden uitgebreid: terzake zijn zowel de FSMA als de FOD Economie, kmo, Middenstand en Energie betrokken.

Het lid is niet tegen het consumentenkrediet gekant, maar het sociaal krediet moet worden uitgebouwd. De toegang tot het sociaal krediet moet worden verbeterd en de mensen die zouden beslissen er gebruik van te maken, moeten opgeleide bemiddelaars kunnen ontmoeten; zo wordt de aankoop mogelijk van een auto (als die nodig is om een baan te hebben) of van een koelkast, want leven zonder koelkast is moeilijk. Andere kredieten en andere instellingen kunnen worden overwogen. Het op winst toegespitst banksysteem beantwoordt immers niet langer aan de behoeften van een groot gedeelte van de bevolking, mensen dus die worden uitgesloten van toegang tot het krediet of die met een overmatige schuldenlast te kampen hebben ingevolge kredieten die eigenlijk niet mochten worden toegekend.

Inzake het hypothecair krediet heeft de commissie haar werkzaamheden aangevat als gevolg van de indiening van een voorstel van de socialistische fractie. Het lid staat achter de mogelijkheid die werknemers zouden krijgen om, nadat ze zijn ontslagen (zoals bij Arcelor Mittal en Ford Genk) en het voor hen tijdelijk

est temporairement difficile ou impossible. Lorsqu'un travailleur tombe sans emploi, le risque de tomber dans le cycle du surendettement est grand et le problème est aigu dans le contexte économique actuel confronté à de nombreuses fermetures d'entreprises.

M. Peter Logghe (VB) constate qu'il existe une véritable unanimité au sujet du problème. L'intervenant peut comprendre l'idée du crédit social, mais cela ne dissipe pas la question du remboursement pour autant. Il se réjouit, par ailleurs, du fait que chacun reconnaît le rôle crucial, pour l'économie, du crédit. L'information suivant laquelle la nouvelle pauvreté n'est que marginalement influencée par le crédit mérite d'être mise en exergue. La question de l'élargissement des compétences de la Centrale des crédits aux particuliers ainsi que sa gestion de données, doit à présent être posée. Il convient d'approfondir les thèses exposées. L'intervenant pose plusieurs questions.

À l'intention de Mme Danièle Bovy, celui-ci fait observer que l'extension, associée de conséquences proportionnelles, de la banque de données gérée par la Centrale des crédits aux particuliers aux retards de paiement des factures de téléphone ou d'électricité, lui semble une idée intéressante. Elle affirme toutefois, qu'il ne serait pas souhaitable de couper le crédit. L'oratrice peut-elle expliciter ce qu'elle entend par "conséquences proportionnées"? Quelle est l'attitude du secteur bancaire?

Une deuxième question, adressée à chacun des orateurs, concerne l'augmentation de la dette. Des études ont-elles été menées sur le comportement des jeunes — les consommateurs de demain? Considérant que l'endettement croissant concerne en partie les frais de téléphone, il n'est pas possible de ne pas faire l'association avec la jeunesse qui s'entiche de téléphones portables, Ipod, et autres outils de communication technologiques, et qui appartient donc à une catégorie vulnérable de la population, l'âge mineur étant un obstacle à la conclusion de réels contrats de crédit.

Une troisième remarque porte sur le "*credit scoring*". Il a été soulevé que seul le passé soit pris en compte et l'avenir n'entre pas suffisamment en ligne de compte. Or, l'octroi de crédit dépend en premier lieu des possibilités de remboursement, sans quoi aucune opération équitable ne serait possible.

moeilijk of onmogelijk is maandelijks de afbetalingen van hun hypotheckair krediet te verrichten, opnieuw over het desbetreffende contract te onderhandelen. Als een werknemer zijn baan verliest, is het risico groot dat hij in de spiraal van de overmatige schuldenlast belandt. In de huidige economische context, met veel sluitingen van ondernemingen, is dat een ernstig probleem.

De heer Peter Logghe (VB) constateert dat over dit vraagstuk een echte eensgezindheid bestaat. De spreker kan het idee van het sociaal krediet vatten, maar daarmee is de kwestie van de terugbetaling niet opgelost. Voorts is hij verheugd dat iedereen het erover eens is dat kredietverstrekking een cruciale rol speelt voor de economie. De informatie dat de "nieuwe armoede" slechts in beperkte mate door het krediet wordt beïnvloed, verdient nadere aandacht. *Quid* met de uitbreiding van de bevoegdheden van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren en het gegevensbeheer van die Centrale? De uiteengezette stellingen moeten worden uitgediept.

Het lid stelt meerdere vragen. Hij richt zich tot mevrouw Bovy en merkt op dat hij het een interessant idee vindt mocht de door de Centrale voor Kredieten aan Particulieren beheerde gegevensbank ook gegevens bevatten over de betalingsachterstand inzake telefonie- en elektriciteitsfacturen, gekoppeld aan de verhoudingsgewijze gevolgen; mevrouw Bovy gaf echter aan dat het niet wenselijk is het krediet stop te zetten. Kan de spreekster aangeven wat zij onder die gevolgen verstaat? Wat is de houding van de banksector?

Het lid stelt een tweede vraag aan alle sprekers. Die heeft betrekking op de verhoging van de schuld: is onderzoek gevoerd naar het gedrag van de jongeren, dus de toekomstige consumenten? De toenemende schuldenlast betreft ten dele de telefoniekosten. Er kan dan ook een link worden gelegd met de jeugd, die kickt op gsm's, ipod's en andere technologische communicatiemiddelen, en die dus tot een kwetsbare bevolkingscategorie behoort. De minderjarigheid is immers een hinderpaal voor het sluiten van echte kredietovereenkomsten.

Een derde opmerking slaat op de *credit scoring*. Er werd geopperd dat alleen het verleden in aanmerking wordt genomen, en er onvoldoende rekening wordt gehouden met de toekomst. De toekenning van een krediet hangt echter vooral af van de terugbetalingsmogelijkheden, zo niet zou geen enkele billijke verrichting mogelijk zijn.

Une quatrième intervention a trait à la réduction du nombre de crédits en temps de crise. La thèse de Febelfin est surprenante, car les problèmes actuels ne sont pas le fruit de contrats jamais conclus, mais résultent de crédits octroyés dans le passé.

Pour finir, les crédits accordés dans les points de vente ont été épinglé à maintes reprises au sein de la commission, et le ministre dont les attributions couvrent la matière, en est au courant. La formation des intermédiaires est utile. Cela étant, combien d'ouvertures de crédit sont activées?

Mme Cathy Coudyser (N-VA) se réjouit du consensus autour de la question du crédit au consommateur. Certains plaident néanmoins en faveur de l'extension de la Centrale des crédits aux particuliers, d'autres s'y opposent pour des motifs liés à la protection de la vie privée, et d'imprécision des informations fichées. L'absence de la Centrale des crédits aux particuliers est regrettable, il eût en effet été souhaitable de l'auditionner. Le remboursement des crédits hypothécaires se fait plus facilement que le remboursement à tempérament dans le cadre du crédit à la consommation. Existe-t-il des informations relatives à l'affectation des montants empruntés? Constate-t-on des évolutions par rapport au passé? Peut-on expliquer le fait que le retard de paiement dans le cadre du crédit à la consommation s'élève à cinq pour cent des contrats, alors que le retard de remboursement dans le cadre du crédit hypothécaire se situe à un pour cent? La vente à tempérament baisse-t-elle? Ne faut-il pas incorporer les mini-crédits, qui ont trait à des achats impulsifs? Le fait que Febelfin soit d'accord avec l'idée de former les intermédiaires est réjouissant.

Comme cela a été mentionné, il eût été souhaitable d'inviter Comeos asbl. En conclusion, le membre attend avec intérêt les projets de loi du ministre, et d'autres propositions de loi.

Mme Danièle Bovy, représentante de l'Association belge des consommateurs Test-Achats asbl, répond que les termes "atteinte justifiée et proportionnée" relèvent d'une notion utilisée par la Commission de la protection de la vie privée, puisqu'il est indéniable que quelque fichage que ce soit touche à la protection des données personnelles. Une grande prudence s'impose, chacun souhaitant que la société demeure attentive à l'usage correct des données. Le critère clé est de dire que les atteintes à la vie privée sont permises, seulement si l'atteinte est proportionnée et justifiée par rapport à l'objectif poursuivi, qui parfois est perdu

Een vierde punt heeft betrekking op de vermindering van het aantal kredieten in crisistijd. De stelling van Febelfin is verwonderlijk, want de huidige problemen zijn niet te wijten aan overeenkomsten die nooit werden gesloten, maar aan kredieten die in het verleden werden toegekend.

Tot slot wijst de heer Logghe erop dat het aspect van de in de verkooppunten verleende kredieten herhaaldelijk aan bod kwam in deze commissie. De terzake bevoegde minister is daarvan op de hoogte. De opleiding van de bemiddelaars is nuttig. Hoeveel kredietopeningen worden geactiveerd?

Mevrouw Cathy Coudyser (N-VA) is verheugd over de consensus over de kwestie van het consumentenkrediet. Niettemin pleiten sommigen voor de uitbreiding van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren; anderen zijn er echter tegen gekant om redenen die verband houden met de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en met de onnauwkeurigheid van de inlichtingen die in de bestanden zijn opgenomen. De afwezigheid op deze hoorzitting van de CKP is betreurenswaardig; het ware immers wenselijk geweest die Centrale te horen. Hypothecaire kredieten terugbetalen, gaat makkelijker dan afbetalen in het kader van het consumentenkrediet. Is informatie voorhanden over de bestemming van de ontleende bedragen? Is er een evolutie ten opzichte van het verleden? Is het verklaarbaar dat inzake consumentenkrediet bij 5 % van de contracten sprake is van betalingsachterstand, terwijl dat bij de hypothecaire kredieten slechts om 1 % gaat? Daalt het aantal verkopen op afbetaling? Moeten de minikredieten, die met impulsaankopen verband houden, niet worden opgenomen? Het is verheugend dat Febelfin het eens is met het idee bemiddelaars op te leiden.

Zoals is gesteld, ware het wenselijk geweest de vzw Comeos uit te nodigen. Tot slot kijkt het lid met belangstelling uit naar de wetgevende plannen van de minister, evenals naar andere wetsvoorstellen.

Mevrouw Danièle Bovy, vertegenwoordigster van de Belgische consumentenorganisatie Test-Aankoop, antwoordt dat de term "gerechtvaardigde en evenredige aantasting" een begrip is dat de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer gebruikt, want het valt niet te ontkennen dat ongeacht welke archivering verband houdt met de bescherming van de persoonsgegevens. Grote behoedzaamheid is geboden, aangezien iedereen wil dat de samenleving bedacht blijft op het correcte gebruik van de gegevens. Als belangrijkste criterium geldt dat moet worden aangegeven dat aantastingen van de privacy alleen

de vue dans les débats sur l'extension de la Centrale des crédits aux particuliers, l'objectif étant d'octroyer le crédit dans les meilleures conditions possibles.

Les atteintes énumérées sont sérieuses, d'autant plus lorsqu'il s'agit de dettes sujettes à contestation. Les atteintes causées par un fichage aléatoire et difficile à mettre à jour — et donc un risque de conservation de données non fiables — n'est pas contrebalancé par un espoir concret, réel et fondé de sortir un effet sérieux sur la prévention du surendettement. Il semble exagéré de refuser un crédit, au motif qu'une personne aurait une dette de téléphonie, qui ne constitue qu'un petit élément, à moins d'élargir le recueil de données à un domaine plus large, auquel cas, les erreurs se multiplient. En outre, le recueil de données donne lieu à un échange de données avec d'autres gestionnaires de données, et, ici aussi, le principe de proportionnalité joue, parce que l'objectif de la Centrale n'est pas de permettre à deux fournisseurs d'énergie, par exemple, ou dispensateurs de soins médicaux, d'échanger des informations ayant pour effet d'empêcher les personnes qui n'ont pas payé leurs factures, de bénéficier de services.

Comme les atteintes risquent d'avoir des conséquences graves, il faut être vraiment persuadé de la plus-value qu'apporte la mesure en matière de prévention du surendettement, ce qui n'est pas établi.

En matière de mini-crédit, ceux qui les proposent ont trouvé une faille dans la législation, et demeurent à l'abri des exigences que la loi sur crédit impose (enquête, solvabilité, consultation de la Centrale, ...). La législation a été modifiée, mais les nouvelles mesures ont encore été contournées par les deux sociétés concernées. Il s'agit de produits toxiques, octroyés dans des conditions critiquables à des personnes précarisées qui sont dans une situation de grande urgence. Ces produits ne peuvent susciter la sympathie des professionnels sérieux du crédit. L'intervenante plaide pour une modification de la loi; il faut inventer des moyens juridiques visant à empêcher une nouvelle parade, et éviter le recours à des constructions ingénieuses circonvenant le droit.

En ce qui concerne les intermédiaires, le problème est manifeste tant dans les magasins que les ventes par correspondance. Ainsi, pour un crédit en dessous

toegestaan zijn indien die aantasting in verhouding staat tot en verantwoord is gelet op het nagestreefde doel; dat doel wordt soms uit het oog verloren in de debatten over de uitbreiding van de bevoegdheden van de Centrale voor kredieten aan particulieren, aangezien het de bedoeling is het krediet in de best mogelijke omstandigheden toe te kennen.

De opgesomde aantastingen zijn ernstig, zeker wanneer het gaat om schulden die worden betwist. Tegenover de aantastingen die worden veroorzaakt door een willekeurige en moeilijk *up to date* te houden archivering (waarbij dus het gevaar bestaat dat onbetrouwbare gegevens worden bewaard), staat dus geen concrete, reële en gegronde hoop dat die archivering een significant effect zal sorteren op de preventie van overmatige schuldenlast. Het lijkt overdreven een krediet te weigeren omdat iemand eventueel uitstaande telefoonrekeningen heeft (wat slechts een miniem aspect vormt), tenzij het scala van de gegevensvergaring wordt verruimd (wat dan weer het foutenrisico hand over hand doet toenemen). Overigens leidt de gegevensvergaring tot een gegevensuitwisseling met andere gegevensbeheerders, en ook in dezen speelt het evenredigheidsbeginsel: de Centrale beoogt bijvoorbeeld niet met twee energieleveranciers of geneeskundige zorgverstrekkers informatie uit te wisselen met als gevolg dat mensen die hun facturen niet hebben betaald, niet langer aanspraak maken op hun diensten.

Aangezien de aantastingen ernstige gevolgen dreigen te hebben, moet men echt overtuigd zijn van de meerwaarde die de maatregel biedt om overmatige schuldenlast te voorkomen, iets wat niet vaststaat.

De aanbieders van minikredieten hebben een leemte in de wetgeving gevonden en moeten zich niet schikken naar de vereisten die de wet op het krediet oplegt (onderzoek, kredietwaardigheid, raadpleging van de Centrale enzovoort). De wetgeving mag dan wel zijn gewijzigd, maar ook de nieuwe maatregelen werden door de twee betrokken kredietaanbieders omzeild. Het gaat om toxische producten, die in voor kritiek vatbare omstandigheden worden toegekend aan kwetsbare mensen die in een ernstige noodsituatie verkeren. Die producten mogen geen sympathie wekken van de ernstige professionele kredietverstrekkers. De spreker pleit voor een wetswijziging; er moeten juridische middelen worden uitgevonden om te verhinderen dat die producten opnieuw mooier worden voorgesteld dan ze in werkelijkheid zijn, en om te voorkomen dat ingenieuze kunstgrepen worden aangewend die de wet omzeilen.

De tussenpersonen doen zowel in de winkels als bij afstandsverkoop duidelijk een knelpunt rijzen. Zo staat te lezen dat voor een krediet onder de 1 250 euro geen

de 1 250 euros, on voit écrit qu'aucun justificatif n'est demandé, ce qui n'est pas conforme à la loi, et pourtant, aucune enquête n'est menée. Une meilleure formation des intermédiaires se justifie, encore que ce ne soit pas lui qui accorde le prêt, mais un prêteur agréé. À tout le moins, la responsabilité est partagée avec le dispensateur de crédit. Sur le terrain, on constate que le crédit s'accorde très facilement, sur la base d'une série de petites questions posées en l'espace de quelques secondes, sans respecter l'esprit, et même la lettre de la loi.

En ce qui concerne les intermédiaires, le problème *M. Michel Vermaerke, représentant la Fédération financière belge (Febelfin)*, est d'accord avec le fait que les membres de la fédération, qui octroient des crédits sous leur responsabilité, disposent de bonnes informations. Il est clair que la responsabilité est partagée entre le prêteur et l'intermédiaire de crédit. L'information correcte doit être dispensée. L'étude de la Banque nationale de Belgique démontre que des indicateurs peuvent être trouvés au niveau de la communication téléphonique mobile, ou par rapport aux factures d'énergie. Certes, on peut évoquer la vie privée, mais le ministre de l'Économie estime qu'il faut répondre à trois conditions:

- les données doivent être objectivement constatables;
- les données doivent être vérifiables;
- la possibilité de sanction doit être établie si les données ne sont pas correctes.

Pourquoi ceci ne serait-il pas possible? Il est possible de répondre aux aspirations légitimes du secteur de la vie privée.

En ce qui concerne le mini-crédit, la fédération a offert sa collaboration au ministre, lorsqu'il a voulu légiférer en la matière.

Febelfin est favorable à un contrôle et la fédération l'a même demandé. Les mesures relatives à la formation des intermédiaires bancaires ont été mises au point avec la FSMA et les partenaires sociaux. Il est veillé à ce qu'elles répondent ont critères nécessaires, afin de réduire les cas problématiques au maximum. Les banques ont été sensibilisées par rapport à la question de savoir comment aborder les personnes dans le besoin. Des plans adaptés aux travailleurs de Ford Genk et des fournisseurs ont été mis en œuvre et des plans semblables ont été proposés au gouvernement fédéral pour ce qui est des travailleurs d'*Arcelor Mittal* et de *Caterpillar*.

enkel bewijsstuk vereist is, wat niet conform de wet is; desalniettemin wordt geen enkel onderzoek gevoerd. Een betere opleiding van de tussenpersonen is verantwoord, ook al gebeurt de toekenning van het krediet niet door hen, maar door een erkende kredietgever. Op zijn minst is er sprake van een gedeelde verantwoordelijkheid met de kredietverlener. Het krediet wordt, in de praktijk, zo blijkt, heel vlot toegekend, op grond van een reeks vraagjes die binnen een tijdsbestek van enkele seconden worden gesteld, zonder de geest of zelfs maar de letter van de wet in acht te nemen.

De heer Michel Vermaerke, vertegenwoordiger van de Belgische Federatie van het Financiewezen (Febelfin), is het ermee eens dat de leden van de federatie, die onder hun verantwoordelijkheid leningen verstrekken, over goede informatie moeten beschikken. Het is duidelijk dat sprake is van een gedeelde verantwoordelijkheid tussen kredietgever en kredietbemiddelaar. De juiste informatie moet worden verstrekt. De studie van de Nationale Bank van België toont aan dat indicatoren kunnen worden gevonden in verband met mobiele-telefooncommunicatie of met de energiefacturen. Men mag weliswaar wijzen op de privacy, maar volgens de minister van Economie moet zijn voldaan aan drie voorwaarden:

- de gegevens moeten objectief vast te stellen zijn;
- de gegevens moeten verifieerbaar zijn;
- er moet in een sanctiemogelijkheid zijn voorzien indien de gegevens onjuist zijn.

Waarom zou dat niet mogelijk zijn? Het is mogelijk tegemoet te komen aan de gewettigde verwachtingen van degenen die met privacy bezig zijn.

In verband met het minikrediet heeft de federatie haar medewerking aangeboden aan de minister, toen hij dienaangaande een wetgevend initiatief wenste te nemen.

Febelfin is voorstander van controle en de federatie is dienaangaande zelfs vragende partij. De maatregelen inzake opleiding van de bankbemiddelaars werden samen met de FSMA en de sociale partners uitgewerkt. Er wordt op toegezien dat ze voldoen aan de nodige criteria, zodat zo veel mogelijk problematische gevallen worden voorkomen. De banken werden gesensibiliseerd in verband met de vraag hoe mensen met potentiële betalingsmoeilikheden moeten worden geholpen. Er werden plannen op maat van de Ford Genk-werknemers en de leveranciers uitgevoerd; met betrekking tot de werknemers van *Arcelor Mittal* en *Caterpillar* werden soortgelijke plannen aan de federale regering voorgesteld.

Les crédits sociaux sont dignes d'intérêt, mais il convient tout de même de veiller aux possibilités de remboursement, afin d'éviter la création inutile de dettes.

Avant de céder la parole au prochain intervenant, il y a lieu de souligner que les crédits à la consommation sont des crédits à court terme, d'où l'importance de pouvoir disposer d'une image adéquate des ceux qui ont recours à ces crédits. Les crédits hypothécaires sont tributaires de facteurs différents, tels l'emploi ou les revenus escomptés, mais encore la valeur du bien immobilier.

M. Ivo Van Bulck, représentant l'Union professionnelle du Crédit (UPC), soulève qu'il n'est pas évident d'établir si une dette de téléphonie se rapporte à un retard de paiement, ou une contestation. Aux Pays-Bas, cette information peut être ajoutée. Il est clair qu'il n'y a pas lieu de considérer une contestation comme un retard. Pour le recueil d'information, il faudrait que tous les services de téléphonies participent, sinon l'exercice n'a pas de sens.

Quant au caractère "procyclique" du crédit à la consommation, il ne s'agit pas d'une affirmation de Febelfin, mais d'une étude du professeur Nancy Huyghebaert (KU Leuven): Étude sur l'importance du crédit à la consommation et du crédit hypothécaire dans l'économie belge.¹⁵ Le fait de le constater à toute son importance. Pourquoi dès lors affirmer, ce qui est compréhensible, que l'analyse à long terme est superflue, comme le suggère M. Peter Logghe? Le crédit à la consommation vise le court terme. En effet, les chiffres démontrent une baisse du nombre d'ouvertures de crédit et du nombre de paiements à tempérament. Cela démontre le caractère procyclique. Il existe, par conséquent, une corrélation entre le caractère procyclique et le nombre de crédits.

Pour ce qui est du "credit scoring", il n'appartient pas aux vendeurs ou caissières de procéder à une évaluation pour l'octroi du crédit. Il existe des conventions très claires avec Comeos asbl, parce que les vendeurs dans les magasins sont, au fond, les intermédiaires, qui rassemblent des informations permettant de faire une évaluation. Or, l'évaluation et l'octroi du crédit sont le fait d'une institution ou d'une société de crédit, contrôlées par la FSMA et le SPF Économie. La perception suivant laquelle le vendeur décide à la légère d'octroyer un crédit n'est donc pas justifiée. Ces institutions et sociétés ont évidemment intérêt à ce que le nombre de contentieux soit aussi limité que possible.

¹⁵ [http://www.upc-bvk.be/documents/public/UPC %20KUL %20Studie %20NL %20WEB.pdf](http://www.upc-bvk.be/documents/public/UPC_%20KUL_%20Studie_%20NL_%20WEB.pdf)

Sociale kredieten hebben hun belang, maar men moet toch toezien op de mogelijkheden tot terugbetaling, om de onnodige creatie van schulden te voorkomen.

De spreker onderstreept tot slot dat het consumentenkrediet een kortetermijnkrediet is; vandaar het belang om te beschikken over een adequaat beeld van de mensen die van die kredieten gebruik maken. Hypothecaire kredieten zijn afhankelijk van verschillende factoren, zoals het al dan niet hebben van een baan, de verwachte inkomsten, maar ook de waarde van het onroerend goed.

De heer Ivo Van Bulck, vertegenwoordiger van de Beroepsvereniging van het Krediet (BVK), merkt op dat het niet voor de hand ligt om vast te stellen of een telefoonschuld verwijst naar een laattijdige betaling of een betwisting. In Nederland kan die informatie eraan worden toegevoegd. Het is duidelijk dat er geen reden is om een betwisting te beschouwen als een achterstand. Alle telefoniediensten zouden moeten deelnemen aan de inwinning van de gegevens, anders heeft de oefening geen zin.

Wat het "procyclisch karakter" van het consumentenkrediet betreft, gaat het niet om een bewering van Febelfin, maar over een studie van professor Nancy Huyghebaert (KU Leuven): Studie naar het belang van het consumentenkrediet en het hypothecair krediet voor de Belgische economie¹⁴. De erin gedane vaststelling heeft alle belang. Waarom wordt dan beweerd — wat begrijpelijk is — dat de langetermijnanalyse overbodig is, zoals de heer Peter Logghe suggereert? Het consumentenkrediet beoogt de korte termijn. Uit de cijfers blijkt immers een daling van het aantal kredietlijnen en van het aantal betalingen op termijn. Dat wijst op het procyclische karakter. Er bestaat bijgevolg een verband tussen het procyclische karakter en het aantal kredieten.

Aangaande "credit scoring" komt het niet de verkopers of caissières toe een evaluatie te maken voor het verlenen van het krediet. Er zijn heel duidelijke afspraken met de vzw Comeos, omdat de verkopers in de winkels uiteindelijk de tussenpersonen zijn die de inlichtingen inwinnen waarmee men een evaluatie kan maken. De kredietbeoordeling en de toekenning van het krediet geschieden echter door een derde partij, namelijk een kredietinstelling of -maatschappij, die wordt gecontroleerd door de FSMA en de FOD Economie. De perceptie als zou de verkoper lichtzinnig beslissen om krediet toe te kennen, is dus niet verantwoord. Die instellingen en maatschappijen hebben er uiteraard belang bij dat het aantal geschillen zo beperkt mogelijk blijft.

¹⁴ [http://www.upc-bvk.be/documents/public/UPC %20KUL %20Studie %20NL %20WEB.pdf](http://www.upc-bvk.be/documents/public/UPC_%20KUL_%20Studie_%20NL_%20WEB.pdf)

Pour ce qui regarde la formation en matière de médiation du crédit, elle s'adresse en premier lieu aux courtiers et agents de crédit. À l'heure actuelle, aucune disposition législative ne régit l'activité de ces intermédiaires. L'orateur ne s'attend pas à la moindre initiative légale à court terme dans ce domaine, et quand bien même il y en aurait une, ce ne serait guère dérangeant, car UPC tient parfaitement compte du cadre légal existant. Quant à la deuxième phase de la législation à venir (*Twin Peaks II*), la compétence de pouvoir imposer les conditions de connaissance sera probablement attribuée à la FSMA. Ceci signifie, concrètement, que l'accès à la profession d'intermédiaires de crédit sera régie par la FSMA. Il est donc logique qu'UPC se base sur le système en vigueur ou futur. Le cours compte 70 pages que chacun doit connaître: chaque vendeur, quel qu'il soit, qui souhaite être intermédiaire de crédit (ce qui signifie que tous les vendeurs ne sont pas nécessairement concernés). Ceci est d'ailleurs convenu avec Comeos asbl. Un examen doit être présenté et il faut le réussir; l'obtention d'un diplôme ou d'une attestation sera requise.

Les mini-crédits ont été analysés, mais ne concernent pas UPC. Les failles dénoncées résultent d'une application erronée de la loi et l'intervenant espère qu'une nouvelle législation pourra éradiquer le plus rapidement possible les mauvaises pratiques.

Mme Anne Defossez, directrice du Centre d'Appui aux Services de Médiation de dettes de la Région de Bruxelles Capitale ASBL, considère que l'analyse des données de la Centrale des crédits aux particuliers est riche d'enseignements, car elle permet de réaliser toute la complexité de la question, tant au niveau des disparités d'âge qu'au niveau des différences régionales. Ainsi, le nombre de crédits hypothécaires est plus élevée en Flandre qu'à Bruxelles et en Wallonie, alors que pour les crédits à la consommation, l'inverse est vrai.

Une analyse de la Banque nationale de Belgique de 2002 se penche sur le profil à risque, et une corrélation très nette a été observée entre les défauts de paiement en matière de crédit à la consommation et le chômage, par exemple dans les villes connues pour leur situation précaire comme Ostende et Charleroi. Les emprunteurs jeunes (18-35 ans) présentent également plus de risques que les emprunteurs plus âgés et ont également un taux d'endettement plus important. Le risque de surendettement est le plus élevé à Bruxelles. Les disparités entre régions et les disparités entre les types de contrats sont importants. Les ventes à tempérament (secteur des garagistes) sont affectés par des défauts de paiement considérables.

Opleiding inzake kredietbemiddeling is in de eerste plaats gericht op makelaars en tussenpersonen. Op dit moment is er geen enkele wetsbepaling die de activiteiten van die tussenpersonen regelt. De spreker verwacht in dat opzicht niet dat er op korte termijn ook maar enig wettelijk initiatief komt, en mocht er al een zijn, dan zou het nauwelijks storen, omdat de BVK perfect rekening houdt met het bestaande wettelijke kader. Wat de tweede fase van de komende wetgeving (*Twin Peaks II*) betreft, zal de bevoegdheid om kennisvoorwaarden op te leggen waarschijnlijk worden toegewezen aan de FSMA. Dat betekent concreet dat de toegang tot het beroep van kredietbemiddelaar door de FSMA zal worden beheerd. Het is dus logisch dat de BVK zich baseert op het huidige of toekomstige systeem. De cursus telt 70 pagina's, die iedereen moet kennen: elke verkoper, ongeacht wie kredietbemiddelaar wil zijn (wat betekent dat niet noodzakelijk *alle* verkopers betrokken zijn). Dat is ook met Comeos overeengekomen. Er moet een examen worden afgelegd en men moet ervoor slagen; het behalen van een diploma of een getuigschrift is vereist.

De minikredieten werden geanalyseerd, maar hebben geen betrekking op de BVK. De gelaakte gebreken zijn het resultaat van een verkeerde toepassing van de wet en de spreker hoopt dat een nieuwe wet de slechte praktijken zo snel mogelijk zal doen verdwijnen.

Mevrouw Anne Defossez, directrice van het Steunpunt voor de Diensten Schuldbemiddeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vzw, vindt dat er uit de gegevensanalyse van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren veel te leren valt; de hele complexiteit van het vraagstuk kan er immers mee worden aangetoond, zowel qua leeftijdsverschillen als qua gewestelijke verschillen. Zo is het aantal hypothecaire kredieten hoger in Vlaanderen dan in Brussel en Wallonië, terwijl voor consumentenkrediet het omgekeerde waar is.

In een analyse van de Nationale Bank van België uit 2002 werd het risicoprofiel onderzocht en een heel duidelijke correlatie gevonden tussen betalingsachterstand bij consumentenkrediet en werkloosheid, bijvoorbeeld in steden die bekend staan om de grote bestaansonzekerheid die er heerst, zoals Oostende en Charleroi. Jonge leners (18-35 jaar) houden ook meer risico's in dan oudere leners en steken zich bovendien dieper in de schulden. De kans op overmatige schuldenlast is het hoogst in Brussel. De verschillen tussen de gewesten en de verschillen tussen de soorten overeenkomst zijn aanzienlijk. Bij de verkoop op afbetaling (sector van de garagehouders) komen aanzienlijke wanbetalingen voor.

L'oratrice approuve l'idée de former les intermédiaires, or la caissière d'un grand magasin qui offre une carte de fidélité, offre, en réalité, une carte de crédit et elle ne connaît pas la matière et est incapable d'informer le consommateur sur le taux d'intérêt ou la manière dont fonctionne le système — alors que la loi l'impose. Mais ce n'est pas la caissière qui fait l'analyse, ni n'octroie le crédit. Elle récolte, par contre, les données ("*credit scoring*"), et coche une série de cases, ce qui est considéré comme une analyse de solvabilité suffisante pour le prêteur en aval; ceci n'est guère acceptable, d'autant plus que le vendeur modifie les données que le consommateur lui communique (par exemple en inscrivant un loyer inférieur au montant réellement énoncé), afin d'améliorer le profil. Le problème est double: sur le terrain, et chez le prêteur derrière. Il manque donc la mise en place de pratiques responsables. Cela ne concerne pas uniquement les caissières, cela concerne également des employés de banque et des courtiers. L'oratrice connaît des cas de personnes qui n'ont aucune possibilité de rembourser et disposent de quatre crédits.

M. Olivier Jerusalem, chargé de recherche au sein du Réseau Financement Alternatif asbl, admet l'existence d'une corrélation dans le rapport, mais aucune relation causale n'est fournie. Sous l'angle scientifique, une corrélation ne peut valoir une explication.

Si la Centrale a pour fonction future de prévenir le surendettement, elle devrait pouvoir développer des analyses. La recherche doit donc se développer considérablement.

Quant à la formation, à quoi bon informer le consommateur sur le meilleur produit financier alors qu'il n'en existe qu'un seul ou deux? L'impact semble très limité.

L'analyse du budget d'un client et de ses capacités de remboursement se rapportent à la situation actuelle. Il faudrait que celui-ci présente des fiches de loyers et de salaires. Aucun prêteur qui se respecte ne peut octroyer de crédit sur la base de données lacunaires.

La rapporteuse,

Cathy
COUDYSER

La présidente,

Liesbeth
VAN DER AUWERA

De spreekster onderschrijft de idee om de tussenpersonen op te leiden, maar de caissière van een warenhuis die een klantenkaart aanbiedt, biedt in feite een creditcard aan; zij kent de zaak niet en is niet in staat om de consument informatie te verstrekken over de intrestvoet of de wijze waarop het systeem werkt, terwijl de wet dat voorschrijft. Maar het is niet de caissière die de analyse verricht, of het krediet verleent. Zij wint daarentegen de gegevens in (*credit scoring*) en vinkt een serie vakjes aan, wat wordt beschouwd als een toereikende solvabiliteitsanalyse voor de geldschiet; dat is nauwelijks acceptabel, temeer daar de verkoper de gegevens wijzigt die de consument hem verstrekt (bijvoorbeeld door een lagere huurprijs op te tekenen dan het werkelijk opgegeven bedrag), om aldus het profiel te verbeteren. Het probleem is dubbel: op het terrein en bij de geldschiet. Het schoentje knelt dus op het stuk van de verantwoorde praktijken. Dat betreft niet alleen de caissières, maar ook bankmedewerkers en makelaars. De spreekster kent gevallen van mensen die onmogelijk kunnen terugbetalen, maar over vier kredieten beschikken.

De heer Olivier Jerusalem, onderzoeker bij de vzw Réseau Financement Alternatif (RAF), erkent het bestaan van een correlatie in het verslag, maar er wordt geen oorzakelijk verband geleverd. Vanuit wetenschappelijk oogpunt kan een correlatie niet staan voor een verklaring.

Als de toekomstige functie van de Centrale erin bestaat overmatige schuldenlast te voorkomen, dan zou zij in staat moeten zijn om analyses te ontwikkelen. Het onderzoek moet zich dus aanzienlijk ontwikkelen.

Wat de opleiding betreft: waartoe dient het de consument in lichten over het beste financiële product als er maar één of twee bestaan? De impact van die maatregel lijkt heel beperkt.

De analyse van het budget van een cliënt en van zijn capaciteit tot terugbetaling hebben betrekking op de huidige situatie. Hij zou huur en loonfiches moeten voorleggen. Geen enkele zichzelf respecterende kredietverlener mag krediet verstrekken op basis van onvolledige gegevens.

De rapporteur,

Cathy
COUDYSER

De voorzitter,

Liesbeth
VAN DER AUWERA