



*vereniging van
financieringsondernemingen
in nederland*

De VFN is de belangenvereniging van financieringsmaatschappijen en voorschotbanken met als statutaire doelstelling de behartiging van de gemeenschappelijke belangen van de bij haar aangesloten ondernemingen die het financieringsbedrijf uitoefenen, alsmede de bevordering van een gezonde ontwikkeling van het financieringsbedrijf als geheel.

De 34 leden zijn voor het overgrote deel dochterondernemingen van algemene banken, verzekeringsmaatschappijen of merkgebonden autofinanciers (autofabrikanten, importeurs). Tezamen vertegenwoordigen zij ongeveer 87% –op basis van het uitstaand saldo consumptief krediet– van de financieringsmaatschappijen. Daarnaast verstrekken verscheidene leden hypothecair krediet, productief termijnkrediet, alsmede operationele en financiële lease.

De VFN werd in 1928 opgericht als Vereniging van directeuren van Financieringsmaatschappijen in Nederland. De huidige naam werd ingevoerd met de statutenwijziging van 1949.

Sinds 1997 kunnen bedrijven die niet in aanmerking komen voor het lidmaatschap, maar wel een raakvlak hebben met de branche, als ‘geassocieerde’ bij de activiteiten van de VFN betrokken raken.

JAARVERSLAG 2004



*vereniging van
financieringsondernemingen
in nederland*



Inhoud

4	Voorwoord
6	Economische ontwikkelingen
8	Gemeenschappelijke nationale belangen
8	WET OP HET CONSUMENTENKREDIET
9	WETSONTWERP FINANCIËLE DIENSTVERLENING
10	PLATFORM FINANCIËLE DIENSTVERLENING
10	HERZIENING WSNP
11	ADMINISTRATIEVE LASTEN
11	MINNELIJKE SCHULDREGELING
11	WETTELIJKE SCHULDSANERING
12	FRAUDEPREVENTIE
13	Gemeenschappelijke Europese belangen
13	EUROPESE REGELGEVING
14	EUROFINAS
15	Externe contacten
15	BUREAU KREDIET REGISTRATIE (BKR)
15	NEDERLANDSE VERENIGING VAN BANKEN (NVB)
16	NEDERLANDSE VERENIGING VOOR VOLKSKREDIET (NVVK)
16	PUBLIC RELATIONS
17	Interne organisatie
17	LEDEN
18	BESTUUR
19	SECRETARIAAT
19	MEERJARENPLAN 2004 - 2009
20	COMMISSIES / WERKGROEPEN
21	VERTEGENWOORDIGINGEN
22	Consumentenkrediet in cijfers
24	Ledenlijst per 31-12-2004
25	Geassocieerden per 31-12-2004
27	Commissie van Toezicht

Voorwoord

De hele financiële bedrijfstak heeft het afgelopen jaar enorm veel tijd en energie gestoken in de Wet financiële dienstverlening, het Platform financiële dienstverlening en alles daaromheen. De Wfd is daarom het 'hoofdthema' van dit voorwoord.

Wet financiële dienstverlening

Het zou beslist mijn voorkeur hebben gehad om op deze plaats te volstaan met de mededeling dat de Wet financiële dienstverlening (Wfd) –weliswaar met enige vertraging– in werking was getreden en dat de eerste ervaringen positief zijn.

De kaderwet Wfd was dan gevolgd door een –in goed overleg met de bedrijfstak tot stand gekomen– Besluit financiële dienstverlening (Bfd), en we konden als financiële instellingen en bemiddelaars nagenoeg allemaal redelijk goed leven met het resultaat.

Nagenoeg allemaal, want enkele 'Wfd-ers' die in het pre-Wfdtijdperk zich al in de belangstelling van de AFM mochten verheugen, kregen het nu pas echt voor hun kiezen. Dat was dan misschien ook wel terecht.

De rest van de markt had, na de formaliteit van de vergunningverstrekking, eigenlijk weinig meer met de AFM te maken. Diens activiteiten bleven beperkt tot kortdaat optreden in die gevallen dat een Wfd-er –bv. door agressief adverteren of door 'signalen uit de markt'– de aandacht op zich vestigde. Tja, en dan kijkt de AFM natuurlijk meteen even of de nodige 'vakbekwaamheid' wel in huis is, en wil hij ook wel een paar klantdossiers inkijken.

Andere Wfd-ers die minder aan de weg timmerden, maar het toch niet te nauw namen met hun klantzorgvuldigheid, kwamen spoedig tot de ontdekking dat de hedendaagse consument, kritisch, zelfbewust en 'claimbereid' is. Een niet goed afgehandelde klacht wordt een geschil, en dat kan snel, eenvoudig en goedkoop (voor de consument) worden beslecht door de 'Geschillencommissie Financiële Diensten' waar alle Wfd-vergunninghouders verplicht bij zijn aangesloten.

Vakbekwaamheid wordt, voor zover nodig, gecheckt door een jaarlijkse eenvoudige bestandsvergelijking van het AFM-register met het vakbekwaamheidsregister.

Voor de vergunninghouders blijven de kosten van de Wfd feest beperkt tot een paar honderd euro voor de vergunning en de registratie, een paar honderd voor het in stand houden van de geschilleninstantie, en de kosten van het bijhouden van de vakbekwaamheid.

Zo zou het kunnen zijn, maar zo lijkt het niet te worden.

Omkering van de bewijslast

Waarom de Wfd zo'n ingewikkeld en duur stuk wetgeving wordt, komt vooral door het beginsel van 'omkering van de bewijslast'. In ons rechtstelsel is gebruikelijk dat de door de overheid ingestelde opsporingsinstantie moet bewijzen dat een rechtssubject de wet *overtreedt*. De Wfd gaat er echter van uit dat Wfd-vergunninghouder *moet aantonen dat hij de Wfd naleeft*.

Dat leidt tot een grote mate van detaillering van regelgeving omdat de toezichthouder concrete normen wil hebben op basis waarvan hij het gedrag van de vergunninghouder kan 'afvinken'. Overtreding van zo'n regeltje (bv. het niet volgens de regels vastleggen van een adviesgesprek) is dan al overtreding van de Wfd, en aanleiding voor een sanctie. Dit terwijl geen sprake hoeft te zijn van overtreding van het doel van de wet: bescherming van de consument.

De AFM staat dan ook al te popelen om de zo moeizaam bevochten 'open normen' in de Wfd en het Bfd in te vullen of te laten invullen door de markt zelf. Een eerste inventarisatie levert al zo'n 20 onderwerpen op die 'nader moeten worden geregeld', ... en natuurlijk gecontroleerd. Gecontroleerd door de AFM, dan wel tenminste door de Stichting –volgens een met de AFM overeen te komen 'Service Level Agreement'– of door 'kwaliteitsborgers' nadat de AFM deze voor hun taak heeft gescreend en gecertificeerd. Ongetwijfeld zal de AFM dan nog de behoefte hebben steekproefsgewijs te controleren of dat gedelegeerde toezicht wel goed wordt uitgeoefend.

Het is te hopen dat de Kamer, net als bij de accountantswetgeving, tot de ontdekking komt dat ons land hier weer iets aan het optuigen is dat aanmerkelijk verder gaat dan de EU voorschrijft, en dat het bedrijfsleven –en dus uiteindelijk de consument– veel geld gaat kosten.

Hoe de Wfd er straks ook concreet uit komt te zien, een redelijke termijn voor aanpassing van de systemen en de bedrijfsvoering aan de nieuwe voorschriften is essentieel. Voor aanpassingen in de automatiseringssystemen is in ieder geval negen maanden nodig na datum Staatsblad.

Schuldsanering

De Wfd is niet het enige wat ons bezighield en houdt. De minder gunstige economische ontwikkeling in ons land leidt tot een toenemend beroep op (schuld)-hulpverlenende instanties. Klanten van VFN-leden die buiten hun schuld in de financiële problemen zijn geraakt, en dit tijdig aan hun financier melden, kunnen op begrip rekenen en op medewerking aan het bereiken van een oplossing.

Waar we moeite mee hebben zijn consumenten die verplichtingen aangaan, en daar vervolgens op makkelijke wijze vanaf willen komen. Schuldhelp als een soort ‘recht’, zonder dat van de schuldenaar een al te grote inspanning mag worden verwacht. En het is juist die categorie, de schuldenaar die niet ‘te goeder trouw’ is, die we naar verwachting het vaakst zullen tegenkomen bij de nu voorgestelde ‘gedwongen schuldregeling’.

Waar we ook moeite mee hebben is als instanties die het ‘voorwerk’ voor een minnelijke schuldregeling doen, bepaalde ‘lastige’ schuldeisers bij voorrang voldoen, zonder dat daar enige wettelijke basis voor bestaat, en ten laste van de overige schuldeisers.

Moeite hebben we ook met een overheid die van de bedrijfstak een ‘verantwoorde kredietverlening verlangt’, maar de eigen kredietverlening (studieleningen) niet laat registreren bij het BKR (maar zich wel een voorkeurspositie toekent bij de schuldsanering).

De VFN in 2005

Wfd en Bfd zullen ons ook komend jaar nog bezig houden. Zo nodig zullen we via de Tweede Kamer blijven pleiten voor een ‘werkbare’ regelgeving, die de administratieve lasten en de kosten van het toezicht beperkt houdt.

Onze rendementen zullen ook in 2004 onder druk staan. De economische vooruitzichten zijn nog steeds niet rooskleurig. Gelukkig is de Nederlandse consument voorzichtig; kijk maar naar het spaarsaldo, dat historisch ongeveer tien keer zo groot is als het uitstaand saldo consumptief krediet, en inmiddels is aangegroeid tot twaalf maal. Dat neemt niet weg dat we ook in 2005 uitvoering blijven geven aan ons streven naar verantwoorde kredietverlening.



Tenslotte

Mijn statutaire termijn als Voorzitter VFN zit erop. Ik had liever willen afsluiten met een wat luchthartiger voorwoord. Dat zou echter hebben betekend dat ik reële problemen onbesproken zou moeten laten, en daar is de bedrijfstak niet mee gebaat.

Peter W. van den Bosch, Voorzitter.

Economische ontwikkelingen

Met een groei van 1,3% herstelde de Nederlandse economie zich in 2004 enigszins van de krimp in 2003 met bijna 1%. De bescheiden groei was vrijwel geheel te danken aan de vrij sterk (+7,2%) toegenomen export.

Werkloosheid

De geregistreerde werkloosheid was in het laatste kwartaal van 2004 gemiddeld 473.000, een toename met 57.000 ten opzichte van dezelfde periode in 2003. Kijken we naar het jaargemiddelde, dan is de stijging zelfs nog groter: een toename ten opzichte van 2003 met 83.000 tot 479.000.

Van de beroepsbevolking was 6,3% werkloos, tegenover 5,5% eind 2003. De stijgende lijn die in 2002 begon, zet zich dus door.

Met 13,3% (10,6%) was de werkloosheid het hoogst onder jongeren.

Het goede nieuws is dat het aantal vacatures weer aantrekt: van een dieptepunt van 92.000 eind september 2003, naar 128.000 eind 2004.

Failissementen

Het aantal failissementen steeg in 2004 opnieuw: met ruim 6% naar ruim 9.300 (2003: 8.748), waarvan 2.695 (2003: 2.354) natuurlijke personen.

Ook het aantal toegewezen aanvragen voor een wettelijke schuldsaneringen liep sterk op, met bijna 32% tot 14.160 (2003: 10.749) zaken, waarvan, net als in 2003, 16% ondernemers.

Inflatie

De inflatie, die in 2002 nog 3,3% bedroeg, liep verder terug tot gemiddeld 1,2% (2003: 2,1%).

De lage inflatie was vooral te danken aan de lagere prijzen voor voedingsmiddelen, waar we nu nog ruim onder het prijsniveau van 2002 zitten, met dank aan de prijzenslag in de supermarkten. Ook kleding en schoeisel is goedkoper dan in 2002.

De gemiddelde inflatie volgens EU-normen lag met 1,4% hoger dan die volgens onze nationale. Toch doet ons land het ook dan beter dan het EU-gemiddelde, dat voor 2004 naar verwachting op 2,3% zal uitkomen (ongetwijfeld met dank aan de tien nieuwe lidstaten).

Consumptie

De bestedingen aan duurzame gebruiksgoederen (waardemutaties) liepen opnieuw terug, zij het wat minder sterk (2,9%) dan in 2003 (-4,7%).

In 2004 gaf de consument vooral minder uit aan lederwaren en schoeisel (-5,7%), woninginrichting (-4,1%) en huishoudelijke apparaten (-5,7%). Ook aan voertuigen werd minder (-2,8%) besteed; in volume was de daling zelfs nog iets groter: -3,8%. Volgens opgave van de RAI werden in 2004 484.370 auto's verkocht, iets (1%) minder dan in 2003.

Consumentenvertrouwen

De index consumentenvertrouwen 'sloot op het laagste punt' van 2004 met -32. De consument was in 2004 door de maanden heen wat minder negatief dan in 2003, maar dat gold niet voor het index-onderdeel 'koopbereidheid', dat met name het laatste kwartaal terugliep.

De euro

De euro, die in 1999 begon met een tegenwaarde van 1,17 dollar, en eigenlijk van begin af aan in waarde was gedaald tot een dieptepunt van \$ 0,82 in 2000, zette zijn 'come back' van begin 2002 door. Gestart op 1,26, met medio mei een 'dieptepunt' van \$ 1,18, bewoog het niveau de hele zomer rond de \$ 1,20 om in het laatste kwartaal gestaag op te lopen tot ruim \$ 1,36 eind van het jaar.

De euro heeft daarmee een niveau bereikt waar exportgevoelige bedrijven in Europa last van beginnen te krijgen.

Gelet op het enorme tekort op de Amerikaanse handelsbalans, de opdrogende investeringen van buitenlanders in de VS, de afnemende bereidheid van enkele grote landen om –uitsluitend of vooral– dollarreserves aan te houden, lijkt het niet waarschijnlijk dat de euro snel terugkeert naar een waarde in de buurt van de dollar.

De beurs

De AEX begon het jaar 2004 optimistisch, maar de bereikte al op 19 februari het hoogtepunt van het jaar, 364,80 punten. Daarna varieerde de index tussen 320 en 360, tot een dieptepunt van 310,68 op –vrijdag– de 13e augustus; geen 'campinghousse' dus.

De AEX sloot op 30 december 2004 op 347,27, iets (2,7%) hoger dan het slot van 2003.

Rente

De lange rente eindigde in 2003 op een niveau van tegen de 3,7%, na een laagste niveau van 3,51 in december. Voor een nog lagere lange rente moeten we terug naar de jaren vijftig.

Analisten zijn het niet eens of de rente nog verder zou kunnen dalen, of dat een hogere economische groei de ECB zou dwingen de rente in de loop van 2005 –licht– te verhogen.

Het versoepelen van de criteria van ‘Maastricht’, waar enkele lidstaten op aandringen, leidt tot grotere begrotingstekorten. Een groter beroep van grote lidstaten als Duitsland, Frankrijk en Italië op de kapitaalmarkt, zou een opwaarts effect op de rente hebben.

Lenen

In 2004 werd € 10,4 mrd aan krediet verstrekt, fractioneel (0,5%) minder dan in 2003.

De Nederlander blijft, zowel ten opzichte van andere Europeanen, als vergeleken met zijn spaarsaldo, een bescheiden lener: per hoofd van de bevolking stond eind 2003 € 1.097 uit aan consumptief krediet.

Gelet op het grote aantal (tweede) hypotheekleningen dat niet is gerelateerd aan woningtransacties, en de massaliteit van de reclame voor deze producten, is de conclusie gerechtvaardigd dat ook in 2004 een vrij belangrijk deel van consumptief krediet is opgenomen in de vorm van een tweede (of volgende) hypotheek.

Hypothecair krediet

Het CBS staakte helaas m.i.v. 2004 de statistiek woninghypotheekleningen. Uit gegevens van het Kadaster is op te maken dat in 2004 bijna 500.000 hypotheekleningen werden ingeschreven, waarvan 150.000 gerelateerd aan een woningtransactie. Daarmee komt het aantal oversluitingen en tweede hypotheekleningen op ongeveer 350.000.

Sparen

In 2004 stortten particulieren € 10,8 mrd (2003: € 11,9 mrd) meer op hun spaarrekening dan ze opnamen. Samen met de bijna € 3,6 mrd (€ 4,1 mrd) aan bijgeschreven rente komt dit op € 14,4 mrd aan besparingen, 10,2% minder dan in het voorgaande jaar. Het totaal spaartegoed nam in 2004 toe met 7,9% tot bijna € 200 mrd, dat is € 12.258 per hoofd van de bevolking.

De economie in 2005

Europa heeft, dank zij het verdrag van Maastricht met zijn strenge normen voor begrotingstekort en overheidsschuld, zijn overheidsfinanciën grotendeels op orde. Dat kan van de VS niet worden gezegd.

Daar leven niet alleen de consumenten, maar ook de overheid –letterlijk– op krediet.

De landen die –nog– het Amerikaanse overheidspapier afnemen, hebben er alle belang bij dat te blijven doen. Opzeggen van het vertrouwen in de US-dollar zou hun reserves sterk doen dalen. Toch zijn er al landen die inmiddels de voorkeur geven aan de euro.

Ons land lijkt iets op te krabbelen. Of loonmatiging voldoende zal zijn om de uittocht van werk naar lage-lonenlanden tegen te gaan, valt te betwijfelen.

Van ‘innovatie’, dat een oplossing zou moeten bieden, lijkt niet veel terecht te komen, en ook als dat wel het geval is, levert dat minder banen en op een ander niveau op, dan er nu verloren gaan. De kans is daarom groot dat de werkloosheid in 2005 verder zal oplopen, en daarmee ook het ‘debiteurenrisico’ van kredietgevers.

De verwachtingen voor onze bedrijfstak voor 2005 zijn daarom opnieuw niet zo gunstig: niet alleen een zeer beperkte groei in de productie, maar ook een reële kans op hogere afschrijvingen door de toenemende werkloosheid.

Gemeenschappelijke nationale belangen

W E T O P H E T

C O N S U M E N T E N K R E D I E T

Met de Wet financiële dienstverlening (Wfd) in aantocht, is het niet verwonderlijk dat de Wet op het consumentenkrediet (Wck) minder aandacht krijgt. De Wck wordt, zoals bekend, voor wat betreft de 'gedragsaspecten' geïntegreerd in de Wfd, terwijl het privaatrechtelijke deel in het BW moeten worden geregeld. Alleen van het onderdeel 'schuldhulpverlening' is nog niet duidelijk waar dit moet worden ondergebracht; mogelijk blijft daarvoor een deel van de Wck van kracht.

Er is blijkbaar sprake van voorschrijdend inzicht bij het Ministerie van Financiën: in 2002 lag er nog een voorontwerp voor een 'Wet verstrekking consumentenkrediet', daarna zou 'bemiddeling financiële diensten' in een aparte wet worden geregeld. Vervolgens besloot Financiën tot integratie van de regelgeving over tussenpersonen en de aanpassing van de Wck in een 'Wet financiële dienstverlening', waarover hierna meer.

Wettelijk maximum-tarief

Het wettelijk maximum-tarief voor consumentenkrediet is sinds 1-3-00 door een opslag van 17 procentpunt gekoppeld aan de 'wettelijke rente'. Die laatste is sinds 1-1-02 gerelateerd aan de herfinancieringsrente van de ECB (met peildata eind april en eind oktober), door een opslag van 2,25%-punt op dit tarief, met een afronding op hele procenten.

Met een herfinancieringsrente van 2% van de ECB op de peildatum van 31 oktober 2003, zou de wettelijke rente per 1 januari 2004 moeten zijn verlaagd van 5% naar 4%. Door wetgevingstechnische problemen werd –net als bij de mutatie van medio 2003– het nieuwe tarief –en daarbij het nieuwe maximum-Wck-tarief van 21%– pas een maand later van kracht, dus per 1 februari.

Maximum Wck-tarief sinds 2000

01-03-2000:	23%
01-01-2001:	25%
01-01-2002:	24%
01-08-2003:	22%
01-02-2004:	21%

Advertenties

Op verzoek van de AFM boog een VFN/NVB-werkgroep zich over interpretatieproblemen waar de toezichthouder op was gestuit bij het Besluit kredietaanbiedingen (BKA). De werkgroep heeft haar visie gegeven over zaken als:

- actie-tarieven, incl. de berekening van de theoretische looptijd,
- variabele rente,
- kaart- c.q. administratiekosten bij winkelkaart-kredieten die apart aan de kredietnemer in rekening worden gebracht.

De adviezen van de werkgroep zijn grotendeels terug te vinden in het concept-Besluit financiële dienstverlening, dat begin februari 2005 verscheen.

Overigens was er in 2004, dankzij streng toezicht door de AFM, een duidelijke verbetering te constateren in de 'beruchte' advertenties van kredietbemiddelaars in bv. RTV-bladen. Soortgelijke advertenties op TV gaven ook in 2004 aanleiding tot klachten bij o.m. de Reclame Code Commissie.

Toezicht

Voor zover daar nog twijfels over mochten bestaan, liet de AFM de markt diverse malen weten het uitgangspunt: 'regels zijn regels' consequent te zullen hanteren. Voor wat betreft het Besluit kredietaanbiedingen (BKA) betekent dit bv. dat de eis van "twee representatieve kredietssommen of -limieten" strikt moet worden nageleefd, óók bij 'banners' op Internet en direct mailing.

Verder mogen kredietaanbieders geen (Internet)namen gebruiken die het impuls karakter van krediet benadrukken, en moeten zij ook bij kredietaanbiedingen op Internet een prospectus "beschikbaar stellen".

In een advies van december 2004 aan Financiën gaf de AFM zijn visie op met name adverteren voor hypothecair krediet, in de hoop en de verwachting dat dit voortaan als leidraad zou gelden voor de bedrijfstak. Deze nam de adviezen van de AFM ter harte voor zover de AFM daar niet mee vooruitliep op toekomstige regelgeving.

Enkele VFN-leden, gesteund door de VFN, verzetten zich tegen de opvatting van de AFM dat Wck-vergunninghouders verantwoordelijk zijn voor reclame-uitingen van de bemiddelaars waarmee zij samenwerken. De AFM baseert zich daarbij op de VFN-Gedragscode.

De AFM gaat er daarbij aan voorbij dat de Gedragscode en de voorganger daarvan, de Erecode, nimmer is bedoeld om een civielrechtelijke, laat staan een administratief- of strafrechtelijke verantwoordelijkheid van een financier voor de met hem samenwerkende bemiddelaar in het leven te roepen. Dit blijkt ook uit de Kamerbehandeling van de Wck, waar de Erecode wordt gezien als een instrument in de relatie kredietgever – kredietnemer, en nadrukkelijk niet voor die gevallen “waarin niet rechtstreeks een wettelijk voorschrift is overtreden”. Tussenpersonen hebben een eigen verantwoordelijkheid voor naleving van de Wck, en de AFM is belast met het toezicht daarop. Dit wordt straks onder de Wfd nog eens versterkt met een eigen vergunningplicht voor bemiddelaars.

W E T S O N T W E R P F I N A N C I Ë L E D I E N S T V E R L E N I N G

Op 3 april 2004, bijna de datum die lange tijd gold als invoeringsdatum voor de ‘Wet financiële dienstverlening’ (Wfd), zond Financiën het wetsontwerp naar de Tweede Kamer.

VFN, NVB, en CHF (hypothecair financiers) dienden een gezamenlijk commentaar in bij de Vaste Commissie voor Financiën van de Tweede Kamer.

Naast een groot aantal meer ‘technische’ opmerkingen, waren punten van principiële aard onder meer:

- **Gelijktijdige invoering van Wfd en Wft** (Wet financieel toezicht). De Wfd gaat straks immers deel uitmaken van de Wft. Financiën had de invoering daarvan gepland voor medio 2005, kort na de geplande invoering van de Wfd.
- De onevenredige verhouding tussen de **(administratieve) lasten en toezichtkosten** die voortvloeien uit de verplichtingen op grond van de Wfd, en de risico’s die de wet beoogt te beschermen.
- **De kosten van het toezicht**. De budgettaire ruimte voor meer dan 70 fte die de AFM meent nodig te hebben voor apparaatsuitbreiding in verband

met het toezicht op de Wfd, duidt op ‘overkill’ en onnodig hoge kosten.

- Meer aandacht voor **grensoverschrijdende dienstverlening**. Waar Nederland verder gaat dan Europese harmonisatie-richtlijnen voorschrijven, komen Nederlandse aanbieders en bemiddelaars ten opzichte van deze buitenlandse aanbieders in een nadeliger positie te verkeren.
- **Gelijktijdige behandeling** door de Tweede Kamer van de Wfd en het uitvoeringsbesluit. De Wfd is immers is een kaderwet, waarvan onderdelen worden uitgewerkt in een AMvB. Zonder kennis van die AMvB is de Wfd moeilijk te beoordelen.

Ondanks toezegging van de Minister, beschikte de Kamer aan het einde van het zomerreces nog niet over een concept-AMvB. Onder sterke druk van Minister Zalm besloot de Kamer de Wfd toch te behandelen, waarna het ontwerp op 5 oktober werd aangenomen. Bij de plenaire behandeling besteedde de Kamer vooral aandacht aan publicitair ‘populaire’ onderwerpen als schuldenproblematiek, kredietadvertenties en de provisie voor (hypotheek-)bemiddelaars. Veel minder oog had de Kamer voor wezenlijke zaken zoals het toezicht en de met de Wfd gemoeide kosten. Het gaat daarbij om aanzienlijke bedragen: volgens de –zeer behoudende– berekeningen van Financiën bij het concept-Besluit financiële dienstverlening altijd nog om € 220 mln initieel en € 83 mln structureel. Die kosten moeten ook worden gezien in het kader van de administratieve lasten, en moeten daar worden gecompenseerd.

Het concept-Besluit zou de Kamer in december 2004, gelijk met de markt, krijgen (is geworden begin februari 2005).

Na de consultatie van de markt en het Advies van de Raad van State krijgt de Kamer het ontwerp-Bfd dan nog een keer te zien via een ‘voorhangprocedure’ van een maand, gedurende welke de Kamer nog commentaar kan leveren.

Bij de Eerste Kamer hebben VFN, NVB en, CHF nog eens aandacht gevraagd voor twee wezenlijke punten: het toezicht en de kosten (met een oorzakelijk verband tussen beide). Gevreesd moet worden dat straks niet de bescherming van de consument centraal staat, maar dat het controleren van het naleven van de regeltjes een doel op zich wordt van de AFM.

PLATF ORM F I N A N C I Ë L E D I E N S T V E R L E N I N G

Het Platform Financiële Dienstverlening (PFD), begin 2003 opgericht op instigatie van de AFM, is een platform van marktpartijen die de AFM adviseren over de verdere uitwerking van de Wfd en de implementatie van het toezicht op de naleving van de Wfd. De VFN is uiteraard vertegenwoordigd in het PFD.

Onder het PFD zijn zes commissies actief op deel-terreinen als vakbekwaamheid, klachteninstantie, zorgplicht, de relatie aanbieder-bemiddelaar, assistentie bij het toezicht en communicatie.

Een belangrijk onderwerp van het Platform was de uitwerking van de Wfd in lagere regelgeving. Het PFD bracht daarover in mei 2004 een advies uit aan het ministerie van Financiën.

Stichting

Een van de adviezen van het PFD betreft de oprichting van een Stichting, die, conform de wensen van de AFM, de toezichthouder moet gaan ondersteunen bij het verstrekken van Wfd-vergunningen en het toezicht. De kosten van het toezicht zouden daardoor aanmerkelijk lager moeten uitvallen. De stichting zal daarnaast –volgens de bedrijfstak allereerst– het overleg tussen de marktpartijen en de AFM structureren als opvolger van het Platform..

De VFN is steeds zeer sceptisch geweest over de ondersteunende rol van de Stichting. Dit vanuit de principiële opstelling dat de AFM een toezichtmodel voorstaat waarbij de Wfd-vergunninghouder moet *aantonen* dat hij de wet naleeft, terwijl in ons land gebruikelijk is dat de instantie die met de opsporing is belast, moet aantonen dat de wet wordt *overtreden*. Het toezicht wordt daarmee nodeloos gedetailleerd, bureaucratisch en kostbaar.

Zo zou de stichting aan de hand van door de vergunninghouders periodiek in te vullen ‘self assessments’ een ‘risico-profiel’ moeten opstellen, op basis waarvan dan de AFM een ‘risico-georiënteerd toezicht’ kan uitoefenen.

Daarnaast moeten –al dan niet commerciële– ‘kwaliteitsborgers’ een soort Wfd-certificaat afgeven dat eveneens moet vrijwaren tegen al te veel AFM-aandacht. Die kwaliteitsborgers worden op hun beurt weer gecertificeerd door de AFM, die ook langs deze weg weer normen kan stellen.

De kosten die vergunninghouders aan de stichting en aan de kwaliteitsborgers moeten betalen, zullen ongetwijfeld worden aangemerkt als zelfregulering, en dus niet tellen als toezichtkosten noch anderszins als administratieve lasten.

Eén klachteninstantie

De partijen in het PFD zijn het eens over de oprichting van één centraal klachtenloket voor geschillen over financiële dienstverlening en “uiteindelijk” één geschilleninstantie voor de gehele financiële branche. De VFN ondersteunt zowel de idee van één loket als dat van één instantie. Kwaliteit van de ‘rechtspraak’, efficiency en zoveel mogelijk hanteren van het beginsel ‘de vervuiler betaalt’, zouden daarbij uitgangspunt moeten zijn.

De VFN is bereid mee te werken aan het tot stand komen van één geschilleninstantie ‘krediet’, als onderdeel van, vooruitlopend op, of zo nodig in plaats van, één geschilleninstantie voor de gehele financiële bedrijfstak.

H E R Z I E N I N G W S N P

Begin 2004 werd een aantal belanghebbende groeperingen geconsulteerd over het voorontwerp van een wet tot herziening van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). VFN noch NVB waren om input gevraagd, maar dat weerhield beide organisaties niet een commentaar in te dienen bij Justitie.

Aandachtspunten waren toen vooral:

- Schuldregeling moet niet als een soort ‘recht’ worden ervaren. Het is zaak het uitgangspunt: schulden moeten in principe worden betaald, nog eens te benadrukken.
- De figuur van een ‘gedwongen’ schuldregeling in het minnelijk traject (in die gevallen dat één of enkele schuldeisers dwarsliggen). Dit veronderstelt een adequaat minnelijk traject, en daar is geen sprake van.
- Geef rechters-commissarissen niet de vrijheid de termijn van drie jaar nog verder te bekorten als niet alle schuldeisers geheel worden voldaan.
- Regel voor het CJIB, één van de belangrijkste dwarsliggers bij een minnelijke regeling, hetzelfde als voor studieschulden: de schuld ‘herleeft’ na afloop van de schuldregeling.

- Het duurt vaak te lang voor de schuldeisers een slotuitkering ontvangen: neem daarvoor een redelijke maximum-termijn op in de wet.

Het op 14 december bij de Tweede Kamer ingediende wetsontwerp wijkt nauwelijks af van het voorontwerp, zodat NVB en VFN hun commentaar nu aan de Kamer zullen voorleggen.

ADMINISTRATIEVE LASTEN

Onder het begrip 'administratieve lasten' wordt verstaan de kosten die het bedrijfsleven moet maken om te voldoen aan informatieverplichtingen van de overheid (zowel aan de overheid als aan consumenten), de kosten van het toezicht, en de 'overige nalevingslasten'.

In het kader van de verlichting administratieve lasten is ook naar de Wck gekeken. De grootste kostenpost blijkt de verplichte BKR-registratie en -toets. Maar daar valt amper te bezuinigen.

Naast zaken als de noodzaak van aparte vergunningen voor provisiedifferentiatie, die straks in het Bfd moeten worden gladgestreken, ligt bezuinigen op 'het prospectus' voor de hand. De verstrekking daarvan zou op z'n minst weer 'passief' gemaakt kunnen worden, met een belangrijke rol voor Internet. VFN en NVB bepleiten om het prospectus maar helemaal af te schaffen. Volstaan zou moeten kunnen worden met algemene info over de onderscheiden krediet-producten die op algemene websites als die van VFN, NIBUD en AFM te vinden is.

Het is duidelijk dat de invoering van de Wfd tot een sterke toename van de administratieve lasten zal leiden. Met name het uitgangspunt dat de Wfd-vergunninghouder moet aantonen dat hij de wet naleeft, leidt tot een onnodige detaillering van regelgeving, en 'nadere regelgeving' van de AFM. Naast de door Financiën –conservatief– ingeschatte kosten van de Wfd van € 220 mln initieel en € 83 mln, moet de bedrijfstak dan ook rekening houden met een behoorlijke kostenpost voor de door de AFM gewenste rol van de bedrijfstak zelf, in de vorm van 'kwaliteitsborgers' en de controle van self assessments door de stichting. Deze kosten worden niet aangemerkt als administratieve lasten.

MINNELIJKE

SCHULDREGELING

Bij het minnelijk traject is er naast waardering voor een stroomlijning van de procedure, toenemende zorg over de zgn. 'voorfase'. In die 'voorfase' wordt de schuldenaar 'rijp' gemaakt voor de feitelijke schuldregeling. In de praktijk wordt daarbij de NVVK-Gedragscodeschuldregeling vrijmoedig geïnterpreteerd. Dit gaat ten koste van het wettelijk beginsel van gelijkberechtiging van schuldeisers.

Overleg met de NVVK moet leiden tot een werkbare oplossing.

WETTELIJKE

SCHULDSANERING

Het aantal toegelaten 'Wsnp-ers' vertoonde in 2004 –opnieuw– een stijgende lijn: van 10.749 in 2003 tot 14.160 in 2004 (2003: 9.615). In ongeveer 16% van de gevallen gaat het om ondernemers.

In 4.141 gevallen werd in 2004 een 'schone lei' verstrekt (2003: 5.062 en (2002: 3.194)

Daarnaast werden 1.227 faillissementen uitgesproken (2003: 986 en 2002: 771), 107 (2003: 134 en 2002: 212) akkoorden bereikt, en 821 (2003: 424 en 2002: 303) zaken op een andere manier beëindigd, hetgeen het totaal aantal beëindigingen in 2004 op 6.380 (2003: 6.606 en 2002: 4.480) brengt.

Aan de relatief sterkere stijging van het aantal faillissementen, t.o.v. het aantal 'schone leien' kunnen geen conclusies worden verbonden. Rechtbanken melden zaken pas als beëindigd af aan het centrale register als rekening en verantwoording is afgelegd. Bij faillissementen gaat dat snel, bij schone leien kan daar enige tijd over heen gaan, omdat alle afrekeningen, belastingteruggaven, publicatiekosten salarisbeschikkingen enz. moeten worden meegenomen.

(bron: Raad voor de Rechtsbijstand)

FRAUDEPREVENTIE

Het toenemend gebruik van Internet voor het aanvragen en afhandelen van krediet, biedt fraudeurs kansen bij de identificatie en het overleggen van bewijsstukken zoals salarisstroken. Deze laatste worden met gebruikmaking van de moderne hulpmiddelen dan ook veelvuldig vervalst; niet zelden in georganiseerd verband, incl. een 'echte' werkgever. Fraudepreventie en -bestrijding is voor de VFN één van de speerpunten voor 2005.

Verificatie Informatie Systeem (VIS)

Het Verificatie Informatie Systeem (VIS) is het geautomatiseerde informatiesysteem van Verificatie Informatie Systemen B.V., een 100% dochteronderneming van BKR. Sinds september 2002 zijn alle VIS-activiteiten hierin ondergebracht. VIS informeert het bedrijfsleven en publieke instellingen over de unieke nummers van gestolen, vermiste of anderszins ongeldig verklaarde identiteits- en reisdocumenten uit binnen- en buitenland. Met deze informatie kunnen afnemers schade door frauduleus handelen met ongeldige documenten voorkomen.

VIS bevatte eind 2004 de nummers van meer dan 6,2 miljoen ongeldige identiteits- en reisdocumenten uit ongeveer 225 landen. Deze aantallen hebben alleen betrekking op de documenten die in VIS zelf geregistreerd zijn. Daarnaast 'be vraagt' VIS bijvoorbeeld het Centraal Rijbewijzen Register. Het systeem werd in 2004 ruim 7,2 miljoen keer geraadpleegd, hetgeen meer dan 66 duizend 'hits' opleverde.

Aantallen:	2004	2003	2002
documenten	6.226.239	6.026.813	6.469.377
VIS toetsingen	7.218.097	4.841.953	3.506.556
hitmeldingen	66.086	40.163	37.830

(bron Verificatie Informatie Systemen B.V.)

Er is sprake van een hit als VIS bevestigt dat het nummer van het te verifiëren document als ongeldig bekend staat. Een hit hoeft niet altijd te duiden op fraude. Hier is bijvoorbeeld geen sprake van als een Nederlands rijbewijs dat (tijdelijk) ongeldig is als rijvaardigheidsbewijs, wordt opgevraagd in VIS. Het document is dan namelijk ook ongeldig als identiteitsbewijs en levert wel een hit op. Daarbij zal vanzelfsprekend in de meeste gevallen geen sprake zijn van bewuste fraude. Dit gebeurt ook als mensen hun paspoort of rijbewijs als vermist opgeven en weer gaan gebruiken als ze het terugvinden.

De per 1-1-05 ingevoerde algemene identificatieplicht zal ongetwijfeld leiden tot meer verlies van paspoorten, rijbewijzen en gemeentelijke id-pasjes, en daarmee tot een groter aantal Nederlandse VIS-registraties.

Externe Verwijzings Applicatie (EVA)

De Externe Verwijzings Applicatie (EVA) is een registratie van fraude(pogingen) door natuurlijke personen en rechtspersonen. Geregistreerd worden –uitsluitend– NAW-gegevens en geboortedatum / KvK-nummer van de (rechts)personen die voorkomen in de externe frauderegistratiesystemen van VFN-leden, met vermelding van de financier die de gegevens heeft ingevoerd.

Het verwijzingssysteem stelt financiers in de gelegenheid na te gaan of een bepaalde (rechts)persoon bij een andere financier staat geregistreerd voor (poging tot) fraude waarvan aangifte is gedaan bij de politie en/of die voor de financier aanleiding is geweest de relatie met betrokkene niet aan te gaan of te verbreken. EVA is ondergebracht bij BKR, maar staat geheel los van de kredietinformatie. De banken hebben een eigen EVA.

VFN-leden (en enkele banken) raadpleegden in 2004 het VFN-systeem 6,5 (2003: 5,8) mln keer. Dat leverde 8.432 (6.511) 'hits' op. EVA levert daarmee een belangrijke bijdrage aan de fraudepreventie.

Gemeenschappelijke Europese belangen

EUROPESE REGELGEVING

Het grootste deel van de Nederlandse regelgeving komt voor uit Europese richtlijnen. Dat geldt zeker voor consumentenbescherming, waar de EU van een hoog beschermingsniveau uitgaat. Toch heeft ook dan ons land de neiging om net weer iets verder te gaan, net weer iets meer voor te schrijven. Die neiging hebben meer lidstaten. Vandaar het enorme belang van 'full harmonization': richtlijnen waar de lidstaten niet van af mogen wijken (niet minder, maar ook niet méér).

Herziening Richtlijn consumentenkrediet

Eind oktober gaf de Commissie aan wat ze gaat doen met de ontwerp-Richtlijn consumentenkrediet, na de 'eerste lezing' van het EP, vlak voor de verkiezingen (en de uitbreiding van de EU) in mei 2004.

Van de 152 amendementen die het EP uiteindelijk heeft aangenomen, (van de meer dan 600 ingediende) neemt de Commissie er ruim 100 geheel of gedeeltelijk over. Het resultaat is een aanmerkelijk gematigder ontwerp waarin op een aantal punten wordt tegemoetgekomen aan de bezwaren van de bedrijfstak.

Goed nieuws is ook dat de Commissie de idee van volledige harmonisatie grotendeels overeind heeft gehouden.

Door vertaalproblemen als gevolg van de uitbreiding van de EU was er onder het Nederlands voorzitterschap geen geconsolideerde tekst van de Richtlijn beschikbaar. Ons land kon daardoor als voorzitter van de EU geen voortgang met dit dossier maken.

Ontwerp-Richtlijn oneerlijke handelspraktijken

Iets meer vordering maakte het medio 2003 ingediende ontwerp voor een Richtlijn 'betreffende oneerlijke business-to-consumerhandelspraktijken'. Medio november nam de Raad een gezamenlijk standpunt in over een herzien ontwerp, na verwerking van een aantal amendementen uit de eerste lezing in het EP. Het ontwerp bevat een algemeen verbod van 'oneerlijke handelspraktijken' dat desbetreffende regelgeving in lidstaten vervangt.

'Oneerlijke handelspraktijken' vallen uiteen in:

- 'Oneerlijke handelspraktijken' (dat zijn praktijken die strijdig zijn met "de vereisten van professionele toewijding" van de handelaar, en van de "gemiddelde consument" het economische gedrag (waarschijnlijk "wezenlijk verstorend").
- 'Misleidende handelspraktijken' (incl. omissies!);
- 'Agressieve handelspraktijken'.

De Richtlijn komt, voor wat 'business to consumer' betreft, in de plaats van de Richtlijn misleidende reclame, waarvan de werkingsfeer wordt beperkt tot 'B2B'.

Financiële diensten zijn overigens uitgezonderd van de werkingsfeer.

Interessant is dat ook deze ontwerp-Richtlijn –nog– uitgaat van 'volledige harmonisatie'. Dat betekent dat de lidstaten de minimum-clausules in andere richtlijnen niet mogen gebruiken (soms: misbruiken) om op het door de ontwerp-Richtlijn gecoördineerde terrein extra vereisten op te leggen (Oók niet als het 'algemeen belang' in geding is dat op grond van andere Richtlijnen zou kunnen worden ingeroepen!). Handelaren die grensoverschrijdend hun waren of diensten (incl. financiële diensten) willen aanbieden, hoeven zich alléén te richten naar de regelgeving van de lidstaat waar zij gevestigd zijn.

Tegen dit uitgangspunt van 'home country-control' maken enkele grote lidstaten steeds meer bezwaar. Dit heeft wellicht te maken met het feit dat dit beginsel bij andere ontwerp-richtlijnen, zoals de Diensten-richtlijn, nogal wat consequenties heeft, zeker in relatie tot de uitbreiding van de EU met de tien nieuwe lidstaten.

De VFN was betrokken bij het totstandkomen van het SER-advies dat het Ministerie van EZ over dit ontwerp had gevraagd.

Samenwerkingsverordening handhaving

Op 27 oktober 2004 nam de Raad de Europese Verordening aan "betreffende de samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming", waarvoor de Europese Commissie medio 2003 het voorstel had ingediend. Met die Verordening wil de Commissie bewerkstelligen dat de lidstaten voor zeventien Europese richtlijnen en verordeningen inzake consumentenbescherming één of meer 'bevoegde autoriteiten' instellen. Deze moeten contact opnemen met hun counterpart in een andere lidstaat bij (dreigende) grensoverschrijdende inbreuken. Daarnaast moet er per lidstaat een 'nationale autoriteit' komen, die verantwoordelijk is voor de coördinatie en voor de handhaving van het consumentenrecht in geval van 'collectieve inbreuken'. Een en ander moet leiden tot een betere communautaire handhaving van consumentenbescherming.

Hoewel de Verordening alleen betrekking heeft op *grensoverschrijdende* inbreuken, wil de Staatssecretaris van EZ deze Consumentenautoriteit ook nationale bevoegdheden geven. Dit met het argument dat de meeste andere lidstaten wel al zo'n nationale consumententoezichthouder hebben.

Nederland lijkt er dus een toezichthouder bij te krijgen. Die gaat overigens formeel niet over sectoren waar al toezicht voor geldt, zoals de financiële sector, waarvoor de AFM is aangewezen. Toch dreigt er overlap, omdat de 'consumentenautoriteit' straks moet gaan toezien op een aantal onderwerpen die worden geregeld in de 17 richtlijnen en verordeningen, die onder verantwoordelijkheid van andere toezichthouders –zoals de AFM– vallen. Dit kan, zeker bij hele 'brede' richtlijnen, zoals de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken, tot onduidelijke situaties leiden. Het ligt voor de hand dat de bedrijfstak niet zit te wachten op nóg een toezichthouder.

Vorbereidende werkzaamheden voor ontwerp-wetgeving starten begin 2005.

De VFN was betrokken bij het totstandkomen van het SER-advies dat het Ministerie van EZ over dit ontwerp had gevraagd.

E U R O F I N A S

De VFN is aangesloten bij Eurofinas, de Europese Federatie van verenigingen van financieringsmaatschappijen uit elf EU-landen plus Noorwegen, Zwitserland, Marokko en Turkije. De federatie vertegenwoordigt een bedrijfstak van ruim 1.200 ondernemingen met zo'n 68.000 werknemers en een uitstaand saldo van € 500 mrd.

De VFN participeert in een aantal Eurofinas-commissies. Een overzicht van de VFN-vertegenwoordiging daarin is opgenomen in het hoofdstuk 'Vertegenwoordigingen'.

Eurofinascongres 2004

Het 44ste Eurofinas-congres op 4 en 5 oktober in Sorrento (Italië), stond in het teken van de ontwikkelingen van de financiële markten en het veranderende gedrag van de consument.

Externe contacten

BUREAU KREDIET REGISTRATIE (BKR)

In 2004 hebben bij BKR aangesloten organisaties bijna 17,7 miljoen keer het Centraal Krediet Informatiesysteem geraadpleegd. Dit is 14% meer dan in 2003. Vermoedelijk komt dit doordat raadpleging in het kader van risicobeheer steeds vaker een vast onderdeel is binnen hun processen. Deelnemers hebben in toenemende mate behoefte aan informatie om beter inzicht te krijgen in de financiële situatie van consumenten waarmee zij een klantrelatie hebben.

De VFN zal de herziening van de Wsnp, die voorjaar 2005 in de Kamer wordt behandeld, aangrijpen om –nogmaals– aandacht te vragen voor de noodzaak van een BKR-registratie (dan wel toegang via BKR) van studieleningen van de Informatiseringsbank bij BKR.

Eind november 2004 stond dan –eindelijk– de aanpassing van de Faillissementswet in het Staatsblad die onder meer het landelijk Wsnp-register een wettelijke basis verschaft. Dit maakt de realisatie van een andere langlevende wens mogelijk: toegang via BKR tot het Wsnp-register. Nu is raadpleging alleen nog via Internet mogelijk. Dit is dermate omslachtig, dat het niet is te integreren in de automatiseringssystemen van de aanbieders. De wijzigingswet treedt in werking per 15 januari 2005.

Cijfers BKR*:

Aantallen x 1.000	2004	2003	2002
toetsingen	17.659	15.464	13.942
lopende contracten	11.220	10.055	9.952
geregistreerde personen	9.121	8.394	8.112
afgelopen contracten	7.228	6.646	6.205

Steeds meer consumenten maken gebruik van hun wettelijk recht om het eigen dossier in te zien. In het afgelopen jaar hebben ruim 92 duizend consumenten inzage gedaan. Dit is 37% meer dan in 2003.

(* bron BKR)

NEDERLANDSE VERENIGING VAN BANKEN (NVB)

De belangen van VFN en de banken bij onderwerpen als de Wfd, het Platform financiële diensten en alles wat daarmee samenhangt, de Wsnp, minnelijke schuldregeling, fraudebestrijding (incl. VIS en EVA) lopen dermate parallel dat een geheel eigen belangenbehartiging hier nog nauwelijks denkbaar is. NVB en VFN trekken in toenemende mate ook met het Contactorgaan Hypothecair Financiers gezamenlijk op. De VFN heeft een gezamenlijk secretariaat met de NVB, en de Secretaris consumentenzaken van de NVB is tevens Secretaris van de VFN. De VFN is als waarnemer vertegenwoordigd in de Commissie Consumentenkrediet van de NVB.

Verscheidene financiële instellingen zijn van beide verenigingen lid.

NEDERLANDSE VERENIGING VOOR VOLKSKREDIET (NVVK)

Begin 2004 gingen de leden van de NVVK over op een stroomlijning van het proces van minnelijke schuldregeling. De invoering van het '120-dagen-model' beoogt het proces aan strakke termijnen te binden. Daarnaast moet het invoeren van 'financieel beheer' voor alle schuldbemiddelingen enerzijds de schuldenaar helpen met zijn financiële huishouden, en anderzijds de schuldeisers meer waarborgen bieden dat zij het voor hen bestemde deel van de inkomsten ook werkelijk ontvangen.

Hoewel het '120-dagenmodel' –dat in overleg met VFN en NVB is ontwikkeld– op zich een belangrijke verbetering betekent van het proces van minnelijke schuldregeling, blijkt in de praktijk dat dit proces pas start nádat in een zgn. 'voorfase' de schuldenaar 'bemiddelbaar' is gemaakt. En juist in die voorfase, die veelal wordt verzorgd door instanties die geen lid zijn van de NVVK, lijken veel hulpverleners geen notie te hebben van het beginsel van gelijkberechtiging van schuldeisers. 'Lastige' schuldeisers en 'bedreigende schulden' worden stelselmatig als eerste voldaan, bv. door verkoop van bezittingen (waarop in sommige gevallen zelfs nog een eigendomsvoorbehoud van een financier rust).

NVB en VFN zullen zich bezinnen op hun verdere medewerking aan minnelijke schuldregelingen van de NVVK indien het proces van minnelijke schuldregeling, incl. het 'voortraject', in deze bezwaren niet voorziet.

PUBLIC RELATIONS

Voor de VFN staat bij de contacten met de 'buitenwereld' de lobby voorop; de contacten met het publiek verlopen grotendeels via *vfn.nl* en –gelukkig in beperkte aantallen– via de klachtenprocedure en de informele bemiddeling die daarvan deel uitmaakt.

Website

Het aantal bezoeken aan *vfn.nl* nam in 2004 toe tot bijna 30.000, ruim 60% meer dan in 2003. Gelet op het feit dat het merendeel van de bezoeken zeer kort is, duidt de gemiddelde bezoektijd van 3 ½ minuut erop dat toch enkele duizenden bezoekers de site interessant genoeg vinden voor een wat langer 'verblijf'.

Voor 2005 staat een modernisering van de website op het programma en benutting van het medium voor de communicatie met de leden, bij voorkeur via een extranet.

Voorlichting

Een geheel herziene versie van de algemene VFN-brochure 'Lenen bij een VFN-financierings-onderneming' werd medio 2004 op de website geplaatst. De VFN haakt daarmee in op de trend om informatie vooral via Internet voor de consument beschikbaar te houden.

Interne organisatie

L E D E N

De VFN kon in 2004 twee nieuwe leden verwelkomen:

- AA **Interfinance**, werd per 1 januari -weer- lid van de VFN.
- **PaySquare B.V.**

ING Bank, zegde het lidmaatschap op per 15 maart.

Het aantal VFN-leden kwam daarmee op 34 per 31 december 2004.

Geassocieerden

Het aantal geassocieerden kwam op 18 per 31 december 2004 door het vertrek van **EDR Economic Data Resources**.

Algemene Ledenvergadering

Tijdens de ALV van 21 april in Kasteel Montfoort te Montfoort gingen de leden o.m. akkoord met een kleine aanpassing van de Gedragscode. Het betrof een verduidelijking van art. 4.3., waarin nog werd verwezen naar een niet -meer- bestaand 'huurbestanddeel' in de bijstandsnorm. Dit is aangepast door een verwijzing naar de Huursubsidiewet. De aanpassing in de toelichting is ook doorgevoerd in art. 4.3 zelf, zodat nu duidelijk is dat het netto-inkomen van de kredietnemer, na aftrek van de lasten, moet worden vergeleken met de bijstandsnorm voor de betrokken kredietnemer, onder aftrek van het bedrag in de artt. 16.1 en 17.2 van de Huursubsidiewet. Dat noemt als normhuur voor het minimum-inkomen een bedrag van € 176,43. Dit bedrag wordt jaarlijks per 1 juli aangepast. Dat is ook de datum waarop deze wijziging in werking trad, teneinde de leden tijd te geven voor evt. aanpassingen en berichtgeving aan hun tussenpersonen.

De leden bekrachtigden, voor zover nodig, de aanscherping van het acceptatiebeleid in de toelichting bij art. 4.3, waardoor bij kredietaanvragen (en limietverhogingen) van meer dan € 1.000 t/m € 2.500 de financier standaard moet (laten) vragen naar inkomstgegevens, die bij kredietaanvragen (en limietverhogingen) van meer € 2.500 standaard bovendien zullen moeten worden gestaafd met een kopie loonstrook en/of bankafschriften.



Mr T.H. Harms, Ministerie van Financiën, spreker ALV 21 april

Gastspreker tijdens het openbare deel was Mr T.H. Harms, plv. Hoofd van de afdeling Marktgedrag en Effectenverkeer van het Ministerie van Financiën, die inging op het Wetsontwerp financiële diensten.

Toogdag

BRK verzorgde op 14 mei de 27ste jaarlijkse 'Toogdag', die zich voornamelijk afspeelde in en rond Zwolle. Zo'n 22 directeuren van VFN-leden met hun partners namen deel aan het cultureel, sportief en culinair programma.

Golfdag

Aan de zesde VFN-Golfdag voor leden en geassocieerden, op 23 september in Bergen op Zoom, namen uiteindelijk 18 vertegenwoordigers van leden en geassocieerden mee. Dit sportieve treffen is inmiddels een gewaardeerd onderdeel van het 'sociale programma' van de VFN.

Werklunches

In 1996 startte de VFN met 'werklunches', met het doel leden en geassocieerden in een informele sfeer bijeen te brengen en daarbij tevens te informeren over actuele ontwikkelingen of andere voor de bedrijfstak belangrijke zaken.

Bij de vier werklunches in het verslagjaar kwamen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Advies van de 'Commissie Schone Lei 2' in het kader van de evaluatie Wsnp (Prof. Mr N.J.H. Huls)
- Adequaat incassobeleid via de deurwaarder (dhr W.R. Jongejan, Jongejan enWisseborn Gerechtsdeurwaarders)
- Fiscale actualiteiten Prinsjesdag (dhr B. Valk, Levob Bank en Verzekering)
- De herziening van de Wsnp en de gevolgen voor de leden en geassocieerden (Mw Mr Drs N. Hagenaars, Ministerie van Justitie)

Ook voor 2005 zijn vier werklunches gepland.

BESTUUR

Tijdens de ALV van 21 april had van de statutair aftredende bestuursleden, de heren P.W. van den Bosch, J. Speksnijder, F. Jonkman en R. Burwinkel alleen dhr Jonkman zich niet herkiesbaar gesteld. In zijn plaats benoemden de leden dhr I.S. Korpershoek, algemeen directeur PrimeLine Services B.V. De overige aftredende bestuursleden werden herbenoemd.

Dhr P.W. van den Bosch, Directeur Levob bank, werd gekozen voor een derde –en statutair laatste– termijn als Voorzitter van de VFN.

Samenstelling van het Bestuur na de ledenvergadering van 9 april:

P.W. van den Bosch MBA RB*, Voorzitter (Levob Bank)
R. Burwinkel (Ribank)
G.L.J. van Gorp*, Penningmeester (AA Interfinance)
I.S. Korpershoek
Drs A. Goudswaard (Fin.Mij Zuid-Holland)
A.C. Juffermans* (Abfin)
J. Speksnijder (Direktbank)

(* leden Dagelijks Bestuur)



I.S. Korpershoek, G.L.J. van Gorp, R. Burwinkel, P.W. van den Bosch MBA RB, A. Goudswaard, J. Speksnijder, (Mr E.K.L. Stap, Secretaris) en A.C. Juffermans.

SECRETARIAAT

Statutair Secretaris van de VFN is Mr E.K.L. Stap. Hij wordt geassisteerd door mw Mr. N. van der Zee en mw I. Jernberg.

MEERJARENPLAN 2004 – 2009

In de ALV van 21 april gingen de leden akkoord met het meerjarenplan 2004-2009, met onder meer als onderdelen:

- Centraal bij de ‘kerntaak’ van de VFN: public affairs, staan voor de komende paar jaar het bevorderen van ‘werkbare’ nationale en EU-regelgeving.
- Op het terrein van de financieringsmarkt zal worden gestreefd naar verbeteren van statistische informatie over de markt en de leden, toegang tot Wsnp-registratie en Curatele-register via BKR, en een bevordering van de vakbekwaamheid, mede in het kader van het vakbekwaamheidsvereiste van de Wfd.
- Bij de fraudepreventie en –bestrijding staan op de agenda bevordering gebruik van EVA door alle VFN-leden, een samensmelting van de VFN-‘bak’ met die van de NVB, en meer aandacht van OM en politie voor fraude met consumptief krediet.
- Wat klachtenafhandeling betreft, heeft de VFN toegezegd mee te werken aan het tot stand komen van “uiteindelijk” één geschilleninstantie voor de gehele financiële sector, met een bemiddelingsfunctie. Vooruitlopend daarop, of zo nodig als onderdeel daarvan, wil de VFN bevorderen dat de drie geschilleninstanties op het terrein van het hypothecair krediet en de twee op het terrein van het consumptief krediet ‘fuseren’ tot één instantie die zowel klachten over aanbieders als bemiddelaars zal behandelen.

COMMISSIES / WERK GROEPEN

Het Bestuur wordt terzijde gestaan door de volgende commissies en werkgroepen.

Commissie van Toezicht

- Prof Mr N.J.H. Huls (*voorz.*)*
 - J. van Dasselaar (lid)
 - H.W. Dilg (lid)
 - Mr J.M. Vullings (plv. lid)
 - H.L.J. Wetzels (plv. lid)
 - Mr E.K.L. Stap (secr.)
- (* m.i.v. 1-1-2005 Mr R. Imhof)

Commissie juridische zaken

- Mr G. Kramer (*voorz.*), Interadvies
- Mw Mr A. de Graaf, AAGUS
- Mw Mr H.T. Oudraad, Direktbank
- Mw Mr L. van Woensel, AA Interfinance
- Mr E.K.L. Stap (secr.)

Commissie website

- G. Duits, DFM
- M. Feenstra, ING Bank
- S. van Griethuijsen, Davincigroep
- Mr E.K.L. Stap

Commissie fraudepreventie en -bestrijding

- W.F. Karstens, (*voorz.*) Ribank
- C.F.T. van den Berg, Achmea Bank N.V.
- E. Bouman, Interadvies
- Mw H.A. Griffioen, DEFAM
- P. van den Heuvel, Interbank
- W.J. Lubbers, Levob Financieringen
- E. Lutterman, Ribank
- P.J. Tijsma, Interbank

NVB/VFN Commissie EVA

- Mr. F.B.M. Olijslager, (*voorz.*) ING Bank (NVB)
- Mr G. Kramer, Interadvies (VFN)
- Drs R.H. van Laar, ABN AMRO Bank (NVB)
- Mw Mr M. Lablans, Rabobank
- Drs J.H. Limburg, Fortis Bank
- Mr E.K.L. Stap (VFN)
- Mw Y.E.M. Willemsen (*secr.*) NVB

NVB/VFN Gebruikerswerkgroep EVA

- Mw Y.E.M. Willemsen (*voorz.*) NVB
- C. Beekink, Rabobank Nederland (NVB)
- C.F.T. van den Berg, Achmea Bank (VFN/NVB)
- Mw E. Bloemen, ABN AMRO Bank (NVB)
- E. Blogg, Direktbank (VFN/NVB)
- H. Bos, Postbank (NVB)
- J.J.M. Geelen, BKR
- Mr R.F. Greven, SNS Reaal Groep (NVB)
- Mw. H.A.M. Griffioen, DEFAM Financieringen (VFN)
- C. Rits, IBN (NVB)
- A. Slotboom, BKR
- R.J. Tijsma, Interbank (VFN)
- Mw I. Verheijen-Peek, Fortis Bank (NVB)

NVB/VFN Werkgroep minnelijke en wettelijke schuldregeling

- Mr E.K.L. Stap (*voorz.*) (NVB/VFN)
- Drs P. Faas, Rabobank (NVB)
- R. Jansen, Solveon (VFN)
- N. Mennes, Postbank (NVB)
- Mw Mr H.T. Oudraad, Direktbank (VFN/NVB)
- A. Slotman, Rabobank (NVB)
- Mw Mr L. Zwart, Fidition (VFN)

NVB / VFN / CHF Werkgroep financiële dienstverlening

- Mr. W.H.G.A. Filott, (*voorz.*) Rabobank Nederland (NVB/CHF)
- M. Egberink, SNS Bank (NVB)
- Mr W.G. Henzen, Amev (CHF)
- Mr G. Kramer, Interadvies (VFN)
- Mr F. van Laar, ING Bank (NVB)
- Mw Mr. H.T. Oudraad, Direktbank (NVB/VFN)
- E. Rood, ABN Amro Bank (NVB)
- D. Salomé, Rabobank (NVB)
- Mw mr B.G. Sprengers, ABN AMRO Bank (NVB)
- Mw Mr M. Uiterwijk, AA Interfinance (VFN)
- R. Wispelweij, SNS Reaal (NVB)
- Mw. Mr. L. van Woensel, AA Interfinance (VFN)
- Drs R.C.H.P. van Kesteren (NVB/CHF) (*secr.*)
- Mr E.K.L. Stap (NVB/VFN) (*secr.*)

NVB/VFN/NVVK Werkgroep NVVK Gedragscode

- W. Deen, Stadsbank Midden Nederland (NVVK)
- N. Mennes, Postbank N.V. (NVB)
- Mw Mr H.T. Oudraad, Direktbank N.V. (VFN/NVB)
- Mr E.K.L. Stap (NVB/VFN)
- J. Tingen, Gemeentelijke Kredietbank Drenthe (NVVK)
- Mw D. Wassenberg, Antera Incasso (VFN)
- Mw. F. Wijgerse, Gemeente Arnhem (NVVK)
- Mw. S. van Zalinge, Antera Incasso (VFN)
- Mw Mr L. Zwart, Fidition (VFN)

VERTEGENWOORDIGINGEN

In het verslagjaar was de VFN vertegenwoordigd in de volgende instanties/organisaties:

Bestuur Bureau Krediet Registratie:

- G.L.J. van Gorp (tevens Dagelijks Bestuur)
- Drs A. Goudswaard

Commissie Consumentenkrediet NVB

- G.L.J. van Gorp

Commissie Kwaliteitszorg NVVK

- Mr E.K.L. Stap

Eurofinas

- *Board*: P.W. van den Bosch (plv. Mr E.K.L. Stap)
- *General Assembly*: P.W. van den Bosch MBA RB, Mr E.K.L. Stap
- *Legal Committee*: Mr E.K.L. Stap
- *Public Affairs Committee*: Mr E.K.L. Stap
- *Autoforum*: A.C. Juffermans

Consumentenkrediet in cijfers*

Consumptief krediet

In 2004 werd € 10,4 mrd aan nieuw krediet verstrekt, 0,5% minder dan in 2003 (2003 + 0,9%).

De procentuele groei van het uitstaand saldo was met 3,2% een stuk groter dan die van de productie (2003 + 4,4%).

Er werd gemiddeld 1,3% (2003: 0,6%) meer afgelost dan in het voorgaande jaar.

Aan rente en kosten werd vorig jaar iets meer (+ 1,3%) in rekening gebracht dan in 2003: € 1,5 mrd (2003: + 3,0%).

Roodstanden op salarisrekeningen vallen niet onder 'consumptief krediet' volgens de criteria van het CBS (en de Wck). Dat neemt niet weg dat deze vorm van 'gemakskrediet' met een uitstaand saldo per 31-12 van € 6,9 mrd (+ 6,9%) (2003: + 2,8%) een factor van belang is geworden.

(*bron alle cijfers: CBS)

Uitstaand en verstrekt krediet

(in € mln)	2004	2003	2002
Uitstaand krediet per 1-1	17.055	16.595	15.938
Verstrekt (netto)	10.403	10.455	10.364
Kredietvergoeding	1.545	1.525	1.480
Afgeïst	11.396	11.253	11.187
Uitstaand per 31-12	17.874	17.322	16.595

Aan krediet op salarisovertrekkingen* stond per ultimo uit:

	2004	2003	2002
Uitstaand saldo			
per ultimo (in € mln)	6.898	6.450	6.277
Aantal rekeningen x 1.000	2.902	3.100	2.917

(* niet in totaalcijfers consumptief krediet opgenomen)

Uitstaand saldo op 31-12-04

- aflopend krediet	€ 2.384 mln	(-4,9%)
- doorlopend krediet:	€ 13.134 mln	(+ 5,7%)
- spaar/leenkrediet	€ 1.243 mln	(-10,9%)
- creditcard-krediet	€ 1.114 mln	(+ 12,3%)

Productvormen

De trend van de afgelopen decennia van een verschuiving van krediet met een vaste looptijd naar doorlopend geldkrediet zette zich in 2003 onverminderd voort:

	2004	2003	2002
doorlopende kredietfaciliteiten	90,7%	89,2%	88,7%
kredieten met vaste looptijd	9,3%	10,8%	11,3%

Marktaandelen financieringsmaatschappijen

Het marktaandeel van de financieringsmaatschappijen voor verstrekt krediet liep verder terug, van 34% in 2003 naar 29,5% in 2004.

Het marktaandeel van de banken en creditcard-organisaties liep overeenkomstig op, tot 69,9% (was 65,5%) voornamelijk door een relatief sterke toename van het creditcard-krediet.

Bij het uitstaand saldo liep het marktaandeel van de financieringsmaatschappijen iets terug: van 47,1% in 2003 naar 44,7% in 2004.

Marktaandeel VFN

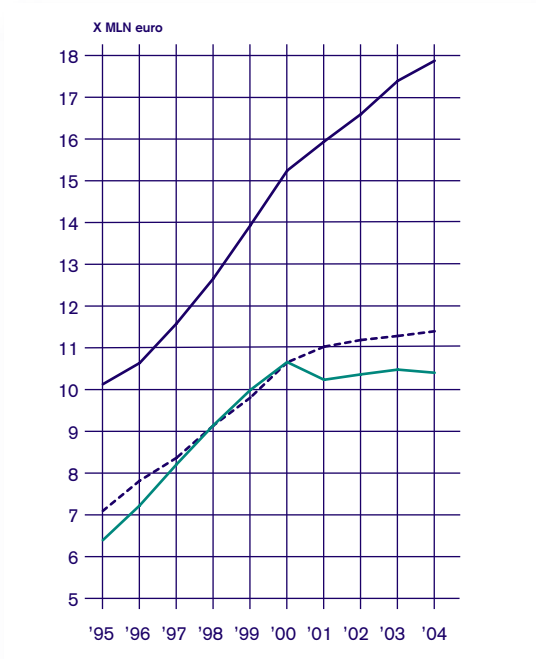
Het aandeel van de leden van de VFN (NB: incl. banken) in de CBS-categorie 'financieringsmaatschappijen' op basis van netto verstrekt krediet:

	2004	2003	2002
kredieten met vaste looptijd	87,6%	90,9%	93,8%
doorlopende kredietfaciliteiten	94,2%	97,4%	91,6%
spaarleenkrediet	29,1%	52,7%	32,5%
totaal	89,4%	93,9%	87,1%

en van het uitstaand saldo:

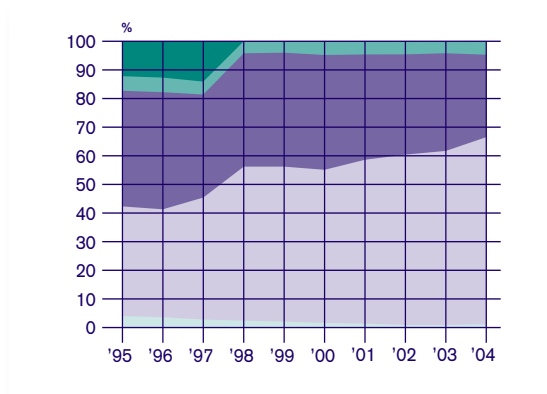
kredieten met vaste looptijd	90,8%	92,7%	92,9%
doorlopende kredietfaciliteiten	92,9%	98,3%	93,4%
spaarleenkredieten	41,7%	47,5%	45,1%
totaal	86,7%	90,4%	86,3%

Tien jaar krediet



— Uitstaand saldo
 — Netto verstrekt
 - - - Afgelost

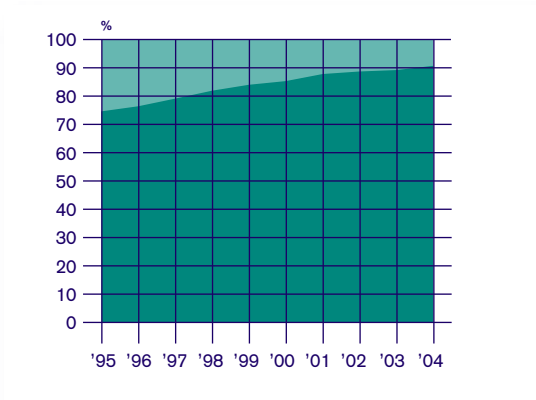
Marktaandeel marktpartijen op basis netto verstrekt krediet



■ Creditcard-maatschappijen¹
 ■ Postorderbedrijven
 ■ Financieringsmaatschappijen
 ■ Banken²
 ■ Gemeentelijke kredietbanken

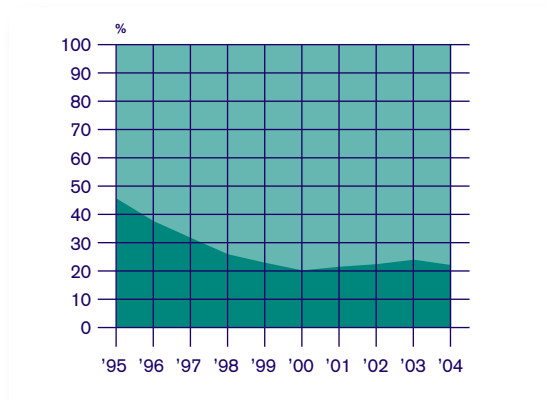
¹ Tot 1998 incl. krediet op winkelkaarten
² Vanaf 1998 incl. credit card

Marktaandeel productvormen op basis netto verstrekt krediet



■ Kredieten met vaste looptijd
 ■ Doorlopende kredietfaciliteiten

Marktaandeel productvormen financieringsmaatschappijen op basis van verstrekt krediet (netto):



■ Doorlopende kredietfaciliteiten
 ■ Krediet met vaste looptijd

(*bron alle cijfers: CBS)

Ledenlijst per 31-12-2004

AAGUS Financial Services Group N.V. (voorheen CMV Bank), Amersfoort
Abfin B.V., Wassenaar
Achmea Retail Bank (voorheen Staal Bank N.V.)
Alcredis Finance B.V., Vianen
Amev Financieringen N.V., Utrecht
Arenda Holding B.V. (hiertoe behoren o.m. v.h. Dealer Cashplan, Finam Krediet B.V. en DGM B.V.), Reeuwijk
ASR Bank N.V., Rotterdam
BMW Financial Services, Rijswijk
Crediam B.V., Amsterdam
CVB Bank N.V., Den Bosch
DaimlerChrysler Services B.V. (v.h. Mercedes-Benz Leasing Nederland), Nieuwegein
DEFAM Financieringen B.V., Bunnik
Direktbank N.V., Amsterdam
FCE Bank plc (h/o Ford Credit), Amsterdam
Fidis Nederland B.V. (voorheen Fiat Credit), Maarssen
GarantiBank International N.V., Amsterdam
InterBank N.V., Amsterdam
KIA Financial Services , Vianen
De Lage Landen Financiering B.V., Eindhoven
Landelijke Disconterings Maatschappij N.V. , Nijkerk
Levob Bank N.V., Leusden
Masterfinance N.V., Zaltbommel (voorheen SNS Finance)
Nationale Nederlanden Financiële Diensten, Amsterdam
Ohra Bank N.V., Arnhem
PaySquare B.V., Utrecht
PrimeLine Services B.V., Den Bosch
PSA Finance Nederland B.V., Rotterdam
RBS (RD Europe) B.V.(voorheen Comfort Financieringen Nederland B.V.), Houten
RCI Financial Services B.V. (voorheen Overlease N.V. en Nissan Finance B.V.), Woerden
Regio Bank (Stichting Regio Bank), Amsterdam
Ribank N.V., Nieuwegein
Vola, B.V. Financieringsmaatschappij (NVB/Vola), Amsterdam
Volkswagen Bank GmbH (voorheen Dealers Financieringsmaatschappij N.V.) , Amersfoort
"Zuid-Holland" c.v., Financieringsmaatschappij, Rockanje

Geassocieerden per 31-12-2004

Antera Incasso B.V. , Amsterdam
Aon Warranty Group, Amsterdam
Arachnicon, Dordrecht
CMS Derks Star Busmann, Amsterdam
Da Vinci Groep B.V., Amsterdam
Experian Nederland B.V., Den Haag
Fiditon B.V. , Incassobureau, Amsterdam
General Electric Financial Insurance Nederland, Amstelveen
Groenewegen & Partners, Amsterdam
Hoeden Mulder Gerechtsdeurwaarders en Juristen; Van der, Amsterdam
Jongejan Rosier Weggemans Wisseborn C.S. Gerechtsdeurwaarders, Harderwijk
Kroes & Partners Gerechtsdeurwaarders B.V., Meppel
Mastricht c.s. Gerechtsdeurwaarders; Van, Den Haag
Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK), Den Haag
Oordijk & Partners B.V. Gerechtsdeurwaarder/Incassobureau, Leeuwarden
Tempelman-de Niet Gerechtsdeurwaarders, Tiel
Timmermans en Verdult B.V. , Deurwaarderskantoor, Bergen op Zoom
Vesting Finance Group B.V., Naarden-Vesting



Commissie van Toezicht

*Verslag van de Commissie van Toezicht
van de VFN over 2004*

*Uitgebracht aan de Algemene
Ledenvergadering van 28 april 2005*

ALGEMEEN

De VFN-klachtenregeling is ingesteld in 1983 als een belangrijk onderdeel van de VFN Erecode. De VFN was daarmee de eerste brancheorganisatie in de financiële bedrijfstak met een eigen geschillenregeling.

De klachtenregeling heeft tot doel consumenten een eenvoudige, snelle en goedkope mogelijkheid te bieden om geschillen met leden van de VFN op te lossen.

Zo mogelijk bemiddelt de secretaris van de Commissie tussen klager en financier bij klachten die zich daartoe lenen.

De Commissie van Toezicht toetst de handelwijze van de financier aan de VFN-Gedragscode en doet uitspraak "naar billijkheid en in hoogste ressort". Essentieel onderdeel van de procedure is dat de consument eerst 'tot op het hoogste niveau' een uitspraak van het desbetreffende VFN-lid moet hebben verkregen.

De Commissie is alleen bevoegd in geschillen tussen particulieren en leden van de VFN. Indien een VFN-lid tevens is aangesloten bij de Nederlandse

Vereniging van Banken, is de afspraak met de Geschillencommissie Bankzaken dat de Commissie van Toezicht de bevoegde instantie is indien het geschil een consumptief krediet betreft.

SAMENSTELLING

De Commissie van Toezicht bestaat uit twee leden met ervaring in de financieringsbranche, nochtans zonder banden met een VFN-lid, twee leden op voordracht van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet, en een onafhankelijke voorzitter. Als secretaris fungeert de Secretaris van de VFN.

De Commissie bestond in het verslagjaar uit:

- Prof. Mr N.J.H. Huls, Hoogleraar Rechtsociologie in Rotterdam en Leiden, voorzitter,
- H.W. Dilg, Directeur Kredietbank Noord West, en voorzitter NVVK,
- H.L.J. Wetzels, Directeur NVVK, plv. voor dhr Dilg,
- J. van Dasselaar,
- Mr. J.M. Vullings, plv voor dhr Van Dasselaar.



Commissie van Toezicht, v.l.n.r. J. van Dasselaar, Prof. Mr N.J.H. Huls, H.W. Dilg

De voorzitter wordt voor drie jaar benoemd en kan twee keer worden herbenoemd.

Met het verstrijken van de derde –en reglementair laatste– termijn zou Prof. Huls zijn voorzitterschap per 21 april 2004 hebben moeten beëindigen. Omdat er inmiddels plannen waren voor één ‘geschilleninstantie krediet’ voor de gehele bedrijfstak, bleek dhr Huls bereid nog even aan te blijven, maar uiterlijk tot eind 2004. Met speciale toestemming van de leden werd zijn termijn daarom verlengd in de hoop dat tegen die tijd de voorgenomen geschilleninstantie gerealiseerd zou zijn. Zo ver is het echter nog niet.

Het Bestuur vond Mr R. Imhof, advocaat bij CMS Derks Star Busmann Hanotiou, bereid de plaats van dhr Huls als voorzitter CvT in te nemen. De leden van de VFN gingen in een speciale schriftelijke stemming eind 2004 akkoord met zijn benoeming

K L A C H T E N

In 2004 werden 24 klachten (2003: 20 en 2002: 13) ingediend, waarvan negen klachten niet ontvankelijk waren, omdat de klacht al bij een andere instantie was ingediend of overigens niet aan de klachtenprocedure was voldaan, klager niet serieus genomen kon worden, of omdat klager geen gehoor gaf aan het verzoek tot het verstrekken van meer informatie.

Vier zaken zijn voorgelegd aan de Commissie van Toezicht, resulterend in vier uitspraken waarvan één schriftelijke procedure en drie in aanwezigheid van partijen.

De uitspraken van de Commissie zijn aan het einde van dit verslag kort samengevat.

Zes klachten konden door bemiddeling worden geregeld:

- Klacht over het weigeren van financier tot overgaan van kwijtschelding na overlijden van echtgenoot klaagster, omdat het verzoek tot kwijtschelding ruim na de termijn van twee weken, zoals genoemd in de Algemene Voorwaarden plaatsvond. Na tussenkomsst secretaris ziet financier uit coulance af van invordering.
- Klacht over koppelverloop door kredietbemiddelaar. Klager is van mening dat overtreding aan financier is aan te rekenen omdat de bemiddelaar gevolmachtigde tussenpersoon voor financier was. Klager verlangt premierestitutie, dan

wel substantiële compensatie voor de door klager betaalde premies.

Doorleiden van het dossier gestuurd naar de directie van het concern, waarvan kredietbemiddelaar deel uitmaakt, leidt tot een aanbod van kredietbemiddelaar, waarmee de zaak is opgelost.

- Klacht over het weigeren van kwijtschelding door financier bij overlijden van de kredietnemer. Na aanschrijven directie financier door CvT, gaat financier uit coulance over tot kwijtschelding van het openstaande saldo.
- Klacht over verlenen van financiering aan zoon van klager, die in ernstige moeilijkheden is geraakt. Klacht nog niet voorgelegd aan de directie financier. Directie van financier en klager komen na een gesprek tot een aanvaardbare oplossing.
- Klacht dat financier extra krediet heeft verschaft zonder na te gaan of de ingevulde gegevens op het aanvraagformulier correct waren. Na bemiddeling door secretaris wordt achterstandsregistratie gecorrigeerd bij BKR.
- Klacht dat financier, ondanks volledig vervroegde aflossing, klager aanspreekt voor een bedrag van € 140, 48. Uit coulance restitueert financier het bedrag op rekening van klager.

Afdoening op andere wijze:

Namens een groep klagers wendt een advocatenkantoor zich tot de CvT met een klacht over het niet naleven van de Gedragscode VFN door financier. Financier zou, volgens klagers, toezicht moeten hebben gehouden op handelen/nalaten van (in casu steeds dezelfde) bemiddelaar.

Na aanschrijven en informatie over de klachtenprocedure geen reactie meer vernomen.

UITSPRAKEN

Zorgplicht financier

In deze zaak verklaarde de Commissie zich, net als in eerdere uitspraken, onbevoegd te oordelen over de klacht voor zover deze het beleggingsaspect betrof en/of het handelen van de bemiddelaar.

Klaagster had via een bemiddelaar een aflossingsvrij krediet afgesloten en een leasecontract bij een VFN-lid, en zij had daarbij aangegeven “binnen vijf/zes jaar van (haar) lening af te (willen) zijn”. Zij wordt door familie “die meer verstand heeft van financiën”, erop gewezen dat het leasecontract nooit genoeg zal opleveren om het aflossingsvrije krediet na zes jaar af te lossen. Zij verwijt financier dat hij niet aan zijn zorgplicht heeft voldaan. Zij wijst hierbij o.a. op de registratie van het leasecontract “vier maanden na de registratie van het aflosvrije krediet bij het BKR”.

Klaagster eist een kosteloze ontbinding van het effectenlease contract waarbij de betaalde termijnen rente worden teruggestort.

Opvallend is deze zaak was dat er een paar maanden verstreken tussen de aanvraag en het feitelijk tot stand komen van zowel de lening als het leasecontract. Dat laatste was opgehouden omdat de financier meer (inkomens)-info wilde van de tussenpersoon. Toen het leasecontract ‘rond’ was, werd ook meteen de andere lening definitief. Door de vrijwel gelijktijdige BKR-registratie zag de ene financier niet dat de andere ook een krediet had verstrekt.

De Commissie oordeelde:

“Uit de door financier overlegde BKR-toetsing blijkt dat het aflossingsvrije krediet niet zichtbaar is. Financier kan naar de mening van de Commissie daarom niet worden verweten dat hij, zoals klaagster stelt, op de hoogte had kunnen zijn van het aflossingsvrij krediet. Bovendien constateert de Commissie dat klaagster waarschijnlijk toetsing en registratie door elkaar haalt. De toetsing vindt plaats in week 41 en de registratie door financier in week 45, binnen de reglementaire termijn van het BKR.”

De Commissie zet vervolgens een scherpe kanttekening bij het handelen van de bemiddelaar: “De Commissie kan zich niet aan de indruk onttrekken dat bemiddelaar bewust heeft gewacht met de afwikkeling van het aflossingsvrij krediet tot ook het leasecontract met financier –dat i.c. ‘hing’ op gevraagde inkomensinformatie– rond was, met de kennelijke bedoeling dat

de BKR-registratie van het ene krediet de aanvraag van het andere krediet –i.c. voor de lease-overeenkomst– niet zou blokkeren”.

De maandelijkse verplichtingen van kredietnemer bleven binnen de aflossingscapaciteit zoals berekend volgens de normen van de VFN-Gedragscode, zodat financier ook hier geen handelen in strijd met de Code kon worden verweten. Dat zou ongetwijfeld anders zijn geweest als de financier ook kennis had gedragen van de ‘andere lening’, want de gecombineerde verplichtingen van klaagster gingen ver boven de VFN-normen van art. 4.2 uit.

Klacht afgewezen.

Kwijtschelding teveel verstrekt krediet

Klager had via een bemiddelaar, dochter van een van de leden, een effectenlease gesloten, gekoppeld aan een tweede hypotheek van een zusterbedrijf van financier. Klager houdt financier aansprakelijk voor de advisering door de bemiddelaar en eist een schuldigverklaring van bemiddelaar en een veroordeling tot volledige terugbetaling (incl. rente) van het hypotheekbedrag. Verder eist klager dat alle kosten inclusief rente die nu en in de toekomst nog kunnen voortvloeien uit het X-product voor rekening komen van bemiddelaar.

De Commissie verklaart zich onbevoegd te oordelen over de klacht voor zover deze het beleggingsaspect betreft, en derhalve ook ten aanzien van de advisering daarover door bemiddelaar en de door klager gestelde aanspreekbaarheid van financier voor de bemiddelaar waarmee hij samenwerkt.

Over het onderdeel waarvoor de CvT wèl bevoegd is, het krediet, toetst de Commissie de berekening van de aflossingscapaciteit aan de normen van art. 4.2 van de Gedragscode.

De Commissie constateert vervolgens dat financier volgens de normen van art. 4.2 Gedragscode te veel krediet heeft verstrekt. Het zou niet onredelijk zijn als financier het ‘te veel’ verstrekte zou kwijtschelden.

Omdat de Gedragscode naar de mening van de Commissie onvoldoende duidelijk is over het al dan niet van toepassing zijn van de acceptatienormen op hypothecair krediet dat –gedeeltelijk– voor woningdoeleinden is bestemd, besluit de Commissie dat het redelijk is dat de kwijtschelding beperkt blijft tot de helft van het bedrag.

Klacht toegewezen voor het deel waarvoor de CvT bevoegd was.

Acceptatienormen

Klaagster is bezocht door een vertegenwoordiger van een kozijnenleverancier die tevens kredietbemiddelaar is voor één van de VFN-leden. Na globaal opmeten van de kozijnen brengt de vertegenwoordiger meteen een offerte uit en legt klager een kredietaanvraag voor. Klaagster tekent beide, waarbij de offerte als ontbindende voorwaarde heeft dat financier het krediet accepteert. Klaagster verbindt zich daardoor meteen aan een boetebeding van 20% van het offertebedrag voor de kozijnen (ad € 27.000).

Als klaagster de conceptkredietovereenkomst van financier doorneemt, vindt ze dat ze te weinig overhoudt om van te leven. De kozijnenleverancier heeft daar geen boodschap aan: het krediet is geaccepteerd, dus óf kozijnen afnemen (evt. in een goedkopere uitvoering) óf boete van € 5.400 betalen.

Klaagster confronteert financier met de normen van art. 4.2 Gedragscode. Financier is echter van mening is dat zijn acceptatie voldoet aan die normen, en weigert de acceptatie alsnog af te wijzen.

De Commissie constateert dat art. 4.2 en de toelichting daarop niet voldoende duidelijk zijn en komt op basis van een aantal overwegingen tot de volgende oordelen:

- De 'gemeentelijke toeslag' die voor bepaalde groepen bijstandgerechtigden geldt, moet worden 'meegenomen' bij de bijstandsnorm als minimum-bedrag dat de kredietaanvrager dient over te houden.
- Vakantiegeld in de bijstandsnorm rekent de Commissie niet mee "in afwachting van een verduidelijking door de VFN van dit onderdeel van de Gedragscode".
- Hoewel de Gedragscode ziektekostenverzekering expliciet als een in aanmerking te nemen kostenpost noemt, vindt de Commissie dat deze premie bij het relatief bescheiden inkomen waar bij klaagster sprake van is, geacht kan worden in de bijstandsnorm te zijn begrepen.
- Een roodstandfaciliteit is naar de mening van de Commissie geen krediet in de zin van de Gedragscode, zodat de 2%-norm voor herrekening van reeds lopende verplichtingen daarvoor niet geldt.
- Het is bij de vaststelling van het inkomen niet onredelijk rekening te houden met alimentatie voor zover die niet bestemd is voor de kinderen, en mits rekening wordt gehouden met belasting over dit bedrag.

Klacht toegewezen

Verstrekt krediet aan "verstandelijke gehandicapten"

Klager komt op voor zijn zwager en diens vrouw, die bij een sociale werkplaats werken, en naar de mening van klager "verstandelijk gehandicapt" zijn. Klager vindt daarom dat financier deze mensen geen krediet had mogen verstrekken.

De Commissie constateert dat het krediet via een bemiddelaar langs schriftelijke weg tot stand is gekomen. Tijdens de zitting, waar zowel klager als de beide kredietnemers aanwezig waren, blijkt dat dezen zelf alle stukken hebben ingevuld en voor kopieën van de gevraagde bescheiden hebben gezorgd.

Daarnaast is er sprake van drie vlekkeloos verlopen afgelopen en één lopend krediet bij dezelfde financier. De Commissie overweegt:

"(...) dat een groot, zo niet het grootste, deel van de kredietovereenkomsten geheel of grotendeel via schriftelijke weg door een bemiddelaar, dan wel rechtstreeks met een financier worden gesloten, hetgeen voor de consument onder meer het voordeel heeft van gemak.

Dat deze manier van distributie ertoe leidt dat ook personen die dit wellicht beter niet zouden moeten doen, een krediet kunnen aanvragen, is inherent aan het systeem. Maar juist voor die kwetsbare personen bestaat het wettelijk instrument van curatele. Klagers zijn evenwel niet onder curatele gesteld en dus -juridisch- handelingsbekwaam."

Ook het feit dat kredietnemers bij een sociale werkplaats werkten, hoeft nog niet te betekenen dat ze daardoor geen krediet zouden mogen aangaan.

De Commissie kijkt vervolgens of kredietgever "anderszins in strijd heeft gehandeld met de VFN-Gedragscode of de voorloper daarvan, de VFN-Erecode" (het ging om een oud krediet), en constateert in dat verband dat de berekening van de aflossingscapaciteit voldoet aan de criteria van art. 4.2 Gedragscode en dus ook aan die van de Erecode. Klacht afgewezen

Het secretariaat van de CvT informeert klager separaat over de mogelijkheden van onder-curatelestelling, de voorwaarden daarvoor en de te volgen procedure.

De VFN is de belangenvereniging van financieringsmaatschappijen en voorschotbanken met als statutaire doelstelling de behartiging van de gemeenschappelijke belangen van de bij haar aangesloten ondernemingen die het financieringsbedrijf uitoefenen, alsmede de bevordering van een gezonde ontwikkeling van het financieringsbedrijf als geheel.

De 34 leden zijn voor het overgrote deel dochterondernemingen van algemene banken, verzekeringsmaatschappijen of merkgebonden autofinanciers (autofabrikanten, importeurs). Tezamen vertegenwoordigen zij ongeveer 87% –op basis van het uitstaand saldo consumptief krediet– van de financieringsmaatschappijen. Daarnaast verstrekken verscheidene leden hypothecair krediet, productief termijnkrediet, alsmede operationele en financiële lease.

De VFN werd in 1928 opgericht als Vereniging van directeuren van Financieringsmaatschappijen in Nederland. De huidige naam werd ingevoerd met de statutenwijziging van 1949.

Sinds 1997 kunnen bedrijven die niet in aanmerking komen voor het lidmaatschap, maar wel een raakvlak hebben met de branche, als 'geassocieerde' bij de activiteiten van de VFN betrokken raken.

