

Geld lenen

bij een
VFN-financierings-
onderneming

Deze brochure wordt u aangeboden door uw financieringsmaatschappij, lid van de Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland (VFN).

De leden van de VFN zijn gespecialiseerd in consumptief krediet. Zij maken zich sterk voor een verantwoorde kredietverlening.

Meer informatie over lenen en de VFN-ledenlijst kunt u vinden op www.vfn.nl.



*vereniging van
financieringsondernemingen
in nederland*



*vereniging van
financieringsondernemingen
in nederland*

Geld lenen

bij een VFN-financieringsonderneming

Voor de aanschaf van een auto, voor een verbouwing of voor andere grote uitgaven in de privé-sfeer kunt u sparen of lenen. In ons land is sparen meestal bedoeld als ‘appeltje voor de dorst’; voor een bepaald bestedingsdoel wordt dan vaak geleend.

Geld lenen is tegenwoordig een normale zaak. Eén op de drie huishoudens heeft een persoonlijke lening, doorlopend krediet, financieringskrediet, en/of krediet op creditcard of winkelkaart.

Bij elkaar staat er ruim € 16 miljard aan consumptief krediet uit; gemiddeld zo'n € 2.400 per huishouden. (Ter vergelijking: het gemiddeld tegoed per huishouden aan spaargelden is bijna tien keer zo groot: meer dan € 26.000).

Financieringsondernemingen zijn gespecialiseerd in persoonlijke leningen, doorlopend krediet, financieringskrediet, krediet op creditcards en op winkelkaarten, en andere financieringsvormen.

Financieringsondernemingen

Financieringsondernemingen zijn de belangrijkste aanbieders van consumptief krediet. Zij zijn goed voor ongeveer éénderde van het verstrekt krediet.

De meeste financieringsondernemingen zijn dochters van banken, verzekeraars of auto-importeurs. Zij doen rechtstreeks of via eigen kantoren zaken met de consument, of via tussenpersonen zoals assurantieadviseurs, financieringsbemiddelaars en autodealers.

De VFN

De belangrijkste financieringsondernemingen zijn lid van de Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland (VFN). De VFN werd in 1928 opgericht en heeft onder meer tot doel het bevorderen van een verantwoorde kredietverlening.

Daarnaast vertegenwoordigt de VFN de financieringsondernemingen in het overleg met de overheid, de toezichthouder en met belangenorganisaties. De VFN is aangesloten bij de overkoepelende Europese federatie van organisaties van financieringsondernemingen, Eurofinas.

De Wet op het consumentenkrediet

Het consumptief krediet wordt geregeld door de Wet op het consumentenkrediet (Wck). De Wck geldt voor alle krediet aan particulieren tot en met € 40.000 met een looptijd van meer dan drie maanden, en heeft tot hoofddoel de consument te beschermen. De Wck is van toepassing op iedereen die beroepsmatig krediet verstrekt aan particulieren of daarbij bemiddelt.

De VFN-Gedragscode

Naast de wettelijke voorschriften hanteren de VFN-leden de VFN-Gedragscode. Die bevat onder meer richtlijnen voor een verantwoorde kredietverlening, het tegengaan van discriminatie, fraudepreventie en problematische schuldsituaties. De tekst van de Gedragscode vindt u in deze brochure.

Opleiding

De leden van de VFN streven naar een verantwoorde kredietverlening. Een goede opleiding van medewerkers, tussenpersonen en autodealers kan daaraan bijdragen. De VFN werkt voor de ontwikkeling van cursussen samen met het NIBE-SVV.

BKR

De VFN is nauw betrokken bij Bureau Krediet Registratie in Tiel. Alle VFN-leden zijn bij BKR aangesloten. Dat is trouwens wettelijk verplicht.

De Wck schrijft voor dat bij een kredietaanvraag wordt 'getoetst' bij BKR of de aanvrager nog andere leningen heeft lopen. BKR informeert over alle verstrekte consumptieve kredieten. Hieronder vallen onder meer doorlopende kredieten, verzendhuiskredieten, creditcards en klantenpassen met een kredietfaciliteit.

Financiële dienstverleners zijn verplicht deze gegevens bij BKR te melden, evenals betalingsachterstanden van meer dan twee termijnen.

Het informeren over kredieten is in het belang van de consument. Daarom is het wettelijk voorgeschreven. Als u bij BKR geregistreerd staat, bevindt u zich in goed gezelschap van ruim acht miljoen andere Nederlanders met samen bijna tien miljoen lopende kredieten.

Kijk voor meer informatie op onze website www.vfn.nl, daar vindt u ook een link naar het www.bkr.nl. U kunt ook een brochure over BKR opvragen bij uw tussenpersoon, financieringsonderneming of bij BKR in Tiel.

Wat wordt geregistreerd

- Bij BKR worden kredietgegevens alsmede abonnementen van enkele aanbieders van mobiele telefonie geregistreerd. Als algemene regel kunt u hanteren dat uw krediet bij BKR bekend is als u tenminste drie maanden over het krediet kunt beschikken en het bedrag ligt tussen € 500 tot € 125.000. Voorbeelden van deze kredieten zijn een doorlopend krediet, verzendhuiskrediet, creditcard en klantenkaart waarmee op krediet kan worden gekocht. (NB: bij een doorlopend krediet wordt de kredietlimiet geregistreerd, dus het bedrag dat u maximaal kunt opnemen).
- Ook eventuele betalingsachterstanden of andere onregelmatigheden die ontstaan tijdens de looptijd van het krediet worden bij BKR gemeld. Het moment waarop de betalingsachterstand plaatsvindt, hangt af van het soort krediet. Dit varieert van twee tot vier maanden. Uw hypotheek staat niet per definitie bij BKR. Deze wordt pas geregistreerd als u langer dan 120 dagen een termijnbedrag niet hebt betaald.

Gevolgen van registratie

De informatie van BKR helpt voorkomen dat mensen meer lenen dan verantwoord is. Daarnaast zijn geregistreerde achterstanden en onregelmatigheden voor de kredietgever een waarschuwingssignaal.

Maar ook niet meer dan dat: BKR bepaalt niet of u voor een krediet in aanmerking komt; dat beslist de kredietgever.

In het algemeen geldt wel dat geregistreerde achterstanden en onregelmatigheden het aanvragen van een nieuw krediet, maar ook van bijvoorbeeld een creditcard of een hypotheek(garantie), of zelfs het openen van een bankrekening kunnen bemoeilijken. Daar staat tegenover dat een registratie zonder achterstanden of onregelmatigheden doorgaans wordt opgevat als teken dat u verantwoord met krediet kunt omgaan.

Frauderegistratie

Krediet is een zaak van vertrouwen. De leden van de VFN nemen fraude en pogingen tot fraude bij de aanvraag of het verloop van een krediet dan ook hoog op. Wie doelbewust een VFN-financier probeert te benadelen, wordt geregistreerd. Die registratie is ook door andere VFN-leden en door banken te raadplegen. Degene die wordt opgenomen in de frauderegistratie krijgt daarvan bericht.

Uw eigen verantwoordelijkheid

Uw financier heeft er alle belang bij dat u uw lening zal kunnen terugbetalen. Hij hanteert daarvoor een kredietacceptatiebeleid. Als u een krediet aanvraagt, beoordeelt de financier (of de tussenpersoon) of dit in uw geval verantwoord is. Dat gebeurt aan de hand van informatie die u verstrekt. Voor juistheid van die informatie bent u zelf verantwoordelijk. Daarnaast moet u voor uzelf goed nagaan of u de maandelijkse verplichtingen kunt opbrengen. Houd daarbij rekening met te verwachten (familie-)omstandigheden, zoals voorgenomen gezinsuitbreiding

of andere omstandigheden die uw toekomstige inkomsten of lasten kunnen beïnvloeden. De financier weet bovendien niet wat u gewend bent uit te geven naast de gebruikelijke bedragen voor wonen en de dagelijkse huishouding; u wel.

U kunt daarom zelf het beste beoordelen of u uw maandelijkse verplichtingen aankunt. Bent u niet helemaal zeker van uzelf, probeer dan eens een aantal maanden het bedrag te sparen dat u straks maandelijks aan de financier moet betalen.

Kijk voor meer tips over verantwoord lenen op www.vfn.nl.

Terugbetalingsproblemen?

Bij uw kredietaanvraag wordt natuurlijk gekeken of u in staat bent de lening terug te betalen. Daar bent u ook zelf verantwoordelijk voor. Toch kan het gebeuren dat er problemen ontstaan bij de aflossing, bijvoorbeeld door ziekte, werkloosheid of familie-omstandigheden. Neem in zo'n geval direct contact op met uw tussenpersoon of financieringsonderneming. Meestal is er dan een regeling mogelijk.

Laat in geen geval de achterstand oplopen, en ga geen nieuwe schulden aan. Bedenk ook dat een achterstand van meer dan twee termijnen moet worden gemeld aan BKR.

Is er bij u sprake van een 'problematische schuldsituatie', dan kan wellicht een gemeentelijke kredietbank of een andere erkende schuldhulpverlenende instantie uitkomst bieden.

Een schuldhulpverlener mag nooit kosten aan de consument in rekening brengen. Instanties die bij de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) zijn

aangesloten, zijn getoetst op betrouwbaarheid. Kijk voor een ledenlijst op www.volkskrediet.nl Blijkt minnelijke schuldhulpverlening niet mogelijk, dan kunt u onder bepaalde voorwaarden een beroep doen op de Wet schuldsanering natuurlijke personen. Maar nogmaals, neem bij onverhoopte aflossingsproblemen éérst contact op met uw tussenpersoon of financieringsonderneming!

Zorgvuldigheid

Zorgvuldigheid staat voorop bij de leden van de VFN. Professionaliteit van de financieringsondernemingen en hun tussenpersonen staat daar borg voor. Maar, “waar gehakt wordt, vallen spaanders”. Mocht er een probleem of misverstand ontstaan, neem dan contact op met uw financieringsonderneming of tussenpersoon. In de meeste gevallen komt u er dan samen uit. Als dat onverhoopt niet lukt, kunt u een klacht voorleggen aan de Commissie van Toezicht.

Commissie van Toezicht

De VFN heeft een Commissie van Toezicht ingesteld voor klachten over VFN-leden. Bij een geschil met een VFN-lid kunt u een klacht indienen als u samen niet tot overeenstemming kunt komen. De klachtenprocedure is in deze folder opgenomen.

Meer informatie

Kijk voor meer informatie, bijvoorbeeld de VFN-ledenlijst, ook eens op www.vfn.nl. Vindt u daar het antwoord niet, dan kunt u zo nodig contact opnemen met het Secretariaat van de VFN:

VFN

Postbus 3543

1001 AH Amsterdam

Tel. 020-6246006 Fax 020-6239748

of via 'contact' op www.vfn.nl

Klachten procedure

Hoe te handelen bij een klacht

Probeer een probleem of misverstand altijd eerst op te lossen met de tussenpersoon, het bijkantoor of het hoofdkantoor waar u denkt dat de oorzaak ligt.

Lukt dit niet, schrijf dan een brief over uw probleem of klacht "Aan de directie" van de financieringsonderneming waar u uw geld heeft geleend. Gebruik het adres dat staat op de kredietovereenkomst. In uw brief schrijft u wat er is gebeurd en waarover u klaagt. Vermeld altijd uw contract- of rekeningnummer. Binnen drie maanden moet u van de financieringsonderneming een reactie hebben gekregen op uw brief. Hopelijk is daarmee het probleem opgelost.

Commissie van Toezicht

Komt u er samen met uw financieringsonderneming niet uit, dan kunt u een klacht indienen bij de Commissie van Toezicht van de VFN. Deze commissie bestaat uit onafhankelijke deskundigen. Zij heeft tot doel de consument een goedkope en snelle mogelijkheid te bieden om buiten de rechter om een geschil met een VFN-lid op te lossen. De klager hoeft dan niet naar de rechter.

De Commissie van Toezicht behandelt uw klacht. De Commissie kan daarbij zowel u als de financieringsonderneming eventueel oproepen om de klacht of het verweer nader toe te lichten.

Procedure

Hoe kunt u een klacht bij de Commissie van Toezicht indienen?

Als u het niet eens bent met het definitieve antwoord van de financieringsonderneming, kunt u een brief schrijven aan:

De Commissie van Toezicht van de VFN
Postbus 3543
1001 AH Amsterdam

U moet dat doen binnen één maand na ontvangst van het definitieve antwoord van de directie van de financieringsonderneming.

In uw brief beschrijft u zo duidelijk mogelijk waarover u klaagt, en wat u verlangt. Ook moet u in uw brief een verklaring opnemen dat u de uitspraak van de Commissie als bindend zult aanvaarden.

Bij de brief moet u kopieën van de kredietovereenkomst en alle eerdere correspondentie met de financieringsonderneming over de klacht meesturen.

Let op!

De Commissie van Toezicht kan alleen geschillen van consumenten met leden van de VFN in behandeling nemen. Kijk voor de ledenlijst op www.vfn.nl.

Kosten

Er is een kleine financiële drempel: het indienen van een klacht bij de Commissie van Toezicht kost € 25. Dat bedrag krijgt u terug als u in het gelijk wordt gesteld. Na ontvangst van uw brief krijgt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. Tevens wordt u gevraagd de genoemde € 25 over te maken op giro-rekening 55.76.034, ten gunste van Ver. Fin. ondern. in Nederland VFN.

Uitspraak

Na ontvangst van uw klachtgeld van € 25 neemt de Commissie uw klacht in behandeling.

In de meeste gevallen doet de Commissie van Toezicht binnen twee maanden uitspraak.

Die uitspraak is bindend voor zowel u als de financieringsonderneming.

Alleen in heel bijzondere gevallen kan één van de partijen de uitspraak aanvechten bij de rechter, de zgn. 'marginale toetsing'. De rechter oordeelt dan of de geschilleninstantie in redelijkheid tot haar besluit heeft kunnen komen.

Gedragscode van de VFN

De leden van de Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland (VFN), in aanmerking nemende dat:

- zij zich bezighouden met het verstrekken van financiële diensten, waaronder met name consumptief en ander krediet in diverse vormen;
- zij daarmee een belangrijke economische en maatschappelijke taak vervullen;
- het voor een adequate vervulling van deze rol van wezenlijk belang is dat de integriteit van de leden van de VFN boven alle twijfel is verheven;
- zij streven naar een integere en betrouwbare dienstverlening aan hun cliënten;
- zij een wezenlijke bijdrage willen leveren aan de integriteit van de bedrijfstak door een zo doelmatig mogelijke fraudepreventie en -bestrijding;
- zij, zich bewust zijnde van hun verantwoordelijkheden, de financiële dienstverlening, waaronder kredietverstrekking, en de daarmee verband houdende activiteiten willen uitoefenen op een wijze die een goed kredietgever betaamt;

zijn in de Algemene Ledenvergadering van 26 april 2001 overeengekomen, bij de uitoefening van hun bedrijf, naast de wettelijke voorschriften en de binnen de Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland overeen te komen regelingen, de volgende gedragscode in acht te zullen nemen en het toezicht op de naleving ervan op te dragen aan een Commissie van Toezicht.

① Definities en werkingssfeer

1. In het kader van deze gedragscode wordt verstaan onder:

Financier: het lid van de VFN

Cliënt: de natuurlijke persoon die zich tot een VFN-lid wendt voor de afname van een financiële dienst en daarbij handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen

Commissie van Toezicht: de commissie, ingesteld door de VFN, waarvan de leden worden benoemd door de Algemene Ledenvergadering, en waarvan het reglement is opgenomen als bijlage 1 bij deze gedragscode.

2. Deze gedragscode heeft betrekking op de financiële dienstverlening van de leden van de VFN aan hun cliënten in Nederland.

② Integriteit

1. De financier zal zich inspannen zich ervan te vergewissen dat nieuw aan te trekken medewerkers voldoen aan ter zake te stellen eisen van integriteit. Hij kan bij een andere financier, tevens voormalig werkgever van de betrokkene, ter zake informatie inwinnen, waaraan deze financier, onder voorbehoud van toestemming van de betrokkene, medewerking zal verlenen. Indien betrokkene toestemming weigert, wordt deze in beginsel niet in dienst genomen, tenzij de te stellen eisen van integriteit anderszins in voldoende mate kunnen worden geverifieerd. Overeenkomstige verplichtingen gelden bij de samenwerking van een financier met derden ten aanzien van de financiële dienstverlening.

2. De financier zal bevorderen dat zijn medewerkers zich bij de financiële dienstverlening onthouden van iedere gedraging of medewerking aan gedragingen die afbreuk doet aan de integriteit. Overeenkomstige verplichtingen gelden bij de samenwerking van een financier met derden ten aanzien van de financiële dienstverlening.
3. De financier wenst geen relatie aan te gaan met, of diensten te verrichten voor, (rechts)-personen, indien hij weet of redelijkerwijs moet vermoeden, dat de door deze (rechts)personen aangeboden gelden of andere waarden afkomstig zijn van misdrijf, dan wel dat fondsen uit kredietverlening daarvoor aangewend zullen worden.
4. De financier zal bij de financiële dienstverlening uitvoering geven aan de interne richtlijnen van de VFN inzake het voorkomen en bestrijden van fraude.

③ Werving en voorlichting

1. Bij de voorlichting over financiële diensten in zijn verschillende vormen streeft de financier steeds naar een zo groot mogelijke openheid en duidelijkheid, zowel in zijn algemeenheid als bij de individuele financiële diensten.
2. In zijn voorlichtingsmateriaal informeert de financier de cliënt over het belang van de relatie tussen de (theoretische) looptijd van het krediet en de economische levensduur van het bestedingsdoel.
3. In zijn voorlichtingsmateriaal en bij een klacht van een cliënt informeert financier de cliënt over het bestaan van de VFN-klachtenprocedure door middel of op basis van een door de VFN verzorgde brochure.

④ **Behandeling van kredietaanvragen**

1. De financier verstrekt kredieten alleen na:
 - genoegzame identificatie van de cliënt;
 - raadpleging van systemen van fraudepreventie en -registratie;
 - serieus onderzoek, in het bijzonder naar de kredietwaardigheid, de financiële positie en de draagkracht van de kredietaanvrager, op basis van de gegevens zoals aangeleverd door de kredietnemer, en voor de juistheid en volledigheid waarvan deze verantwoordelijk is. Voor overkreditering zal worden gewaakt.
2. Voor de beoordeling van de aflossingscapaciteit van de kredietnemer gaat de financier uit van een maandelijkse betaling door de kredietnemer van tenminste 2% van de kredietlimiet (bij doorlopend krediet) of het kredietbedrag (bij aflopend krediet), ook als de werkelijke periodieke betaling door de kredietnemer kleiner is. Eventueel reeds lopende kredieten herberekent financier volgens dezelfde norm om de reeds bestaande verplichtingen van de kredietnemer vast te stellen.
3. De financier verstrekt geen krediet indien:
 - de uit het te verstrekken krediet voortvloeiende werkelijke, of volgens het voorgaande lid berekende theoretische verplichtingen indien deze hoger zijn, ertoe leiden dat de kredietnemer van zijn inkomsten, na aftrek van vaste lasten, minder overhoudt dan de voor de kredietnemer geldende bijstandsnorm, onder aftrek van het normbedrag voor huur, zoals opgenomen in art. 16.1 Huursubsidiewet.
 - de kredietaanvrager onderwerp is van een minnelijke of wettelijke schuldregeling, tenzij het krediet als saneringskrediet onderdeel is van

zo'n regeling en de schuldregelaar c.q. de bewindvoerder toestemming heeft gegeven tot het aangaan van de lening.

⑤ **Bescherming van de persoonlijke levenssfeer**

1. De leden onderschrijven de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen als een de leden bindende regeling.
2. Indien een cliënt van een financier te kennen geeft de relatie met deze financier te willen beëindigen, dan zal deze financier desgevraagd informatie over de cliënt verstrekken aan de nieuwe financier voor zover die informatie noodzakelijk is voor een verantwoorde financiële dienstverlening.
3. De nieuwe financier zal uitsluitend overgaan tot opvragen van informatie indien cliënt uitdrukkelijke toestemming heeft verleend tot het verstrekken van die informatie.

⑥ **Relatiebeheer**

1. De financier verstrekt cliënt gedurende de looptijd van de overeenkomst tenminste jaarlijks, en door cliënt desgevraagd tussentijds, een overzicht van de voor het desbetreffende product relevante informatie, waaronder tenminste het bedrag van de uitstaande schuld.
2. Indien van toepassing, informeert de financier de cliënt dat een derde op de hoogte wordt gesteld over het verloop van een aan de cliënt verleende financiële dienst die door bemiddeling van deze derde tot stand is gekomen.

7 Financiële problemen

1. De financier toont begrip voor de cliënt die na kredietverlening in financiële moeilijkheden geraakt, en die zelf aantoonbaar probeert zijn financiële situatie te verbeteren. In dat geval probeert de financier met de cliënt tot een oplossing van diens financiële problemen te komen.
2. De financier werkt mee aan schuldregelingen op basis van de –in overleg met de VFN opgestelde– Gedragscode schuldregeling van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet.

8 Samenwerking met derden

1. De financier die bij het aanbieden en het beheer van financiële diensten samenwerkt met een derde, ziet erop toe dat deze derde handelt in de geest van deze gedragscode.
2. De financier verbreekt de samenwerking met de derde op het gebied van de financiële dienstverlening, indien deze derde ondanks herhaalde waarschuwing verzuimt te handelen in de geest van deze gedragscode.
3. De financier meldt het verbreken van de samenwerking als bedoeld in het vorige lid terstond aan het secretariaat van de VFN, met opgave van de reden.
Het secretariaat informeert vervolgens de leden. Deze dienen zich op het voortzetten van de samenwerking met deze derde te bezinnen.

9 Naleving

1. Handelen of nalaten in strijd met deze gedragscode druist in tegen de norm 'goed kredietgever' zoals opgenomen in de Wet op het consumentenkrediet.
2. Cliënten, financiers, het Bestuur van de VFN en derden belanghebbenden kunnen, met inachtneming van het Reglement van de Commissie van Toezicht, een klacht indienen over het handelen of nalaten in strijd met deze gedragscode door een financier.

10 Slotbepalingen

Deze Gedragscode treedt in werking op 1 juli 2001, en vervangt de Erecode van 27 april 1983 inclusief de toen vastgestelde en naderhand toegevoegde bijzondere gedragsregelen. Zij kan worden aangehaald als 'Gedragscode VFN'.

april 2004