

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2825

Vragen van de leden **Peters** (CDA) en **Jasper van Dijk** (SP) aan de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, over *het onderzoek «Undercover bij Wehkamp»* (ingezonden 20 februari 2020).

Antwoord van Minister **Hoekstra** (Financiën), mede namens de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (ontvangen 19 mei 2020).

Vraag 1

Bent u bekend met het onderzoek «Undercover bij Wehkamp»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Heeft u in beeld hoeveel klanten bij Wehkamp spullen op afbetaling kopen?

Antwoord 2

Ik heb geen cijfers over hoeveel consumenten bij deze onderneming spullen op afbetaling kopen. In januari van dit jaar heb ik wel cijfers van het Bureau Krediet Registratie (BKR) naar de Tweede Kamer gestuurd over de consumentiekredietmarkt.² Het rapport van BKR laat zien dat eind januari 2019 in totaal 486.489 kredieten van meer dan 250 euro uitstonden bij specifiek de groep «verzendhuizen». Daar valt dit bedrijf ook onder. In 2018 zijn er door de verzendhuizen in totaal 43.409 nieuwe kredieten verstrekt, een afname van bijna 20 procent ten opzichte van 2017.

Vraag 3

Klopt het dat Wehkamp bij het kopen op afbetaling een rentepercentage van 14% vraagt?

¹ De Volkskrant, 15 februari 2020 «Undercover bij Wehkamp» (<https://www.volkskrant.nl/kijkverder/v/2020/nog-meer-bijlenen-natuurlijk-mevrouw-v90158/>)

² Kamerstuk 24 515, nr. 505.

Antwoord 3

Op haar website vermeldt het bedrijf dat een consument op dit moment voor het kopen op afbetaling 14 procent rente op jaarbasis betaalt.³ Aanbieders van verzendhuiskrediet mogen momenteel op jaarbasis een vergoeding voor rente en kosten in rekening brengen van maximaal de wettelijke rente, op dit moment 2 procent, plus een opslag van 12 procentpunten.⁴ Zie ook mijn antwoord op vraag 10.

Vraag 4

Welk onderzoek naar kredietwaardigheid doet Wehkamp bij kopen op afbetaling?

Antwoord 4

Voor alle kredietaanbieders, waaronder ook deze onderneming, geldt dat zij, voordat zij krediet verstrekken aan een consument, informatie moeten inwinnen over de financiële positie van de consument en moeten beoordelen of het krediet verantwoord is voor die consument.⁵ Dit voorschrift dient om overkreditering tegen te gaan. Bij kredieten van meer dan 250 euro moeten kredietaanbieders het stelsel van kredietregistratie (BKR) raadplegen over reeds aan de consument verstrekte kredieten.⁶ Bij kredieten van meer dan 1.000 euro geldt een plicht voor kredietaanbieders om de financiële situatie van een consument te verifiëren.⁷ Kredietaanbieders moeten acceptatiecriteria vastleggen en deze toepassen bij kredietaanvragen.⁸ Deze wettelijke voorschriften zijn door kredietaanbieders uitgewerkt in gedragscodes. Voor banken is de gedragscode van de Nederlandse Vereniging van Banken⁹ leidend en voor andere kredietverstrekkers de gedragscode van de Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland (VFN)¹⁰. Hierin is onder andere vastgelegd hoe de maximale kredietruimte van een consument bepaald moet worden (de leennormen). Verzendhuizen hadden voorheen hun eigen gedragscode, maar zijn sinds begin 2018 gebonden aan de strengere leennormen uit de gedragscode van de VFN. Hierdoor hebben consumenten minder kredietruimte en kunnen zij minder vaak op afbetaling kopen dan voorheen. Ook dit bedrijf is aangesloten bij de VFN.¹¹

Vraag 5

Klopt het dat Wehkamp pas klaagt wanneer schuldenaren hun maandelijkse rente niet meer kunnen betalen?

Antwoord 5

Ik vind het belangrijk dat kredietaanbieders, waaronder dit bedrijf, zorgvuldig en integer omgaan met klanten bij het afsluiten en tijdens de looptijd van een krediet, en in geval van betalingsproblemen. De AFM heeft de afgelopen jaren kredietverstrekkers aangespoord om met klanten met betalingsachterstanden tot een bestendige oplossing te komen. Ook heeft de AFM zich ingezet om problemen met mensen die uitzichtloos vastzitten aan een doorlopend krediet (*locked-up*) aan te pakken. Dit heeft geleid tot een aanpassing van de VFN-gedragscode. Sinds mei 2019 moeten de aanbieders van verzendhuiskrediet tijdens de looptijd regelmatig¹² toetsen of het krediet nog bij de financiële situatie van die klanten past. Wanneer dit niet het geval is, zal samen met de klant worden gekeken naar oplossingen. Het krediet zal worden geblokkeerd als er sprake is van een problematische situatie vanwege bijvoorbeeld andere betalingsachterstanden, en ook als klanten geen informatie verstrekken over hun financiële situatie. Wanneer dit niet het geval

³ <https://www.wehkamp.nl/klantenservice/categorie/betalen/gespreid-betalen-met-krediet/vraag/zijn-er-kosten-aan-verbonden>

⁴ Artikel 115a BGfo en artikel 4 Besluit kredietvergoeding.

⁵ Artikel 4:34 van de Wet op het financieel toezicht.

⁶ Artikel 114 Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft.

⁷ Artikel 113 Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft.

⁸ Artikel 115 Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft.

⁹ <https://www.nvb.nl/publicaties/gedragscodes/gedragscode-consumptief-krediet/>.

¹⁰ <http://www.vfn.nl/gedragscodes/>.

¹¹ <http://www.vfn.nl/leden/>.

¹² De frequentie is afhankelijk van verschillende risicofactoren, zoals de omvang van het krediet en de looptijd.

is, zal samen met de klant worden gekeken naar oplossingen. Door het tussentijds toetsen van de kredietwaardigheid lopen klanten minder risico op overkreditering als gevolg van een gewijzigde financiële situatie. Ook de hier genoemde onderneming moet de kredietwaardigheid van klanten tussentijds toetsen. Of dit ook helpt de problemen met verzendhuiskredieten te verminderen houd ik, samen met de AFM, nauwgezet in de gaten. Daarnaast heeft de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid toegezegd een gesprek te organiseren via de aanspreekpunten voor webwinkels over gedragscodes met betrekking tot het voorkomen van betalingsachterstanden bij klanten en het proactief helpen van klanten die niet kunnen betalen. Zij zal de Tweede Kamer hierover informeren.

Vraag 6

Kunt u bevestigen dat mensen uiteindelijk veel en veel meer dan het oorspronkelijke aankoopbedrag moeten betalen, zonder dat de schuld afgelost is?

Antwoord 6

Klanten betalen bij een verzendhuiskrediet maandelijks rente en aflossing. Een verzendhuiskrediet is een vorm van doorlopend krediet. De kredietvergoeding bedraagt, zoals eerder beschreven, maximaal 14 procent. Op basis van de VFN-gedragscode geldt voor doorlopende kredieten afgesloten na 1 mei 2019 een looptijd van maximaal 180 maanden (15 jaar). Daarnaast is in de gedragscode opgenomen dat aanbieders moeten toetsen of de klant de maandelijkse lasten van ten minste 2 procent van het totale kredietbedrag kunnen dragen. Doorgaans hanteren verzendhuizen dit percentage als het minimale maandbedrag. Dat betekent dat consumenten in de praktijk een verzendhuiskrediet in ongeveer zes jaar moeten terugbetalen. Indien de klant inderdaad kiest voor een looptijd van (bijna) zes jaar en gegeven een kredietvergoedingspercentage van 14 procent, dan kunnen de totale kosten ten opzichte van het aankoopbedrag aanzienlijk zijn. Aan het einde van de looptijd is het krediet volledig afgelost (mits een consument binnen het bestedingslimiet niet opnieuw een product op afbetaling koopt).

Vraag 7

Deelt u de mening dat het verdienmodel van Wehkamp meer weg heeft van krediet verstrekken dan van het verkopen van producten?

Antwoord 7

Dit verzendhuis heeft als hoofdactiviteit het online aanbieden van producten. Het biedt verschillende manieren aan om deze producten te betalen, waaronder gespreid betalen met krediet. Verzendhuizen mogen kredieten aanbieden als zij daarvoor een vergunning hebben van de AFM. Dit bedrijf beschikt over een vergunning en mag, binnen de wettelijke kaders, geld verdienen aan het verstrekken van krediet. Hier wordt toezicht op gehouden door de AFM.

Vraag 8

Bent u het eens met de stelling dat dit verdienmodel er voor zorgt dat mensen diep in de (financiële) problemen kunnen komen?

Antwoord 8

Uit een uitvraag van de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK) onder gemeentelijke kredietbanken blijkt dat naar schatting ongeveer 1 op de 5 van de mensen met problematische schulden een verzendhuiskrediet heeft.¹³ Verder blijkt dat verzendhuizen niet in de top 5 van de meest prominente schuldeisers staan en de schulden bij verzendhuizen 4 procent van de totale omvang schulden bevatten. Mensen met problematische schulden hebben gemiddeld 14 schuldeisers.¹⁴ Het directe effect van een verzendhuiskrediet op problematische schulden is moeilijk vast te stellen. Voor veel mensen is een verzendhuiskrediet niet de oorzaak van hun schuldenproblemen, maar kan een verzendhuiskrediet met een hoge

¹³ Kamerstukken II 2018/19, 24 515 nr. 505.

¹⁴ <http://jaarverslag.nvkv.eu/2018/cijfers/index.html>.

rente wel een onderdeel zijn van het probleem. Ik vind het dan ook belangrijk dat huishoudens die een (verzendhuis)krediet afsluiten dat op een verantwoorde manier doen. Dit onderwerp heeft de aandacht binnen de Brede Schuldenaanpak van dit kabinet.

Zoals ook in de beantwoording van vraag 4 is beschreven hebben de verzendhuizen de normen voor verantwoorde kredietverlening sinds begin 2018 aangescherpt. Het lijkt er op dat dit invloed heeft op de kredietverlening van verzendhuizen en dat het aantal mensen met betalingsproblemen afneemt, maar het is te vroeg om vast te stellen of dit de problemen voldoende en structureel tegengaat.

Vraag 9

Bent u het eens met de stelling dat mensen tegen zichzelf in bescherming genomen dienen te worden, als zij slachtoffer dreigen te worden van deze verdienpraktijken van Wehkamp?

Antwoord 9

Ik vind het belangrijk dat consumenten worden beschermd tegen overkreditering. De financiële wetgeving is daar ook op gericht. De AFM houdt toezicht op de naleving van deze voorschriften door kredietaanbieders. Ook de VFN-gedragscode die geldt voor verzendhuizen kent voorschriften om ervoor te zorgen dat consumenten bij het afsluiten van een krediet voldoende geld overhouden om in hun levensonderhoud te voorzien.

Ondanks dat de regelgeving overkreditering beoogt tegen te gaan, kunnen mensen in een situatie komen waarbij schulden problematisch worden. Onvoorziene impactvolle levensgebeurtenissen als het verliezen van een baan, ziek worden of een echtscheiding zijn vaak aanleiding voor verslechtering van de financiële situatie en dit kan de betaling van rente en aflossing bemoeilijken. Dit wordt onderschreven in het *position paper* dat Nibud heeft opgesteld over de maximale kredietvergoeding. Het Nibud schrijft hierin dat de hoge rentes bij deze kredieten voor mensen in problematische situaties nadelig is omdat mensen dan voor een langere periode hoge rentelasten moeten betalen. Ook schrijft Nibud dat de hoge rentes niet passen bij een situatie waar mensen voor een relatief lange periode krediet aangaan voor de online aankoop van goederen.

Vraag 10

Bent u bereid te onderzoeken hoe u dit soort praktijken kunt stoppen?

Antwoord 10

Ik vind rentes van gelijk aan of dichtbij de huidige maximale kredietvergoeding van 14 procent, zeker in deze tijd, niet wenselijk. Om consumenten in deze lastige periode beter te beschermen tegen de hoge kosten van krediet, verlaag ik tijdelijk de maximale kredietvergoeding van 14 procent naar 10 procent. Ik heb de Tweede Kamer hierover recent schriftelijk geïnformeerd. Met deze tijdelijke verlaging borg ik vanuit de regelgeving dat alle kredietaanbieders redelijke tarieven rekenen aan consumenten. Ik laat een extern bureau onderzoeken of de maximale kredietvergoeding ook structureel kan worden verlaagd, en zal de Tweede Kamer einde jaar informeren over de uitkomsten van dit onderzoek.

Ik maak me zorgen over het hoge percentage betalingsachterstanden bij verzendhuiskredieten (26 procent in januari 2019). Ik heb de verzendhuizen in september 2018 opgeroepen maatregelen te treffen om de achterstanden terug te dringen.¹⁵ Hierop zijn door de sector een aantal maatregelen genomen.¹⁶ De effecten daarvan zijn nog onvoldoende zichtbaar in cijfers. Mogelijk komt dit doordat de maatregelen die de verzendhuizen hebben genomen op de peildatum van de analyse (januari 2019) nog niet of relatief kort van kracht waren. Aan het einde van dit jaar zal ik opnieuw de betalingsachterstanden meten. Ik zal dan bezien of aanvullende maatregelen nodig zijn. Daarbij bezie ik ook de mogelijkheid voor aanvullende bevoegdheden

¹⁵ Kamerstuk 24 515, nr. 450.

¹⁶ Kamerstuk 24 515, nr. 505.

voor de AFM bij doorlopende goederenkredieten.¹⁷ In de tussentijd verwacht ik van aanbieders dat zij zich maximaal blijven inspannen om betalingsachterstanden structureel verder terug te dringen.

Vraag 11

Welke maatregelen gaat u verder nog nemen om mensen tegen zichzelf en dit verdienmodel in bescherming nemen?

Antwoord 11

Zie het antwoord op vraag 10.

¹⁷ AFM heeft een wetgevingswens ingediend die ertoe strekt dat een kredietaanbieder geen kredietovereenkomst aangaat met een consument wanneer de productvoorwaarden van het krediet niet passen bij het bestedingsdoel van de consument.