

Aandachtspunten voor beslismomenten bij betalingsproblemen leningen

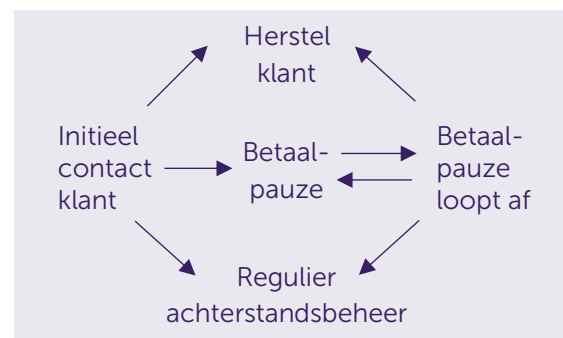
In verband met de coronacrisis hebben geldverstrekkers de afgelopen maanden ruim 30.000 betaalpauses verleend aan consumenten met betalingsproblemen. Deze betaalpauses zijn tijdelijk en lopen binnenkort af of zijn net afgelopen. Daarnaast houden we rekening met het voortduren van de coronacrisis waardoor mogelijk nog meer consumenten betalingsproblemen krijgen. De AFM verwacht dat geldverstrekkers zich hier goed op voorbereiden. Denk hierbij aan de (door)ontwikkeling van beleid en ook het zorgen voor voldoende capaciteit en opschalingsmogelijkheden. Wij gaan ervan uit dat geldverstrekkers in ieder geval de volgende beslismomenten aangrijpen om samen met de klant te kijken hoe de betalingsproblemen aangepakt kunnen worden. Een helder beleid dat het klantbelang centraal stelt en uitvoerbaar is op grotere schaal is hierbij essentieel.

De volgende beslismomenten worden nader uitgewerkt:

1. Klant meldt zich met een (mogelijk) betalingsprobleem;
2. Termijn betaalpausa klant loopt af.

Bij de uitwerking van de beslismomenten komen de aandachtspunten bij de volgende drie oplossingsrichtingen aan de orde:

- a. Betaalpausa: aanbieden of verlengen;
- b. Herstel klant: terugbetalen opgelopen achterstand;
- c. Geen herstel klant: overgang naar regulier achterstandsbeheer.



We verwijzen ook naar de [10 uitgangspunten](#) die eerder dit jaar zijn gepubliceerd naar aanleiding van een toename in het aantal klanten dat door de coronacrisis de hypotheek niet kan betalen.

Beslismoment 1: klant meldt zich met (mogelijk) betalingsprobleem

Een klant meldt zich bij zijn geldverstrekker voor hypothecair of consumptief krediet vanwege een acuut of te verwachten betalingsprobleem. U dient dan als geldverstrekker te beslissen: waar is de klant het beste mee geholpen gezien zijn actuele (financiële) situatie? Is directe hulp nodig of niet? Welke (tijdelijke) oplossing kunt u aanbieden?

De AFM verwacht dat u beleid heeft (door)ontwikkeld waaruit volgt hoe deze kwetsbare klanten geholpen kunnen worden. Daarbij verwacht de AFM dat u de klantsituatie onderzoekt en beoordeelt welke (tijdelijke) oplossing passend is. Een betaalpausa (oplossingsrichting a) kan een uitkomst bieden wanneer er sprake is van een (verwachte) terugval in inkomen die tijdelijk is, maar kijk ook naar andere oplossingen waar de klant baat bij kan hebben. Daarbij kan worden gedacht aan een budget- of loopbaancoach of herstructurering van de lening.

Beslismoment 2: Termijn betaalpausa klant loopt af: wel of niet verlengen

Tijdens de coronacrisis hebben veel geldverstrekkers klanten al geholpen door tijdelijk een betaalpausa aan te bieden. In de meeste gevallen is een termijn van 3 tot 6 maanden overeengekomen. Er komt een moment dat de betaalpausa afloopt. Dit leidt tot een volgend

beslismoment, namelijk of de betaalpauze wel of niet wordt verlengd (oplossingsrichting a) en of er andere maatregelen inzetbaar zijn om de klant te helpen. Een betaalpauze voor langere tijd, betekent automatisch dat een grotere achterstand moet worden ingelopen. In ieder geval moet worden onderzocht of de klant daartoe in staat is.

De AFM verwacht dat u beleid heeft ontwikkeld waarin is uitgewerkt hoe wordt beoordeeld of een verlenging van de betaalpauze passend is en voor welke klantgroepen een andere oplossing passender is. Daarbij spelen altijd meerdere factoren een rol. Gekeken moet worden naar het perspectief van de klant. Is deze voor langere tijd werkloos of mogelijk op de korte termijn weer inzetbaar in bijvoorbeeld een andere functie of bij een ander bedrijf. Mogelijk helpt het om veelvoorkomende klantsituaties en de manier om daarmee om te gaan vast te leggen voor medewerkers. Het aflopen van de initiële betaalpauze is een logisch moment om met de klant in contact te treden en (eventueel opnieuw en) meer informatie op te vragen over de actuele financiële situatie. Daarnaast kan worden nagedacht over criteria waaraan kan worden getoetst of een klant in aanmerking komt voor een verlenging of niet. Onderzoek bijvoorbeeld of de situatie van de klant ook echt nog tijdelijk is. Verlengen kan als dat niet zo is, de financiële situatie van de klant verder verslechteren. De geldverstrekker dient daarnaast te voorkomen dat het wel of niet verlengen willekeurig gebeurt, of dat alleen klanten die zelf aansturen op deze oplossing hiervoor in aanmerking komen. De geldverstrekker vervult een sleutelrol als het gaat om het inschatten van wat een passende oplossing is. Structurele betalingsproblemen vragen een zorgvuldige klantbehandeling met structurele oplossingen.

Oplossingsrichting b: Herstel klanten: terugbetalen opgelopen achterstand

Door de coronacrisis zijn veel consumenten geconfronteerd met een terugval in het inkomen. Deze terugval kan van tijdelijke aard zijn, waardoor de consument mogelijk zijn financiële verplichtingen na (de verlenging van) een betaalpauze weer kan betalen. Hier maakt u afspraken over met uw klant.

De AFM verwacht dat u beleid heeft ontwikkeld waarin is uitgewerkt hoe u samen met de klant werkt aan het inlopen van de ontstane achterstand en het betalen van reguliere termijnen. Hierbij is het van belang dat u goed zicht heeft op de financiële positie van de klant, zodat u een passende oplossing aan kunt bieden. Het inlopen van het herstel moet onder meer passen bij de inkomsten en uitgaven van de klant en niet leiden tot tijdelijke overkreditering. Hiervoor is het in sommige gevallen noodzakelijk om met regelmaat na te gaan of er veranderingen zijn opgetreden in de (financiële) situatie van de klant, waardoor de oplossing moet worden bijgesteld. Geldverstrekkers dienen ervoor te zorgen dat de gemaakte afspraken in dit kader ook schriftelijk worden gedeeld met de klant.

Oplossingsrichting c: Geen herstel klanten: overgang naar regulier achterstandsbeheer

Bij het aflopen van (de verlenging van) de betaalpauze moet duidelijk worden of de klant zijn reguliere maandtermijnen weer kan betalen zonder verdere hulp of dat de betalingsproblemen structureler zijn en de klant meer of andere hulp nodig heeft om deze op te lossen. In dit laatste geval vindt de AFM het logisch dat een klant ook verder wordt geholpen met de gebruikelijke instrumenten beschikbaar binnen het reguliere achterstandsbeheer.

De AFM heeft in eerdere publicaties haar verwachtingen en algemene uitgangspunten ten aanzien van achterstandsbeheer geformuleerd. Bijvoorbeeld in de in 2016 gepubliceerde [leidraad Consumenten en Incassotrajecten](#) en in de eerder genoemde en recent gepubliceerde [10 uitgangspunten](#) bij achterstandsbeheer voor hypotheekaanbieders.