

---

EBA/GL/2015/12

---

19.08.2015

---

## EBA-richtsnoeren

---

# inzake achterstallige betalingen en gedwongen verkoop

# Inhoudsopgave

---

<b>Afdeling 1 – Verplichtingen ten aanzien van naleving en rapportage</b>	<b>3</b>
<b>Afdeling 2 – Onderwerp, toepassingsgebied en definities</b>	<b>4</b>
<b>Afdeling 3 – Tenuitvoerlegging</b>	<b>6</b>
<b>Afdeling 4 – Vereisten inzake achterstallige betalingen en gedwongen verkoop</b>	<b>7</b>

# Afdeling 1 – Verplichtingen ten aanzien van naleving en rapportage

---

## Status van deze richtsnoeren

1. Dit document bevat richtsnoeren die zijn uitgebracht op grond van artikel 16 van Verordening (EU) nr. 1093/2010<sup>1</sup>. Overeenkomstig artikel 16, lid 3, van Verordening (EU) nr. 1093/2010 moeten bevoegde autoriteiten en financiële instellingen zich tot het uiterste inspannen om aan die richtsnoeren te voldoen.
2. Richtsnoeren geven weer wat in de opvatting van EBA passende toezichtpraktijken binnen het Europees Stelsel voor financieel toezicht zijn en hoe het recht van de Unie op een specifiek gebied dient te worden toegepast. Bevoegde autoriteiten als bedoeld in artikel 4, lid 2, van Verordening (EU) nr. 1093/2010 voor wie richtsnoeren gelden, dienen hieraan te voldoen door deze op passende wijze in hun praktijken te integreren (bijvoorbeeld door hun wettelijk kader of hun toezichtprocessen aan te passen), ook wanneer richtsnoeren primair tot instellingen zijn gericht.

## Kennisgevingsverplichtingen

3. Overeenkomstig artikel 16, lid 3, van Verordening (EU) nr. 1093/2010 stellen bevoegde autoriteiten EBA vóór 19.10.2015 ervan in kennis of zij aan deze richtsnoeren voldoen of voornemens zijn deze op te volgen, of, indien dit niet het geval is, wat de redenen van de niet-naleving zijn. Bevoegde autoriteiten die bij het verstrijken van de termijn niet hebben gereageerd, worden geacht niet te hebben voldaan aan de richtsnoeren. Kennisgevingen worden ingediend door het formulier op de EBA-website te versturen naar [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu) onder vermelding van 'EBA/GL/2015/12'. Kennisgevingen worden ingediend door personen die bevoegd zijn om namens hun bevoegde autoriteiten te melden of zij aan de richtsnoeren voldoen. Elke verandering in de status van de naleving dient eveneens aan EBA te worden gemeld.
4. Kennisgevingen worden overeenkomstig artikel 16, lid 3, van de EBA-verordening op haar website bekendgemaakt.

---

<sup>1</sup> Verordening (EU) nr. 1093/2010 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2010 tot oprichting van een Europese toezichthoudende autoriteit (Europese Bankautoriteit), tot wijziging van Besluit nr. 716/2009/EG en tot intrekking van Besluit 2009/78/EG van de Commissie (PB L 331 van 15.12.2010, blz. 12).

## Afdeling 2 – Onderwerp, toepassingsgebied en definities

---

### Onderwerp en toepassingsgebied

5. Deze richtsnoeren verschaffen nadere details met betrekking tot de in artikel 28 van Richtlijn 2014/17/EU<sup>2</sup> uiteengezette vereisten met betrekking tot kredietovereenkomsten die binnen het toepassingsgebied van artikel 3 van Richtlijn 2014/17/EU vallen.

### Adressaten

#### Adressaten van deze richtsnoeren

6. Deze richtsnoeren zijn gericht tot:
  - a) bevoegde autoriteiten als omschreven in artikel 4, lid 2, van Verordening (EU) nr. 1093/2010 ('EBA-autoriteiten') die ook bevoegde autoriteit zijn als omschreven in punt 22 van artikel 4 van Richtlijn 2014/17/EU. De richtsnoeren zijn van toepassing voor zover deze autoriteiten zijn aangewezen als bevoegd om te zorgen voor de toepassing en handhaving van de bepalingen van Richtlijn 2014/17/EU waarop deze richtsnoeren betrekking hebben; en
  - b) financiële instellingen als omschreven in artikel 4, lid 1, van Verordening (EU) nr. 1093/2010 die kredietgever zijn als omschreven in punt 2 van artikel 4 van Richtlijn 2014/17/EU.

#### Adressaten van informatievereisten

7. Ongeacht de vraag of de richtsnoeren aan een EBA-autoriteit als bedoeld in punt 6, onder a), zijn gericht of niet, geldt dat wanneer een lidstaat overeenkomstig artikel 5 van Richtlijn 2014/17/EU meer dan één autoriteit heeft aangewezen en een daarvan geen EBA-autoriteit is, de overeenkomstig dat artikel aangewezen EBA-autoriteit, onverminderd de uit hoofde van artikel 5, lid 3, van de richtlijn inzake woningkredietovereenkomsten vastgestelde nationale regelingen:
  - a) de andere aangewezen autoriteit onmiddellijk van deze richtsnoeren en hun toepassingsdatum in kennis stelt;

---

<sup>2</sup> Richtlijn 2014/17/EU van het Europees Parlement en de Raad van 4 februari 2014 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten met betrekking tot voor bewoning bestemde onroerende goederen en tot wijziging van de Richtlijnen 2008/48/EG en 2013/36/EU en Verordening (EU) nr. 1093/2010 (PB L 60 van 28.2.2014, blz. 34).

- b) deze autoriteit schriftelijk verzoekt toepassing van de richtsnoeren te overwegen;
- c) deze autoriteit schriftelijk verzoekt EBA of de EBA-autoriteit binnen twee maanden na de kennisgeving overeenkomstig punt a) mee te delen of zij deze richtsnoeren toepast of voornemens is toe te passen; en
- d) indien van toepassing, de overeenkomstig punt c) ontvangen informatie onmiddellijk aan EBA doet toekomen.

## Definities

- 8. De termen die in Richtlijn 2014/17/EU worden gebruikt en gedefinieerd, hebben in deze richtsnoeren dezelfde betekenis.

## Uitbesteding

- 9. Indien de activiteit van de kredietgever geheel of gedeeltelijk aan derden wordt uitbesteed of op andere manieren door een andere entiteit wordt uitgevoerd, zien kredietgevers erop toe dat zij, wanneer zij dit doen, voldoen aan de vereisten als vastgesteld in de uitbestedingsrichtsnoeren van het CEBT<sup>3</sup>. Dit geldt in het bijzonder voor CEBT-richtsnoer 2, dat bepaalt dat de uiteindelijke verantwoordelijkheid voor de adequate beheersing van de aan uitbesteding of de uitbestede activiteiten verbonden risico's berust bij het hoger management van een uitbestedende instelling.

---

<sup>3</sup> Zie CEBS (2006), *Guidelines on outsourcing*, op <https://www.eba.europa.eu/documents/10180/104404/GL02OutsourcingGuidelines.pdf.pdf>

## Afdeling 3 – Tenuitvoerlegging

---

### Toepassingsdatum

10. Deze richtsnoeren zijn van toepassing vanaf 21 maart 2016, met uitzondering van de informatievereisten als bedoeld in punt 7, die van toepassing zijn vanaf [dag van bekendmaking in de officiële talen + 1 dag].

# Afdeling 4 – Vereisten inzake achterstallige betalingen en gedwongen verkoop

---

## Richtsnoer 1: Vaststelling van beleid en procedures

- 1.1 De kredietgever stelt procedures vast om in een zo vroeg mogelijk stadium consumenten op te sporen die in betalingsproblemen komen, en hij werkt deze procedures geregeld bij.
- 1.2 De kredietgever stelt beleid en procedures vast voor de doeltreffende behandeling van en omgang met consumenten in betalingsproblemen, en hij werkt deze procedures geregeld bij. Het beleid inzake de omgang met de consument dient te bepalen dat de kredietgever consumenten in betalingsproblemen voldoende informatie verstrekt, bijvoorbeeld via websites en schriftelijke materialen, en ondersteuning biedt.
- 1.3 De kredietgever verstrekt passende opleiding aan personeelsleden die omgaan met consumenten in betalingsproblemen.

## Richtsnoer 2: Omgang met de consument

- 2.1 Wanneer een consument in betalingsproblemen komt, werkt de kredietgever met de consument samen om vast te stellen waardoor de problemen zijn ontstaan, en neemt de kredietgever passende stappen.
- 2.2 De kredietgever eerbiedigt in alle interacties met de consument in verband met zijn/haar betalingsproblemen de persoonlijke levenssfeer van de consument.
- 2.3 De kredietgever, alsook elke lasthebber die handelt namens de kredietgever, onderhoudt contact en communicatie met een consument in betalingsproblemen in een mate die in verhouding staat tot de informatievereisten en niet buitensporig is.

## Richtsnoer 3: Informatieverstrekking en bijstand aan de consument

- 3.1 De kredietgever communiceert duidelijk en in gewone taal.
- 3.2 De kredietgever verleent consumenten in betalingsproblemen ondersteuning en verstrekt hun ten minste de volgende informatie:
  - a) het aantal betalingen dat is gemist of slechts ten dele is betaald;
  - b) het totaalbedrag van het tekort in de voldoening;

- c) de als gevolg van het tekort in de voldoening opgelopen kosten;
- d) het belang van samenwerking van de consument met de kredietgever om de situatie op te lossen.

3.3 In gevallen waarin de betalingsproblemen van de consument voortduren, verstrekt de kredietgever de consument:

- a) informatie over de gevolgen van het missen van betalingen (bijv. kosten, vertragingsrentepercentage, mogelijk verlies van de onroerende zaak, enz.); en
- b) informatie over beschikbare overheidsregelingen of -steun.

## Richtsnoer 4: Afwikkelingsproces

4.1 De kredietgever houdt rekening met de persoonlijke omstandigheden van de consument, de belangen en rechten van de consument en zijn/haar aflossingscapaciteit wanneer hij een besluit neemt over de te nemen stappen of tolerantie maatregelen. Tolerantie maatregelen kunnen een of beide van de volgende tegemoetkomingen aan de consument zijn:

1. gehele of gedeeltelijke herfinanciering van een kredietovereenkomst;
2. wijziging van de eerdere voorwaarden van een kredietovereenkomst, die onder andere het volgende kan inhouden:
  - a) verlenging van de looptijd van de hypotheek;
  - b) wijziging van het type hypotheek (zoals omzetting van het type hypotheek van een hypotheek met aflossing en rentebetaling in een aflossingsvrije hypotheek);
  - c) verlening van uitstel van betaling van alle of een deel van de termijnbetalingen gedurende een bepaalde periode;
  - d) wijziging van de rentevoet;
  - e) aanbidding van een betalingspauze.

## Richtsnoer 5: Documentatie van de interacties met de consument en gegevensbewaring

5.1 De kredietgever documenteert de redenen waarom de aan de consument aangeboden optie(s) passend zijn voor zijn/haar persoonlijke omstandigheden, houdt gedurende redelijke tijd passende gegevens bij van de interacties met de consument in betalingsproblemen en bewaart deze gegevens.