

Konkurrence- og forbrugerstyrelsen
E-mail: deb@kfst.dk
Att.: Dennis Bøgh Kildetoft

06-05-2015
Dok. 149286/MBP

Høring - Kviklånsrapport udarbejdet af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har udarbejdet en analyse om markedet for kviklån og bedt Forbrugerrådet Tænk om bemærkninger.

Ud over nedenstående bemærkninger til rapporten vedlægger vi et **bilag** med metodiske overvejelser.

Overordnet finder Forbrugerrådet Tænk, at det er god og grundig rapport, der både fokuserer på udbyderne og de forbrugere, der benytter sig af lånene. Særligt tallene fra udbyderne bidrager til at skabe mere viden om dette marked. Det vil være oplagt, at denne viden opdateres årligt.

Det er samtidig Forbrugerrådet Tænks vurdering, at rapporten meget klart er med til at påvise en række åbenlyse problemer på markedet for kviklån. Når Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen bl.a. kan dokumentere, at tilbagebetalingsfristen overskrides med 30 dage eller mere for over 25 procent af de oprettede lån, at 18 procent af de oprettede lån sendes til inkasso, at omkring en tredjedel af udbydernes omsætning hentes på låneforlængelser og afdragsordninger, og når mere end 40 procent af lånerne efterfølgende fortryder, at de har optaget lånet – så peger det alt sammen i retning af et dysfunktionelt lånemarked.

Princippet om aftalefrihed er naturligvis vigtigt, men gælder kun ubetinget på velfungerende markeder. Det har vi ikke her, og i dette tilfælde synes princippet at skygge for, at især personer, der allerede er socialt udsatte, bringes i yderligere økonomisk ufare via kviklånemarkedets hurtige og nemme løsninger. Rapporten behandler ikke disse sociale slagsider, som formentlig også er vanskelige at påvise statistisk (jf. metodebilag). Men de tal, der rent faktisk lægges frem, taler for, at ganske alvorlige indgreb over for markedets virkemåder overvejes nøje.

Det foreslås i rapporten, at den nuværende frivillige indberetningsordning hos Forbrugerombudsmanden gøres obligatorisk. Forbrugerrådet kan støtte dette forslag. Det bør imidlertid overvejes om de nuværende indberetninger er dækkende eller bør udbygges med yderligere informationer. Forbrugerrådet deltager gerne i arbejdet med at afdække, hvilke informationer der kunne være relevante for at monitorere markedet.

Forslaget om en betækningsperiode på 48 timer støtter vi (cool-off periode). Forslaget lægger vægt på, at det er forbrugerne selv, der umotiveret skal vende tilbage til udbyderen, hvis de efter 48 timer fortsat ønsker lånet. Hos Forbrugerrådet Tænk finder vi det imidlertid vigtigt, at modellen med betækningsperiode udbygges med, at udbyderne ikke må tage kontakt til forbrugerne indenfor cool-off perioden, fx bare med en reklamemail eller andre fristende tiltag.

Det foreslås også i rapporten, at der følges op på, om udbyderne lever op til forpligtigelsen om at oplyse forbrugerne om klagemulighederne i Ankenævnet for Finansieringsselskaber. Vi kan støtte forslaget.

I rapporten anføres det desuden, at hvis der efterfølgende er indikationer på, at de initiativer Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen foreslår ikke har den effekt at andelen af forlængelse, misligholdelser og inkassoforløb falder, kan det overvejes at gennemføre yderligere initiativer for at styrke forbrugerbeskyttelsen på markedet. Forbrugerrådet Tænk finder dette særdeles relevant, herunder at denne opfølgning sker inden for relativ kort tid, fx et år, og der hurtigt sættes ind med yderligere tiltag for at styrke forbrugerbeskyttelsen, hvis det ikke går som Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen forventer.

I Forbrugerrådet Tænk finder vi nemlig ikke, at de tiltag styrelsen foreslår, er tilstrækkelige til at sikre forbrugerbeskyttelsen. Vi har gennem flere år foreslået et såkaldt ÅOP-loft, som vi finder, er den mest effektive model til at mindske udbredelsen af en uetisk forretningsmodel. Et ÅOP-loft vil i højere grad sikre, at der foretages en seriøs kreditvurdering inden der ydes lån og dermed forhindre overgældsætning.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen nævner i stedet for et loft over omkostningerne som en mulighed, der giver samme effekt som et ÅOP-loft. Man har senest indført et omkostningsloft i England og Finland. Styrelsen afviser imidlertid omkostningsloftet, da styrelsen finder, at det er vanskeligt at afgøre, hvor omkostningsloftet skal ligge. Forbrugerrådet Tænk finder det afgørende, at der vælges reguleringsmetoder, der har reel og betydelig effekt som et ÅOP-loft eller omkostningsloft, og vi bidrager gerne med deltagelse i en arbejdsgruppe med henblik på at komme med forslag til niveauet for et omkostningsloft.

I rapporten peges der på, at mange ikke kan betale låne tilbage til tiden, og at en meget høj andel af lånene forlænges. Forbrugerrådet Tænk ser dette som en væsentlig del af forretningsmodellen, da forbrugerne betaler et betydeligt gebyr for forlængelse. Samtidig peger den store andel af forlængelser på, at udbyderne bidrager til at fastholde forbrugeren i en gældsforfælde.

Det er også i dette lys, at flere af udbyderne tilbyder såkaldte gratis lån første gang man låner. Disse gratis lån er rene lokke-lån, idet udbyderne har et stort incitament til at fastholde forbrugerne i fortsat gæld af hensyn til udbydernes indtjening. Der bør derfor overvejes tiltag, der kan begrænse udbuddet af såkaldte gratis første lån og begrænse forlængelser af eksisterende lån (roll-over). Det kunne overvejes at indføre tiltag der begrænser udbydernes incitament til roll-overs/forlængelser, fx en afbetalingsordning. Med en afbetalingsordning brydes beløbet op i mindre bidder. Ordningen kunne sammenkobles med et fast tilbud om uvildig rådgivning ved behov for forlængelse således, at det hurtigst muligt gribes ind overfor overgældsætning.

Man hører ofte fremført, at de høje ÅOP'er på kviklån skal forstås i lyset af de korte løbetider og derfor ikke giver et reelt billede af, hvor dyre lånene er. Men netop de mange låneforlængelser viser, at dette argument for en stor del af lånene ikke holder, da der i praksis bliver tale om lange løbetider med høj ÅOP.

Rapporten belyser ikke ejerforholdene hos udbyderne eller udbydernes funding. Forbrugerrådet Tænk finder, at en helhedsorienteret analyse af, hvorledes kviklåne markedet fungerer, bør behandle dette emne. Dette vil kunne give en forståelse af drivkræfterne på markedet og udbydernes adfærd.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen konstaterer, at forretningsmodellen for kviklån ikke efterlader megen tid til at kreditvurdere den enkelte kunde. Rapporten viser efter Forbrugerrådet Tænks vurdering, at der slet ikke foretages noget man kunne kalde en

kreditvurdering. Forbrugerrådet Tænk finder, at der bør etableres en minimumsstandard for kreditvurderingen i forbindelse med udbud af kviklån. Vi deltager gerne i arbejde med at udvikle denne standard.

Med venlig hilsen

Vagn Jelsøe

Vicedirektør

Morten Bruun Pedersen

Seniorøkonom

Bilag - Forbrugerrådet Tænks bemærkninger til metode

Generaliserbarhed

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har valgt at indsamle viden fra forbrugerne via en spørgeskemaundersøgelse i et internetbaseret forbrugerpanel. Rapporten nævner ikke de problematikker, der knytter sig til at indsamle data via denne kanal – ikke mindst i forhold til at få et retvisende billede af brugerne af kviklån.

Der er indsamlet en stor stikprøve, hvilket normalt er godt, hvis man vil sikre en lav statistisk usikkerhed (at man kan stole på at svarfordelingen på et spørgsmål matcher holdningen i hele befolkningen og ikke afviger synderligt fra denne). I dette tilfælde har det dog været absolut nødvendigt, da meget få i stikprøven har erfaring med at optage mindre forbrugslån/kviklån (n=328). Selvom stikprøven samlet set er stor, er gruppen af kviklånsbrugere meget lav – og det vides ikke om gruppen under- eller overestimeres, da vi ikke har viden om udbredelsen af kviklån i den samlede befolkning. Samtidig ved vi ikke om *sammensætningen* af gruppen af kviklånsbrugere stemmer overens med virkeligheden, eller om der i denne gruppe er en højere repræsentation af nogle typer frem for andre (fx folk med lavere eller højere uddannelse).

Forbrugerrådet Tænk finder det ikke særlig hensigtsmæssigt, at man har benyttet et internetpanel som eneste kilde til at indhente viden om brugerne af kviklån. Det er kendt, at internetpaneler har overrepræsentation af højtuddannede personer, og at det ofte er svagere stillede og sårbare personer, der er underrepræsenterede. Fx findes ikke mange hjemløse eller personer der ikke har råd til en computer. Selvom stikprøven overordnet set er vejet på køn, alder, geografi og uddannelse, og derfor matcher befolkningen på disse parametre, så er det selve panelets sammensætning man kan sætte spørgsmålstegn ved. Kun hvis man tror/ved, at kviklånsbrugere er repræsenteret i internetpaneler (på en passende måde), og at de har samme sandsynlighed for at blive udtrukket og deltage, kan resultaterne der generaliseres til hele befolkningen. Svarene på spørgsmålet på side 31 indikerer, at analysen formentlig ikke rummer alle kviklånsbrugere, da meget få her svarer, at de bruger pengene på leveomkostninger og at betale andre lån. Forbrugerrådet Tænks erfaring er netop, at mange, der bruger kviklån, ser det som sidste udvej til disse udgifter.

Stikprøvesammensætning

Der kan stilles spørgsmål ved hvorfor der ikke indsamlet data for personer ældre end 59 år? Har man en forventning om at det kun er personer under 60 år, der tager kviklån? I hvert fald viser RKI en stor stigning i overgældsatte ældre personer.

Spørgeskema

Det er i rapporten ikke muligt at se det fulde spørgeskema, men ud fra de gengivne formuleringer og tabeller synes der at være et par metodiske uregelmæssigheder, der kan have indflydelse på svarene. Bl.a. er respondenterne blevet tilbudt muligheden for ikke at oplyse et svar på spørgsmålene om indkomst og uddannelse. Det har en stor del benyttet sig af, hvilket giver et mangelfuldt billede af kviklånsbrugernes socio-demografiske baggrund. Der ser samtidig ud til at være overlap mellem kategorierne på indkomst (max 10.000-10-19.000), ligesom der mangler kategorier på uddannelse (ungdomsuddannelser er andet end studentereksamen. Personer med handelsskole har formentlig svaret anden uddannelse, men det vides ikke). Ved en gentagelse af undersøgelsen vil det være oplagt at lave en grundig metodisk kvalitetssikring og pilotteste på personer, der har taget kviklån.