

---

EBA/GL/2015/12 (geconsolideerde  
versie)

---

01.06.2015



---



## EBA-richtsnoeren

---

# inzake achterstallige betalingen en gedwongen verkoop

	Toepassingsdatum
	21.03.2016
Gewijzigd bij:	
 >A1 EBA/GL/2024/10	22.10.2024

# 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 moeten bevoegde autoriteiten EBA er vóór 21.10.2024 van in kennis stellen of zij aan deze richtsnoeren voldoen of voornemens zijn deze op te volgen, met opgave van redenen indien dat niet het geval is. Bevoegde autoriteiten die op die datum nog niet hebben gereageerd, worden door EBA geacht niet aan de richtsnoeren te voldoen. Kennisgevingen dienen te worden ingediend door het formulier op de EBA-website in te sturen onder vermelding van “EBA/GL/2024/10”. Kennisgevingen dienen te worden ingezonden door personen die gemachtigd zijn om namens hun bevoegde autoriteit mee te delen of deze al dan niet aan de richtsnoeren voldoet. Elke verandering in de status van de naleving moet eveneens aan EBA 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:

VA1

- 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, en

VO

- 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.

VA1

#### Adressaten van kennisgevingsverplichtingen [deleted]

7. [deleted]

VO

### Definities

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

---

<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).



## Uitbesteding [deleted]

9. [deleted]

## 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 gemiste of gedeeltelijk uitgevoerde betalingen;
  - 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.

VA1

## Richtsnoer 4: Afwikkelingsproces [deleted]

4.1 [deleted]

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

5.1 De kredietgever documenteert de redenen waarom de aan de consument geboden 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.

## Richtsnoer 6: Uitbesteding

6.1 In gevallen waarin de activiteit van de kredietgever geheel of gedeeltelijk aan derden wordt uitbesteed, dienen kredietgevers die niet een van de in de punten 9 tot en met 11 van de EBA-richtsnoeren inzake uitbesteding (EBA/GL/2019/02) bedoelde financiële instellingen zijn, ervoor te zorgen dat zij voldoen aan de in die richtsnoeren vastgestelde vereisten, met inbegrip van de eindverantwoordelijkheid van instellingen bij uitbesteding.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> EBA-richtsnoeren inzake uitbesteding (EBA/GL/2019/02) [EBA BS 2019 xxx \(EBA-ontwerprichtsnoeren inzake uitbesteding\).docx \(europa.eu\)](#) waarmee de uitbestedingsrichtsnoeren van de CEFT (CEBS Guidelines on Outsourcing) van 14 december 2004 per 30 september 2019 werden ingetrokken.