

Politisk henvendelse vedr. regeringens forbrugerpolitiske strategi: "Forbruger i en digital verden"

Nærværende henvendelse omhandler regeringens forbrugerpolitiske strategi, "Forbruger i en digital verden", som blev lanceret den 25. maj 2018. Den Sociale Retshjælps Fonds 11 årige virke som både retshjælp og gældsrådgivning til borgere under indtægtsgrensen for fri proces, giver organisationen en kompetent og relevant stemme i debatten, hvorfor vi ønsker at kommentere dele af strategien, herunder komme med konkrete forslag til regeringens videre arbejde.

Den Sociale Retshjælps Fond (DSRF) er overordnet set positive overfor regeringens intention om at sikre en høj beskyttelse af danske forbrugere. Det er fornuftigt med politisk fokus på, at danske forbrugere i højere grad skal have nemmere ved at træffe gode og sikre valg i det digitale landskab – særligt i forhold til diverse forbrugslån, der kan medføre overgældsætning for nogle personer. Overgældsætning er fortsat et problem herhjemme og det har store konsekvenser for både den enkelte borger og samfundet. Umiddelbart kan små forbrugslån forekomme at være af mindre betydning i den sammenhæng. Men hvis forbrugslåne optages af forbrugere, som i forvejen har en belastet økonomi, så kan forbrugslån(ene) være dråben, der fører til overgældsætning. **Derfor er det glædeligt, at flere af regeringens initiativer lægger op til at kunne bidrage til at forebygge, at folk ender i overgældsætning – såfremt man putter de nødvendige handlinger og tiltag ind i initiativerne.** Med denne henvendelse ønsker DSRF at kommentere udvalgte initiativer og bidrage med konkrete løsningsforslag, der kan understøtte intentionerne.

Initiativ 1: Nemmere at træffe gode valg

Det første initiativ, som regeringen præsenterer i sit udspil er et initiativ om, det skal være nemmere for borgerne at træffe gode valg. DSRF ønsker at fokusere specifikt på punktet "Låneoptagelse: Hvordan kan det blive nemmere for forbrugere at afsøge lånemarkedet?"

Behov for oplysning og undervisning

Når en borger vælger at optage et forbrugslån er det væsentligt, at de både er klar over og opmærksomme på de økonomiske konsekvenser, som det kan få at optage disse lån. F.eks. kan en forbruger umiddelbart tænke, at han/hun sagtens kan have råd til at betale de månedlige afdrag på lånet, der oftest udgør et relativt overskueligt beløb. Men hvis ét afdrag ikke bliver betalt, så kan det pludselig blive dyrt og der kan lægges strafrenter til – noget som mange forbrugere ikke har et ordentligt begreb om. **Der er derfor et behov for at undervisningen i privatøkonomi bliver styrket**, så man herigennem gør det nemmere for borgerne at træffe fornuftige valg i forbindelse med låneoptagelse. Det er vigtigt, at eksempelvis unge forbrugere får en bedre økonomisk forståelse, eksempelvis gennem mere undervisning i privatøkonomi på skoler og uddannelsesinstitutioner. Her er Finans Danmarks undervisningstiltag Pengeugen¹ et konkret eksempel, som kan være forgangsbillede for et endnu større fokus på en projektorienteret tilgang til undervisning i privatøkonomi og lån.

¹Om Finans Danmarks projekt "Pengeuge": <https://www.pengeuge.dk>

Udover et større fokus på undervisning, foreslår Den Sociale Retshjælps Fond, at man ved reklamering af forbrugslån samt udsendelse af lånetilbud henviser til, hvor borgeren kan få hjælp og rådgivning til at finde ud af, om de har økonomi til et lån, dvs. hjælp til budgetoverblik og udregning af betalingsevne.

Initiativ 2: Forbrugerpolitisk panel

I udspillet andet initiativ skriver regeringen, at de vil nedsætte et forbrugerpolitisk panel, bestående af blandt andet brancheorganisationer, forbrugerorganisationer, relevante ministerier samt to fagpersoner med særligt kendskab til forbrugerpolitik. Her ønsker DSRF blot at pointere væsentligheden af, at regeringen sikrer, at forbrugslånsudbydere også repræsenteres i et sådan panel. Alt taget i betragtning skal forbrugslånsudbydere være med til at implementere og fremme mulige initiativer på forbrugerområdet, hvorfor det også er vigtigt at have dem med om bord.

Inddrag forbrugslånsudbydere aktivt

Såfremt vi ønsker, at der sker en fyldestgørende og tilfredsstillende implementering af de nye initiativer, såvel som et generelt samarbejde omkring forbrugernes sikkerhed, **så er det essentielt for den fremadrettede proces, at forbrugslånsudbydere inviteres og inddrages aktivt i arbejdet herom.** Låneudbydere har billedeligt talt fingrene i bolledejen, når det handler om forbrugslån, og de besidder derfor også stor viden om bl.a. forbrugsmønstre, udfordringer ved kreditvurdering etc. Samtidig er det DSRFs indtryk, efter mange års samarbejde med private kreditorer i forbindelse med vores gældsrådgivning af borgere under indtægtsgrænsen for fri proces, at langt de fleste private kreditorer også ønsker at understøtte et sikkert forbrugermarked.

Initiativ 11: Bedre forbrugerbeskyttelse ved optagelse af kviklån

Regeringens ellefte initiativ i udspillet handler om at nedsætte en arbejdsgruppe, der skal undersøge, hvorledes den ønskede beskyttelse af forbrugerne ved optagelse af kviklån kan sikres. I denne arbejdsgruppe vil branchen og interesseorganisationer i fornødent omfang live inddraget i arbejdet. Hertil vil DSRF igen understrege væsentligheden af, at kviklånsudbydere inddrages aktivt i arbejdet – jo mere branchens erfaringer inddrages i det løbende politiske arbejde, jo større sandsynlighed er der for, at man i sidste ende står med effektive indsatser og tilfredsstillende implementering heraf. Selvfølgelig hele tiden med det politiske mål for øje: Bedre forbrugerbeskyttelse ved optagelse af kviklån.

Dertil ønsker DSRF at give klart udtryk for, at vi meget gerne deltager i arbejdet omkring bedre forbrugerbeskyttelse ved optagelse af kviklån. Med 11 års gældsrådgivning til borgere under indtægtsgrænsen for fri proces og politisk interessevaretagelse af målgruppen har vi stor erfaring og viden, som vi gerne bidrager med i arbejdet for bedre forbrugerbeskyttelse ved optagelse af kviklån. Helt konkret vil vi i denne henvendelse præsentere **tre forslag til initiativer, som alle kan være med til at øge forbrugerbeskyttelsen ved kviklånsoptagelse.**

Omkostningsmaksimum for forbrugslån: Omkostningsloft

DSRF foreslår, at man på ny genoptager diskussionen om at indføre et omkostningsmaksimum for hurtige forbrugslån, også kaldet kviklån. Samtidig må vi dog understrege nødvendigheden af et alsidigt beslutningsgrundlag, hvor man nøje undersøger og diskuterer konsekvenserne af forskellige loft-niveauer, herunder bl.a. hvordan det påvirker konkurrencebetingelserne, før man politisk set beslutter sig for et omkostningsloft. **Hvis ikke et omkostningsloft skal virke som et egentligt forbud mod kviklån, så bliver det nødt til at være sat "rimeligt"**. Derfor bør man fra politisk side bl.a. forhøre sig hos repræsentanter fra eksempelvis Dansk Kredit Råds 'Digitale Långivere' og/eller andre med viden på området. Det er vigtigt, at vi får undersøgt fordele og ulemper grundigt, således at den endelige løsning (eller fravælgelsen af samme) bliver en, der dels sikrer forbrugerne mod, at lånene bliver uoverskueligt dyre, dels sikrer, at man fra politisk hånd ikke uvidende fjerner al mulighed for konkurrence på kviklånsmarkedet.

Det var med interesse at DSRF i marts 2018 læste om SF's forslag til et ÅOP-loft på hurtige forbrugslån. ÅOP udgør imidlertid ikke nødvendigvis den bedste målestok for kviklån med hurtig løbetid. Derfor kan man overveje i stedet at se på et samlet omkostningsloft for lånet, hvor omkostningsloftet er en maksimumpris for, hvad et lån samlet må koste, som en procentdel af det lånte beløn. Et nærliggende supplement eller alternativ vil være at sætte et renteloft for morarenterne, hvilket betyder, at der fastsættes et loft for, hvor høje renter der kan kræves for lån, som ikke betales til tiden. **DSRF foreslår, at man både diskuterer et renteloft (debitorrenteloft) og et omkostningsloft for kviklån.** En kombination af et omkostningsloft og et renteloft for morarenterne kan bidrage til at øge forbrugerbeskyttelsen ved optagelse af kviklån.

Det er vigtigt at understrege, at et omkostnings- og morarenteloft ikke alene garantere bedre forbrugerbeskyttelse ved optagelse af kviklån – det er afgørende, at man opprioriterer indsatsen rettet mod at styrke viden og uddannelse, såfremt man vil klæde borgerne ordentligt på som forbrugere, at man opprioriterer en udvidelse af adgangen til gældsdata (se nedenfor) samt opprioriterer indsatsen for en kvalitetssikret gældsrådgivning (se nedenfor).

Udvid adgang til gældsdata

Det andet forslag til et initiativ, som kan øge forbrugerbeskyttelsen ved kviklånsoptagelse, er en udvidelse af gældsdataregistrene. Mange aktører, politiske såvel som private, kræver i dag, at udbydere af forbrugslån sikrer en mere ansvarlig kreditgivning ved at undersøge forbrugerens nuværende gældssætning, hvilket skal sikre, at vedkommende rent faktisk kan betale lånet tilbage. Der skal altså ikke ydes et lån til en forbruger, når vedkommende herved bliver overgældsat. Denne intention er DSRF helt enig i. Vi må dog også pointere, at de fleste forbrugslånsudbydere gør, hvad de kan inden for rammerne af den nuværende lovgivning. Derfor kræver det, at man sætter sig ned og ser på, hvad der spænder ben for, at udbydere kan sikre en ansvarlig kreditgivning. Hertil foreslår DSRF, at man kigger på de eksisterende kreditplysningsbureauer og udvider disse med aktuel gældsdata, eller at der oprettes et nationalt gældsregister for finansieringsselskaber, pengeinstitutter og leasingsselskaber.

Virkeligheden er indrettet således, at forbrugslånsudbydere i begrænset omfang kan se borgernes reelle gældssætning, fordi deres primære adgang til sådanne data er gældsanmærkninger hos Experian (RKI) og Bisnode

(Debitor Registret). Udfordringen med disse kreditoplysningsregistre er, at forbrugeren på tidspunktet for registreringen allerede er overgældssat.

DSRF foreslår derfor, at der oprettes et nationalt gældsregister, hvor at alle borgere med åbne lån kan se, hvad de skylder – uanset om de er overgældssatte eller ej – og som kreditorer kan anvende til kreditvurderinger. Ligesom i det tilsvarende system i Tyskland kan man overveje at operere med et farvesystem (grøn, gul og rød). Således vil det blot være de borgere, der er i risiko for overgældssætning eller som allerede er overgældssat, der får en anden farve end grøn. Alle andre borgere kan med ro i sjælen stå registrerede som grønne (eksempelvis hvis du har bolig- og billån, men afbetaler retsmæssigt). Et udvidet registreringssystem som dette ville give forbrugslånsudbydere et værktøj til at sikre en mere korrekt kreditgivning og undgå at tilbyde lånoptagelse til borgere, som ikke har mulighed for at betale lånet tilbage. Hermed giver vi forbrugslånsudbydere en reel chance for at bidrage til at øge forbrugerbeskyttelsen ved kviklånsoptagelse og giver samtidigt forbrugerne overblik over deres øjeblikkelige gældssituation – også i tilfælde af insolvens.

Samtidig bør man fra politisk hånd tage en diskussion om, hvordan man i højere grad sikrer socialt udsatte borgere ved kviklånsoptagelse. I dag har forbrugslånsudbydere ingen mulighed for at se, om en borger er særligt socialt belastet, dvs. om de har psykiske lidelser, misbrugsproblemer, sociale udfordringer mv. Eksempelvis kan forbrugslånsudbydere blot se "fast bopæl", men ikke om der er tale om f.eks. en institution eller et bosted, ligesom de ikke har nogen mulighed for at se, om borgeren er i behandlingstilbud.

Kvalificeret gældsrådgivning til alle

For det tredje mener DSRF, at man fra politisk hånd i højere grad bør fokusere på kvalificeret gældsrådgivning på nationalt plan, når overgældssætningen er sket. Forbrugeren er ikke i nær samme grad beskyttet efter låneaftalens indgåelse, når overgældssætningen er sket. **Det taler for, at der i øget grad bør fokuseres på efterfølgende hjælp som f.eks. gældsrådgivning.** Forbrugeren har så at sige alt for nemt ved at overgældssætte sig og får forholdsvis begrænset hjælp til at komme ud af overgældssætningen.

Da gæld ikke kun er et problem for den enkelte borger, men også for samfundet, er det vigtigt at sikre, at alle har adgang til gældsrådgivning. Som følge af det stigende problem med overgældssætning, er der siden 2008 opstået et væld af gældsrådgivningstilbud – nogle gratis andre mod betaling. Der findes imidlertid ikke nogen officielle standarder, som gældsrådgivningen i Danmark skal leve op til. Dermed er det op til den enkelte rådgiver eller organisation og dennes samvittighed at definere, hvad det vil sige at yde gældsrådgivning. Kvaliteten heraf er derfor også svingende.

Der er i dag flere hundrede gældsrådgivere i Danmark, på sigt forhåbentligt flere tusinde, alle med forskellige baggrunde. Det kan derfor ikke forventes, at de alle har en fælles opfattelse af, hvad kvalificeret gældsrådgivning omfatter, eller hvilke etiske spilleregler man som rådgiver skal følge. Derfor er der brug for overordnede retningslinjer. Borgerne bør nemlig efter DSRFs mening kunne forvente en kvalificeret faglighed samt gennemsigtighed i forhold til, hvilken hjælp der tilbydes, ligesom det er tilfældet ved retshjælp ved advokat på trin 1-3. Det er et krav for andre

rådgivere, f.eks. forsikringsagenter og investeringsrådgivere, at de skal være certificerede, før de må rådgive. **På samme vis bør borgerne også kunne forvente, at gældsrådgivere er certificerede og underlagt etiske regler,** ligesom eventuelle priser tydeligt bør fremgå, såfremt der er tale om tilbud med brugerbetaling.

DSRF kan derfor kun håbe på, at regeringen vil følge op på satspuljeforhandlingerne fra sidste år, hvor der blev afsat penge til en national vidensfunktion på økonomi- og gældsrådgivningsområdet, således at Danmark langt om længe kan få nogle fællesstandarder for gældsrådgivning.

Ydermere foreslår DSRF, at man i forbindelse med inkasso-relateret kontakt gør borgeren opmærksom på, hvorhenne de kan modtage gældsrådgivning, dvs. at man eksempelvis i inkassobreve henviser til, at borgeren kan kontakte den nærmeste gældsrådgivning for hjælp.

Dertil må vi blot minde om, at **såfremt man ønsker at styrke de nationale gældsrådgivningsindsatser, må man finde en ny puljeløsning fremadrettet, der supplerer eller erstatter Socialstyrelsens ansøgningspulje til økonomi- og gældsrådgivning i 2018-2020.** Dette skyldes, at denne pulje afskar en 11 årige eksisterende og velfungerende national gældsrådgivning hos DSRF, bl.a. gennem krav om formaliserede og forpligtende partnerskabsaftaler, der i højere grad befordrer lokale gældsrådgivningsprojekter frem for national gældsrådgivning.

Initiativ 12: Øget tilsyn med kviklån

Regeringens tolvte initiativ handler om, at tilsynet med udbydere af forbrugslån, herunder kviklån, lægges under Finanstilsynet.

Dette delelement stiller DSRF sig umiddelbart positiv overfor, som vi også gav udtryk for i Politiken den 21. maj 2018². **Vi håber, at Finanstilsynets redskaber kan sikre, at der bliver ryddet op i eventuelle "brodne kar" på kviklånsmarkedet.** DSRF er af den overbevisning, at det også er i de fleste kviklånsudbyderes interesse at skabe et sikkerhedsnet for de svageste borgere i samfundet. Fra politisk side bør overflytningen af forbrugslånstilsynet til netop Finanstilsynet derfor samtidig også benyttes som en mulighed til at indbyde de retskafne kviklånsudbydere til sammen at finde ud af, om der er huller på kviklånsområdet og så finde løsninger i fællesskab. Jævnfør regeringens egen vision i den forbrugerpolitiske strategi om at "styrke brugen af adfærdsindsigter", mener vi i den forbindelse også, at **det ville være oplagt, hvis Finanstilsynet benytter lejligheden til fremadrettet at overvåge, hvor mange borgere, der ender i egentlige problemer med kviklån, samt skubbe til udviklingen af et fuldt opdateret gældsregister.**

Med venlig hilsen

På vegne af Den Sociale Retshjælps Fond

Sandy Madar
Direktør / Stifter

Dea Dalbjerg
Politisk konsulent

² Politiken: [Amalie endte i kviklånskrise](#), udgivet den 21. maj 2018