

VFN Gedragscode per 1 mei 2019 (vervangt de VFN Gedragscode per 1 januari 2014)

Reikwijdte en definities

1. Reikwijdte

De VFN Gedragscode is van toepassing op alle krediet aan consumenten anders dan een krediet aan een consument voor de verwerving, verbouwing of herfinanciering van een voor eigen bewoning bestemd in één van de Europese landen gelegen registergoed, tot zekerheid voor de terugbetaling waarvan een hypotheek op dat registergoed is of wordt gevestigd.

Indien tot zekerheid voor de terugbetaling van een krediet dat valt onder de reikwijdte van deze code een hypotheek op een registergoed wordt gevestigd, is deze code van toepassing.

Indien een krediet aan een consument bestemd is voor de verwerving van een voor eigen bewoning bestemd in één van de Europese landen gelegen registergoed, tot zekerheid voor de terugbetaling waarvan niet een hypotheek op dat registergoed is of wordt gevestigd, is de Gedragscode Hypothecaire Financieringen van toepassing. De financiële dienstverlener informeert bij de consument of het krediet bestemd is voor de verwerving van onroerend goed zoals hiervoor beschreven.

2. Definities

Op deze code zijn, tenzij anders bepaald, de definities als opgenomen in artikel 1:1 van de Wet op het Financieel Toezicht overeenkomstig van toepassing.

Adviseren van de consument en zorgdragen voor een adequate aansluiting tussen bestedingsdoel en kredietproduct

3a. Het adviseren van de consument

De financiële dienstverlener dient bij het adviseren van de consument:

1. ten aanzien van de kredietvorm, voor zover redelijkerwijs mogelijk, rekening te houden met de doelstellingen van de consument;
2. over verbonden financiële producten te handelen in het belang van de consument. Indien de mee te financieren kosten, van welke aard dan ook, van het verbonden financiële product meer bedragen dan 15% van de kredietlimiet of kredietstroom dient het belang van de consument bij het verbonden financiële product expliciet in het advies te worden toegelicht. In dat geval zal ook de aanbieder over het verbonden financiële product worden geïnformeerd. De financiering van een verbonden financieel product moet passen binnen de maximale kredietruimte. Daar waar kosten voor de advisering van aan het consumptief krediet gerelateerde verzekeringen door de bemiddelaar in rekening worden gebracht aan de klant en meegefinancierd worden in het te verstrekken krediet, zal de aanbieder deze kosten niet rechtstreeks uitbetalen aan de bemiddelaar.
3. rekening te houden met algemeen voorzienbare ontwikkelingen in de omstandigheden van consumenten ten einde overkreditering op termijn te voorkomen.
4. zijn overwegingen over de onder 1 t/m 3 genoemde onderwerpen in het advies op te nemen.
5. Voor zover de advisering plaatsvindt via een verbonden bemiddelaar ligt de eindverantwoordelijkheid voor de naleving van dit artikel bij de aanbieder.

3b. Het zorgdragen voor een adequate aansluiting tussen bestedingsdoel en kredietproduct

De aanbieder en/of de bemiddelaar draagt er zorg voor dat sprake is van een adequate aansluiting tussen het bestedingsdoel van de consument en de eigenschappen, zowel qua type als qua looptijd, van het aangeboden en/of geadviseerde kredietproduct.

Acceptatie / behandeling kredietaanvragen

4. De basisnorm

Ter voorkoming van overkreditering hanteert de aanbieder bij de beoordeling van de financiële positie van de consument een basisnorm. Deze basisnorm wordt, na advies van het Nibud, jaarlijks in december vastgesteld door het bestuur van de VFN en op 1 april in het daaropvolgende jaar van kracht.

5. De leennorm

De aanbieder hanteert bij de beoordeling van de financiële omstandigheden van de consument een leennorm. Deze leennorm is het bedrag dat de consument, na aftrek van vaste lasten, te allen tijde voor levensonderhoud ter beschikking moet hebben. De leennorm bestaat uit de basisnorm plus 15% van: het inkomen minus de basishuur minus de basisnorm. In de toelichting op de VFN gedragscode zijn de leennormen opgenomen die minimaal moeten worden gehanteerd voor de hogere inkomens. Er wordt hierbij onderscheid gemaakt tussen de situaties waarbij het inkomen wordt bepaald inclusief of exclusief toeslagen en vakantiegeld.

6. Behandeling van kredietaanvragen

- a. Voor de beoordeling van de aflossingscapaciteit van de consument gaat de aanbieder uit van een maandelijkse last voor de consument van ten minste 2% van het totale kredietbedrag bij een Doorlopend Krediet of bij Roodstanden op betaalrekeningen.

Bij Aflopend Krediet kan de kredietverstrekker uitgaan van een maandelijkse last van 2% van de kredietsom.

Bij een nieuw af te sluiten Aflopend Krediet kan de kredietverstrekker, ten einde de aflossingscapaciteit van de consument vast te stellen, ook gebruik maken van de daadwerkelijke maandelijkse lasten van het Aflopend Krediet. Hierbij geldt wel een beperking: indien ofwel de bepaling van de maandlast op basis van een Aflopend Krediet met een looptijd van 96 maanden; of de bepaling van 2% van de slottermijn; leidt tot een hoger bedrag dan de daadwerkelijke maandlast van het Aflopende Krediet, wordt het hoogste bedrag van deze bepalingen toegepast.

Voor Aflopend Krediet dat niet in de vorm van Huurkoop of Koop op afbetaling wordt verstrekt geldt aanvullend dat:

in die situaties waarbij met het nieuw af te sluiten Aflopende Krediet de totale uitstaande consumptieve schuld van de consument niet of slechts beperkt toeneemt, de lasten van het nieuw af te sluiten krediet bepaald worden op basis van minimaal 2% van de kredietsom.

Deze situaties zullen zich met name voordoen als het nieuw af te sluiten Aflopende Krediet hoofdzakelijk wordt aangegaan om openstaande Doorlopende Kredieten in te lossen en niet om aanvullend krediet te verstrekken aan de consument.

Indien en voor zover een bestaand krediet bestemd is voor de verwerving of verbouwing van een voor eigen bewoning bestemd registergoed en tot zekerheid voor de terugbetaling daarvan hypotheek op dat registergoed is gevestigd, zal de aanbieder bij het bepalen van de aan die financiering verbonden netto-lasten bij:

- een bruto-inkomen van de (gezamenlijke) consument(en) van twee maal modaal of hoger uitgaan van de bruto lasten per maand, verminderd met 30%;

- een bruto-inkomen van de (gezamenlijke) consument(en) van minder dan twee maal modaal uitgaan van de bruto lasten per maand, verminderd met 25%.

Onder twee maal modaal inkomen wordt verstaan het tweemaal modaal bruto jaar inkomen zoals dat jaarlijks in de leennormen (op basis van Nibud cijfers) door de VFN / NVB is vastgesteld voor het jaar waarin de consument het krediet aanvraagt.

De aanbieder mag in plaats van het in hiervoor gestelde bij het bepalen van de aan een woningfinanciering verbonden lasten ook uitgaan van de netto lasten per maand van de woningfinanciering op basis van een annuïtair aflossingsschema van het bedrag van de (resterende) woningfinanciering berekend over een periode van 30 jaren, op basis van de Gedragscode Hypothecaire Financieringen.

- b. De aanbieder verstrekt geen krediet indien:
- de conform artikel 6a bepaalde verplichtingen uit hoofde van het te verstrekken krediet en lopende kredieten ertoe leiden dat de consument van zijn inkomsten, na aftrek van vaste lasten, minder overhoudt dan de voor de consument geldende leennorm.
 - de consument onderwerp is van een minnelijke of wettelijke schuldregeling, tenzij het krediet als saneringskrediet onderdeel is van een dergelijke regeling en de schuldenregelaar dan wel de bewindvoerder toestemming heeft gegeven tot het aangaan van een kredietovereenkomst.
- c. In de situatie dat sprake is van een WOZ Krediet (een krediet waarbij als zekerheid een zogenaamde positief / negatief verklaring wordt afgegeven door de aanvrager) dat gezamenlijk met het lopende Hypothecaire Krediet niet meer bedraagt dan 100% van de WOZ waarde van de woning, kan een krediet worden verstrekt waarbij de consument uitsluitend rente verschuldigd is. In alle andere situaties is vanaf 01-04-2012 vereist dat, in de contractueel overeengekomen maandelijkse termijnen bij het aangaan van de kredietovereenkomst, tevens een aflossingscomponent is opgenomen.

De kredietaanbieder stelt alle consumenten die een krediet hebben afgesloten waarop uitsluitend rente wordt betaald minimaal eens per jaar op de hoogte van het feit dat er geen aflossing plaatsvindt op de uitstaande schuld. Tevens stelt de kredietaanbieder de consument minimaal eens per jaar op de hoogte van het feit dat de uitstaande schuld op termijn wel zal moeten worden afbetaald, hetgeen zal leiden tot een toekomstige verzwaring van de maandelijkse verplichtingen van de consument.

De jaarlijkse informatieplicht ten aanzien van krediet waarop niet wordt afgelost, is niet van toepassing op WOZ kredieten.

- d. In die situaties dat slechts sprake is van oversluiting van een lopend consumptief krediet naar een andere aanbieder, waarbij deze oversluiting aantoonbaar in het belang is van de consument, kan de kredietaanbieder er, hoewel niet wordt voldaan aan de VFN leennormen, voor kiezen om een krediet aan te bieden aan de consument.

Om invulling te geven aan het belang van de consument zal in ieder geval sprake moeten zijn van een lager rentepercentage voor de consument na oversluiting. Daarnaast is bij de vaststelling van het dienen van het klantbelang in ieder geval relevant in welke mate de oversluiting leidt tot verhoging van de kredietstom, verlaging van de aflossingscomponent of verzwaaarde verzekeringsdekking in combinatie met adviesgerelateerde kosten.

- e. Bij de behandeling van aanvragen voor consumptieve kredieten wordt vanaf 58 jarige leeftijd van de consument de inkomenssituatie bij pensionering meegewogen in de kredietbeoordeling als het krediet (mogelijk) een einddatum kent die voorbij de pensioengerechtigde leeftijd van de consument ligt. Aanvullend wordt de inkomenssituatie bij pensionering altijd meegewogen in de kredietbeoordeling als het krediet zeker een einddatum kent die voorbij de pensioengerechtigde leeftijd van de consument ligt.

Algemene vereisten voor dienstverlening bij consumptief krediet

7. Naleving VFN Gedragscode en overleg bij financiële moeilijkheden consument

VFN leden zijn bij kredietverstrekking verplicht om de VFN gedragscode na te leven. Structurele niet-naleving van de gedragscode leidt tot beëindiging van het lidmaatschap door ontzetting uit de Vereniging.

De aanbieder toont begrip voor de consument die na kredietverlening in financiële moeilijkheden geraakt en die zelf aantoonbaar probeert zijn financiële situatie te verbeteren. In dat geval probeert de aanbieder met de consument tot een oplossing van diens financiële problemen in relatie tot de kredietverlening te komen.

8. Taalniveau

De VFN leden streven in alle uitingen die zijn gericht op de consument een taalniveau na dat niet complexer is dan het taalniveau B1. De VFN leden zullen hierbij in ieder geval niet communiceren op een taalniveau dat complexer is dan taalniveau B2. Voor zover wet- en regelgeving leidt tot eisen aan uitingen die tot een zwaardere complexiteit leiden, streven de VFN leden naar optimale duidelijkheid voor de consument.

9. Beëindiging huwelijk en/of samenlevingsverband

In de situatie van de beëindiging van een huwelijk, en/of de beëindiging van een ander samenlevingsverband van meerdere kredietnemers, dient het uitgangspunt van de aanbieder te zijn dat kredietnemers ook ten aanzien van het eerder gezamenlijk afgesloten krediet een zelfstandige financiële toekomst hebben.

Algemene aanvullende vereisten voor dienstverlening bij doorlopend krediet

10. Rentebeleid bij doorlopend krediet

Het rentebeleid rond doorlopende kredietverlening van aanbieders dient te zijn gebaseerd op het uitgangspunt dat vergelijkbare klantsituaties op dezelfde wijze worden behandeld.

Als de aanbieder heeft vastgesteld dat de consument Locked Up is (zie artikel 12 en de bijbehorende toelichting), wordt de grootst mogelijke terughoudendheid betracht bij het doorvoeren van renteverhogingen voor de betreffende consument. Voor zover de aanbieder toch renteverhogingen doorvoert voor de betreffende consument worden deze uitsluitend toegepast in lijn met de ontwikkeling van de fundingkosten.

11. Maximale looptijd doorlopende kredieten na 1 mei 2019

Bij doorlopende kredieten die worden afgesloten na 1 mei 2019 wordt door de kredietovereenkomst en aanvullende voorwaarden gewaarborgd dat het doorlopende krediet een looptijd heeft die niet langer is dan 180 maanden.

De aanbieder kan hieraan bijvoorbeeld invulling geven door de kredietlimiet vanaf het aangaan van de overeenkomst in gelijkmatige stappen te verlagen naar 0 in een periode van maximaal 180 maanden, of door het krediet na een bepaalde periode te blokkeren voor opnames. De aanbieder kan verschillende varianten aanbieden aan consumenten.

Beheer in relatie tot Lock Up bij doorlopende kredietverlening

12. Actualisatie bij doorlopende kredietverlening: bepalingen voor lopende portefeuille van doorlopende kredieten per 1 mei 2019

De aanbieder dient doorlopende kredieten met actuele opnamemogelijkheid te actualiseren als het krediet al langer loopt dan 36 maanden, en in de afgelopen 36 maanden geen actualisatie heeft plaatsgevonden, in de volgende situatie:

De uitnutting (onder uitnutting wordt verstaan het huidige uitstaande saldo als percentage van de oorspronkelijke kredietlimiet) is hoger dan de uitnutting die is opgenomen in onderstaande tabel:

Aantal maanden geleden afgesloten, of aantal maanden sinds laatste actualisatie	Uitnuttingspercentage
36-48	70%
49-60	61%
61-72	50%
73-84	39%
85-96	27%
97-108	14%
109-120	0%

Aanvullend worden doorlopende kredieten met een uitstaand saldo vanaf €10k minimaal eens per 60 maanden geactualiseerd.

Als het huidige uitstaande saldo, het huidige rentepercentage en de huidige maandelijkse termijn leiden tot een resterende theoretische looptijd van meer dan 180 maanden is eveneens sprake van verplichte minimaal 3-jaarlijkse actualisatie.

Als een aanbieder op de hoogte is van het ontstaan van een achterstand op een elders lopend CKI-geregistreerd krediet, waarbij het kredietbedrag ten minste €1.000 bedraagt, is sprake van verplichte actualisatie. Ook als de aanbieder signaleert dat op meerdere elders lopende CKI-geregistreerde kredieten achterstanden ontstaan is sprake van verplichte actualisatie.

Aanvullend op deze situaties dient de aanbieder te beschikken over een integraal actualisatie-beleid waarin o.a. aandacht dient te worden besteed aan het opnamedrag van de consument, de leeftijd van de consument (mede in relatie tot de leeftijdsgebonden afbouw van de limiet), life events zoals echtscheiding en werkloosheid, en de behandeling van signalen die wijzen op veranderingen in de persoonlijke situatie van de consument. Het integrale actualisatie-beleid dient hiermee nadrukkelijk een doorlopend proces te vormen, waarbij de aanbieder actie onderneemt zodra sprake is van een risico gestuurd signaal.

Het beleid van de aanbieder dient zich erop te richten dat doorlopende kredieten volledig zijn ingelost voor de maximum overeengekomen leeftijd en/of looptijd. De aanbieder dient aanvullend te beschikken over een beleid dat erop is gericht om te voorkomen dat de consument die wordt geconfronteerd met een leeftijdsgebonden afbouw van de schuldenlast in een financieel problematische situatie terecht komt door een toename van maandelijkse verplichtingen.

Onder actualisatie wordt het volgende verstaan:

Bij de aanbieder rust de primaire verantwoordelijkheid (al dan niet in samenwerking met het intermediair) om in contact met de consument vast te stellen of nog sprake is van kredietverlening die aansluit bij de huidige financiële situatie en de huidige bepalingen uit de VFN Gedragscode die toezien op kredietwaardigheidstoetsing. Hiertoe wordt een actualisatie uitgevoerd. Op initiatief van de aanbieder wordt dan voor de consument inzichtelijk gemaakt welke kredietomvang, gegeven de huidige financiële situatie van de consument en de huidige bepalingen uit de VFN Gedragscode die toezien op kredietwaardigheidstoetsing, passend is. De aanbieder voert hiertoe een inkomsten/lasten toets uit waarin minimaal gebruik wordt gemaakt van: de huidige gezinssituatie, het huidige netto-inkomen en de huidige bruto/netto woonlasten. Ook wordt middels een BKR toets vastgesteld welke consumptieve kredieten op dat moment uitstaan bij de consument.

Als de consument (na een reminder) geen invulling geeft aan het aanleveren van de betreffende informatie wordt het doorlopende krediet geblokkeerd voor opnames. Het krediet wordt vervolgens pas weer gedeblokkeerd als op basis van later alsnog door de consument aangeleverde informatie is vastgesteld dat de uitstaande doorlopende kredietlimiet aan de consument verstrekt kan worden op basis van de huidige financiële situatie en de huidige bepalingen uit de VFN Gedragscode die toezien op kredietwaardigheidstoetsing.

Op basis van de inkomsten / lasten toets wordt vastgesteld of de consument op basis van de huidige financiële situatie en de huidige bepalingen uit de VFN Gedragscode die toezien op kredietwaardigheidstoetsing nog in aanmerking zou komen voor de uitstaande kredietlimiet en/of het uitstaande saldo. De door de consument verstrekte gegevens dienen te worden geverifieerd vanaf een kredietlimiet van €1.000. Deze verificatie dient te worden gebaseerd op bescheiden en/of informatie die op een voldoende objectieve wijze de door de consument kenbaar gemaakte financiële situatie bevestigen.

13. Bepalingen rond opnameblokkade bij vastgestelde Lock Up status en externe CKI geregistreerde achterstanden

Als wordt vastgesteld dat de kredietlimiet en/of het uitstaande saldo niet meer zou kunnen worden verstrekt op basis van de huidige financiële situatie en de huidige bepalingen uit de VFN Gedragscode die toezien op kredietwaardigheidstoetsing, is de consument Locked Up, en wordt het krediet geblokkeerd voor opname.

De kredietaanbieder en/of de intermediair stelt dan samen met de consument vast op welke wijze wordt gerealiseerd dat het kredietgebruik van de consument weer aansluit bij zijn actuele financiële situatie en de actuele bepalingen uit de VFN Gedragscode die toezien op kredietwaardigheidstoetsing. De maatregelen die worden getroffen dienen er voor te zorgen dat de consument binnen een redelijke en realistische termijn uit zijn Lock Up situatie komt. Bij het vaststellen van een redelijke en realistische termijn is o.a. relevant in welke mate de consument beschikt over aflossingscapaciteit.

Als voorzienbaar is dat het doorlopende krediet nog niet volledig is ingelost bij het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd van de consument, dient vanaf 58-jarige leeftijd van de consument in het kader van actualisatie expliciet geïnformeerd te worden naar de situatie bij pensionering. De situatie bij pensionering wordt dan betrokken bij het creëren van een oplossing voor de Lock Up situatie van de consument.

Nadat actualisatie heeft plaatsgevonden, wordt vervolgens minimaal eens per 36 maanden vastgesteld of nogmaals geactualiseerd dient te worden. Het uitnuttingspercentage dat leidt tot verplichte actualisatie bedraagt dan 70. De overige indicatoren voor actualisatie zoals opgenomen in de VFN Gedragscode en het integrale actualisatie-beleid van de aanbieder blijven eveneens onverkort van toepassing.

Als CKI geregistreerde achterstanden worden geconstateerd op andere kredieten van de consument (waarbij het betreffende kredietbedrag groter is dan €1.000), dient het krediet door de aanbieder geblokkeerd te worden voor opnames. Ook als sprake is van het ontstaan van achterstanden op meerdere elders lopende kredieten dient het krediet door de aanbieder geblokkeerd te worden voor opnames.

Als wordt vastgesteld dat het huidige doorlopende krediet kan worden verstrekt op basis van de huidige financiële situatie van de consument en de huidige bepalingen uit de VFN Gedragscode die toezien op kredietwaardigheidstoetsing is geen sprake van een verplichte blokkade.

14. Actualisatieverplichtingen en blokkade verplichtingen voor doorlopend kredietovereenkomsten die worden aangegaan vanaf 1 mei 2019

Voor doorlopend krediet overeenkomsten die worden aangegaan na 1 mei 2019 geldt dat na 36 maanden wordt getoetst of het uitnuttingspercentage boven de 70 ligt. Dan is sprake van verplichte actualisatie. Daarnaast zijn het integrale actualisatie- en blokkade beleid zoals vastgesteld voor doorlopende kredieten in de portefeuille van de aanbieder per 1 mei 2019 eveneens onverkort van toepassing.

Relatie aanbieder en bemiddelaar

15. Relatie aanbieder - bemiddelaar

- a. De aanbieder zal schriftelijk met een bemiddelaar, die voor hem bemiddelt op het gebied van consumptief krediet, overeenkomen dat hij de Code dient na te leven.
- b. De aanbieder zal een bemiddelaar, die de Code niet naleeft schriftelijk verzoeken de Code na te leven.
- c. De aanbieder zal een bemiddelaar uitsluiten van bemiddeling, indien deze bemiddelaar stelselmatig in gebreke blijft de bepalingen uit de Code na te leven. Dit laat onverlet de meldplicht op grond van art 4:97 Wft.

16. Samenwerking aanbieder en bemiddelaar bij doorlopende kredietverlening

In het kader van de detectie en behandeling van Lock Up klanten zijn afspraken gemaakt over aspecten die een verplichte actualisatie triggeren van de financiële situatie van de consument.

Onder actualisatie wordt in dit kader verstaan de vaststelling of nog sprake is van kredietverlening die aansluit bij de huidige financiële situatie en de huidige bepalingen uit de VFN Gedragscode die toezien op kredietwaardigheidstoetsing.

Het resultaat van de actualisatie is de beantwoording van de vraag of het uitstaande kredietbedrag bij een aanbieder op basis van de huidige financiële situatie, het huidige uitstaande consumptieve krediet en de huidige leennormen nog verstrekt zou kunnen worden.

Voor zover sprake is van intermediaire dienstverlening spannen aanbieder en bemiddelaar zich in om afspraken te maken over de invulling van de actualisatie-verplichtingen en de wijze waarop oplossingen worden gerealiseerd voor consumenten die Locked Up zijn.

Als tussen aanbieder en bemiddelaar is overeengekomen dat de intermediair een rol speelt bij de actualisatie ontvangt de bemiddelaar van de aanbieder overzichten en signalen van klantsituaties die vragen om actualisatie. Aanbieder en bemiddelaar spannen zich dan ook in om afspraken te maken over de wederzijdse doorlopende uitwisseling van informatie. Bij de uitwisseling van informatie wordt gewaarborgd dat voldaan wordt aan de verplichtingen vanuit wet- en regelgeving die de privacy van de consument beschermen.

Voor zover passend bij de rol die de bemiddelaar speelt in het kader van actualisatie, en in aansluiting bij de verantwoordelijkheden die op de aanbieder rusten op basis van het Algemeen Reglement CKI en de relevante wettelijke bepalingen, wordt de bemiddelaar door de aanbieder voorzien van actuele CKI-informatie in die situaties waarbij actualisatie vereist is.

Als de bemiddelaar een rol speelt bij de actualisatie, legt de bemiddelaar het resultaat van de actualisatie (voor zover mogelijk) vast, en koppelt het resultaat van de actualisatie terug aan de aanbieder. De aanbieder legt het resultaat van de actualisatie vervolgens ook vast.

Er kan in het kader van actualisatie sprake zijn van de verplichting om stukken op te vragen bij de consument. Voor zover de bemiddelaar een belangrijke rol speelt bij de actualisatie, zullen de betreffende stukken in de regel worden opgevraagd door de bemiddelaar. De betreffende stukken worden in dat geval door de bemiddelaar ook verstrekt aan de aanbieder.

De aanbieder draagt zorg voor het faciliteren van de mogelijkheid om relevante informatie uit te wisselen met de bemiddelaar.

Als bij actualisatie door de bemiddelaar is vastgesteld dat het uitstaande kredietbedrag niet meer verstrekt zou kunnen worden, wordt de aanbieder geïnformeerd door de bemiddelaar. De bemiddelaar probeert vervolgens in samenspraak met de aanbieder een oplossing te creëren die in het belang is van de consument. De bemiddelaar legt de betreffende oplossing vervolgens vast en koppelt deze terug naar de aanbieder. De aanbieder legt de betreffende oplossing vervolgens ook vast. Voor zover relevant, wordt hierbij ook de instemming van de consument met de voorgelegde oplossing vastgelegd door aanbieder en bemiddelaar.

Voor zover geen standaardoplossingen beschikbaar zijn, koppelt de bemiddelaar dit terug aan de aanbieder. In dat geval neemt de aanbieder de behandeling over, en wordt door de aanbieder vastgesteld welke oplossing voor de Lock Up situatie wordt geboden. De aanbieder informeert vervolgens de bemiddelaar over de betreffende oplossing. Beide partijen leggen deze oplossing vast.

Verschillende wijzigingen in de situatie van de consument kunnen leiden tot de noodzaak van actualisatie. *Life events* zoals verhuizing, wijziging van huwelijkse staat en of gezinssituatie kunnen effect hebben op het Verantwoord Krediet Maximum (VKM) van de consument.

Aanbieder en bemiddelaar zorgen voor uitwisseling van informatie. Voor zover op basis van het beleid van de aanbieder, of op basis van het beleid van een bemiddelaar een actualisatie wordt voorgeschreven naar aanleiding van de genoemde *life events*, wordt hiervan wederzijds melding gemaakt. Aanbieders en bemiddelaars zullen veelal afspraken vastleggen over de wijze van behandeling van de betreffende wijzigingen.

Aanbieder en bemiddelaar realiseren vanuit hun eigen verantwoordelijkheden laagdrempelige mogelijkheden voor consumenten om wijzigingen kenbaar te maken. De consument dient hierbij te worden geïnformeerd over veilig en zorgvuldig gebruik van communicatiemiddelen.

Aanbieders en bemiddelaars spannen zich in om de wederzijdse verantwoordelijkheden t.a.v. actualisatieverplichtingen vast te leggen.

De aanbieder draagt zorg voor een toereikende controle van de gemaakte afspraken. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van steekproeven en/of audits.

Er worden consequenties verbonden aan het niet naleven van afspraken die door aanbieder en intermediair worden gemaakt in het kader van actualisatie-verplichtingen.

Toelichting

17 . Toelichting op de VFN Gedragscode

De toelichting op deze Gedragscode maakt daarvan integraal onderdeel uit.