

# Woningkrediet in 10 minuten bij KBC-CBC! Echt?

C. Jeanmart, socioloog et G. Leriche, juriste (februari 2019)

Op 28 januari jl. lanceerden de banken KBC, CBC en KBC Brussels een nieuw en uniek proces voor het online aanvragen en aanvaarden van een woningkrediet. Hun persmededeling kreeg als titel: “In 10 minuten geeft KBC zekerheid over woningkrediet”.

Het online hypothecair krediet is geen nieuwigheid. Drie Belgische actoren bieden het aan: Hello bank!, Keytrade bank en KBC-CBC. Momenteel wordt een vastgoedkrediet op vijf jaar niet langer in het kantoor afgehandeld, maar digitaal of op afstand<sup>1</sup>. Met dit nieuwe procedé om krediet te verstrekken, probeert KBC-CBC zich van de concurrentie te onderscheiden door in te zetten op snelheid en beschikbaarheid. Het Observatorium zoomt in op deze nieuwe dienstverlening.

## 1. Waarover gaat het?

De klant vult online een formulier in via een mobiele app, op een pc of een tablet. Hij kan in 10 minuten een akkoord ontvangen omtrent de toekenning van een vastgoedkrediet. Dit procedé reikt verder dan een gewone simulatie. De klant ontvangt immers een definitieve en gepersonaliseerde kredietbelofte.

Buiten het akkoord over de toekenning van het krediet, wordt er een gepersonaliseerde en competitieve rentevoet meegedeeld, die twee weken geldig blijft.

Tot hier gaat het om een volkomen geautomatiseerd procedé. Het krediet wordt echter wel toegekend onder voorbehoud dat een expert de juistheid van de door de klant meegedeelde informatie zal onderzoeken.

## 2. Voor wie?

In november 2018 hebben KBC-CBC dit nieuwe procedé voor de online aanvraag en aanvaarding van een hypothecair krediet gedurende twee maanden uitgetest. De test die werd uitgevoerd bij medewerkers van de betrokken banken, resulteerde in de ondertekening van 400 contracten<sup>2</sup>.

Sinds januari 2019 is deze service uitsluitend toegankelijk voor particulieren die minstens een maand klant zijn bij KBC-CBC en het statuut van loontrekkenden hebben<sup>3</sup>.

Verwacht wordt dat de service in de loop van het jaar 2019 wordt uitgebreid naar de zelfstandigen en niet-klanten van de bank.

## 3. Hoe werkt het concreet?

De klant kan zijn aanvraag via een mobiele app, tablet of pc indienen, met informatie over zijn vastgoedproject en na invoering van een reeks inlichtingen in verband met zijn inkomsten, lasten, lopende kredieten, een eventuele eigen inbreng enz. Het gaat in dit stadium om declaratieve gegevens.

<sup>1</sup> In 2017 ging het colloquium van het Observatorium Krediet en Schuldenlast over het thema van de kredietverlening op afstand. De handelingen kan men raadplegen op de website [www.observatoire-credit.be](http://www.observatoire-credit.be) in de rubriek “Onze colloquia” of [door te klikken op deze link](#).

<sup>2</sup> “Sinds eind november liep een piloot waarbij meer dan 6.000 klanten een kredietsimulatie volledig en digitaal doorliepen. 1.500 onder hen gingen over tot een effectieve kredietaanvraag, waarvan er tot dusver net geen 400 leidden tot een ondertekend kredietdossier.” (bron: [persbericht KBC, 28 januari 2019](#)).

<sup>3</sup> Cloot A., “KBC promet un crédit immobilier en 10 minutes top chrono”, Le Soir, 28 januari 2019.



Zodra het formulier is ingevuld, krijgt de klant een antwoord binnen 10 minuten<sup>4</sup> :

- ofwel wordt de aanvraag aanvaard en krijgt de klant een voorstel van rentevoet,
- ofwel wordt er aan de klant extra informatie gevraagd,
- ofwel wordt de aanvraag geweigerd.

De beslissing wordt genomen op basis van drie criteria: de door de klant ingevoerde gegevens, zijn risicoprofiel en zijn terugbetalingscapaciteit (ook door de klant meegedeeld).

Het gaat hier om een omnikanaalaanpak, d.w.z. dat het geldig en identiek is voor alle andere kanalen (kantoor, callcenter enz.). De rentevoet blijft twee weken geldig.

Vervolgens neemt een expert contact op met de klant om de ingevoerde gegevens te verifiëren. Dat contact kan verlopen via het door de klant gekozen kanaal (online, telefonisch of via online chat met een expert op afstand of in het bankkantoor).

De kredietaanvraag wordt dan concreet uitgewerkt in het kantoor of op afstand. Die concrete afhandeling kan gebeuren in minder dan 24 uur.

#### **4. Waarin schuilt de nieuwigheid ?**

Deze dienstverlening gaat gepaard met een snelle en online aanvaarding van het hypothecair krediet. De communicatie rond het product benadrukt de mogelijkheid om binnen tien minuten een antwoord te krijgen op een vraag voor een woningkrediet. De gespecialiseerde concurrenten passen een langere termijn toe (24 uur).

Dankzij die snelle aanvaarding zouden toekomstige kopers onmiddellijk duidelijkheid hebben over het feit of hun kredietaanvraag al dan niet kan worden goedgekeurd, kunnen zij andere kandidaat-kopers in snelheid nemen en dus een aankoopbelofte doen zonder opschortende voorwaarde van toekenning van een hypothecair krediet.

De bank stelt dat iedere klant een gepersonaliseerde en competitieve rente voorgesteld krijgt. Deze in 10 minuten meegedeelde rente zou dus de voordeligste zijn die de klant bij KBC-CBC kan krijgen en zou gepersonaliseerd zijn op basis van criteria zoals:

- de toestand van de aanvrager (inkomsten, lasten, lopende kredieten enz.);
- de geleende quotiteit;
- de kortingen die gekoppeld zijn aan het intekenen op andere producten (schuldsaldoverzekering, woningverzekering, domiciliëring van het loon bij KBC-CBC enz.).

#### **5. Welke implicaties voor de kredietnemer?**

Niet alle publieksgroepen komen in aanmerking voor dit soort product.

*Declaratieve gegevens, verantwoordelijkheid van de kredietnemer*

Momenteel zijn de particulieren die van deze dienst gebruik kunnen maken klant bij de bank. Dat betekent dat de bank al over enkele klantgegevens beschikt. De verantwoordelijkheid voor de inlichtingen die tijdens de aanvraag zijn meegedeeld, ligt bij de klant. De inlichtingen moeten juist en volledig zijn. Toch kan het gebeuren dat de klanten te goeder trouw het bedrag van hun reële lasten over- of onderschatten, waardoor het principeakkoord onvrijwillig wordt scheefgetrokken.

---

<sup>4</sup> Interview met Denis Claikens, Directeur Général Domaine des Crédits bij KBC Banque nv, "On n'est pas des pigeons", Vivacité, 29 januari 2019.

### *De naleving van de verplichtingen van de kredietgever*

Wie de titel “een woonkrediet in 10 minuten” leest, zou kunnen denken dat er in het kredietverleningsproces geen “menselijke” tussenkomst is. De realiteit is echter anders. Zodra het principeakkoord is meegedeeld, neemt een agent contact op met de kandidaat-kredietnemer om de ingevoerde gegevens te verifiëren. Vraag is hoe deze verificatie gebeurt en hoe de verplichtingen van de kredietgever, in termen van informatie, het SECCI-formulier enz. worden nageleefd.

### *Een niet-negotieerbare rentevoet*

Zodra de rente is meegedeeld, kan over het tarief naderhand niet meer worden onderhandeld, ook wanneer de concurrentie met een voordeliger tarief uitpakt. Er is geen enkele onderhandelingsmarge mogelijk. Daar waar men de kandidaat-kredietnemer adviseert om de aanbiedingen te vergelijken, wordt deze service hier niet geboden.

### *Een verkoopovereenkomst zonder opschortende voorwaarde van het verkrijgen van een krediet*

Op basis van een in 10 minuten verkregen gunstig principeantwoord, kan de klant – in de euforie van het moment – ertoe geneigd zijn een verkoopovereenkomst te ondertekenen voor een vastgoed zonder dat daarin de opschortende voorwaarde van het verkrijgen van een krediet wordt bedongen.

Met een dergelijke clause kan de kandidaat-koper de verkoopovereenkomst verbreken ingeval hem een hypothecair krediet wordt geweigerd en zonder dat hij een vergoeding is verschuldigd.

Wanneer die clause niet is voorzien, kan de kandidaat-koper zich niet aan de overeenkomst onttrekken zonder de verkoper te vergoeden. Die verkoper heeft dan het recht om het voorschot dat bij de ondertekening van de verkoopovereenkomst is betaald (+/- 10% van de waarde van het vastgoed) voor zich te houden als schadevergoeding.

### *Een vastgoed is geen doordeweeks project*

Het is niet onbelangrijk erop te wijzen dat hypothecaire kredieten worden afgesloten voor gemiddeld 98.378 euro<sup>5</sup> (mediaan van 104.500 euro). De particulier die dit soort traject bewandelt, moet zich dus rekenschap geven van de investering dat dit inhoudt. In een maatschappij waarin alles alsmaar sneller gebeurt, bestaat het risico dat de particulier niet goed beseft welke verbintenis hij aangaat.

---

<sup>5</sup> Gegevens per einde 2018. Bron: Nationale Bank van België, 2019, Centrale voor kredieten aan particulieren. Statistieken, Brussel, p.23.