



KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN

Markedet for kviklån

2015

Markedet for kviklån

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
Tlf.: +45 41 71 50 00
E-mail: kfst@kfst.dk

Online ISBN 978-87-7029-611-3

Analysen er udarbejdet af
Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Maj 2015

Indhold

Kapitel 1	
Resumé og hovedkonklusioner	5
1.1 Et nyt marked for forbrugslån.....	5
1.2 Forbrugerne på markedet.....	8
1.3 Der er indikationer på, at kviklån i høj grad bruges til impuls køb.....	8
Kapitel 2	
Beskrivelse af udbyderne	12
2.1 Et nyt marked.....	12
2.2 Markedets størrelse	13
2.3 Misligholdelser, forlængelser og inkasso	15
2.4 Udbyderne på kviklånsmarkedet.....	17
2.5 Produkter og priser	20
2.6 ÅOP – lånets årlige omkostninger i procent af lånebeløbet.....	22
2.7 Reguleret loft over omkostningerne ved kviklån	23
Kapitel 3	
Forbrugerne på markedet	27
3.1 Låntagernes karakteristika.....	28
3.2 Forbrugernes anvendelse af små forbrugslån	31
Kapitel 4	
Forbrugernes adfærd	33
4.1 Forbrugernes overvejelser og muligheder på markedet.....	33
4.2 Forbrugerne undervurderer omkostningerne	35
4.3 Forbrugernes finansielle forståelse	36
4.4 Forbrugernes privatøkonomi	39
4.5 Adfærdsmønstrene på markedet for kviklån	41
Kapitel 5	
Regulering af kviklånsmarkedet.....	45
5.1 De lovgivningsmæssige rammer	45
5.2 Forbrugerkreditdirektivet	46
5.3 Standardoplysninger ved reklame	46
5.4 Oplysninger forud for aftaleindgåelsen	49
5.5 Kreditvurdering af forbrugeren	50
5.6 Oplysninger i kreditaftalen	53
5.7 Fortrydelsesret ved indgåelse af kreditaftaler	53
5.8 Åger.....	54
5.9 Ankenævn for Finansieringsselskaber	54
5.10 Forbrugerombudsmandens tilsyn med kortfristede lån.....	56
5.11 Praksis for regulering i andre lande	57

Bilag**Data og metode 60**

6.1 Oplysninger fra virksomheder på markedet 60

6.2 Forbrugerundersøgelse..... 61

Kapitel 1

Resumé og hovedkonklusioner

1.1 Et nyt marked for forbrugslån

Kviklånsmarkedet er et marked i vækst, men den statistiske dækning af markedet er begrænset. Det medfører, at debatten ofte baseres på holdninger og enkeltstående beretninger fra virksomheder, gældsrådgivere, interesseorganisationer eller fra forbrugerne selv. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har som sekretariat for Konkurrencerådet udarbejdet denne analyse. Analysens konklusioner og anbefalinger er Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens – som sekretariat for Konkurrencerådet. Analysen er gennemført som en sektorundersøgelse under konkurrenceloven, jf. konkurrencelovens § 15 d.

Analysen viser blandt andet, at markedet for kviklån er koncentreret på få udbydere. Langt størstedelen af mindre forbrugslån anvendes til almindeligt forbrug såsom elektronik, tøj, møbler eller fornøjelser. Over halvdelen af de forbrugere, som har prøvet at optage mindre forbrugslån, overvejede ikke andre alternativer, og mere end 40 pct. har efterfølgende fortrudt, at de optog lånet.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vurderer, at forbrugerne i 2014 samlet set betalte omtrent 140 mio. kr. for at låne i alt ca. 430 mio. kr. som kviklån i gennemsnitligt 30 dage.

Dette nye marked for forbrugslån i form af kviklån opstod i takt med udbredelsen af det mobile netværk efter årtusindeskiftet. Der dukkede udbydere op, der tilbød mindre lån med forholdsvis kort løbetid, men den store nyskabelse har været forbrugernes mulighed for at optage disse lån ved at udfylde en simpel formular på internettet eller på mobiltelefonen. Nu er lånte penge ikke længere væk end 'et klik på mobilen'.

I rapporten anvendes betegnelsen *kviklånsmarkedet* om dette delmarked for forbrugslån. Rapportens formelle definition på et kviklån er *et forbrugslån uden sikkerhed og uden betingelse om køb af en vare, hvor løbetiden maksimalt er tre måneder*.

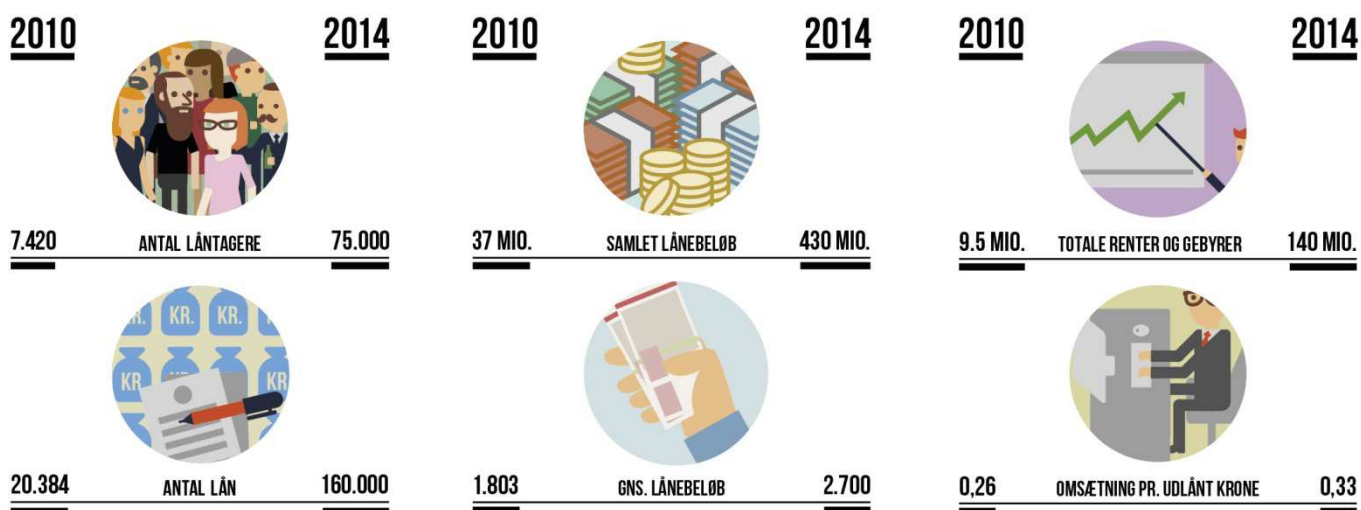
Til brug for analysen har styrelsen gennemført en større dataindsamling blandt virksomhederne, samt en omfattende spørgeundersøgelse blandt forbrugerne. Disse data ligger til grund for denne første kortlægning af kviklånsmarkedet i Danmark.

Et marked i vækst

Primo 2015 er der seks udbydere på markedet, og disse sælger udelukkende kviklån. Efterspørgslen efter kviklån er steget markant. I 2010 oprettede 7.420 forbrugere 20.384 kviklån, og det samlede udlånsbeløb var på 37 mio. kr. I 2013 oprettede 53.741 forbrugere 118.469 kviklån, og det samlede udlånsbeløb var på 302 mio. kr. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vurderer, at der i 2014 samlet set vil have været omtrent 75.000 forbrugere, der oprettede omtrent 160.000 kviklån, og at det samlede udlån vil udgøre omtrent 430 mio. kr.

Langt størstedelen af kviklånene har en løbetid på en måned, og ingen kviklån på dagens marked har en løbetid på over 45 dage. I 2010 var de samlede kreditomkostninger, dvs. renter og gebyrer, på 9 mio. kr. I 2013 var de godt 90 mio. kr. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vurderer, at de samlede kreditomkostninger i 2014 vil udgøre omtrent 140 mio. kr. Det er den pris, forbrugerne samlet set kommer til at betale for at bruge ca. 430 mio. kr. i gennemsnit 30 dage, før pengene blev tjent.

Figur 1.1 Kviklånsmarkedet og dets udvikling siden 2010



Anm.: Tal for 2014 er de anslåede tal for hele året baseret på dataindsamling fra udbyderne samt oplysninger fra Forbrugerombudsmandens indberetningsordning. Se metodebilaget for nærmere beskrivelse.

Kilde: Data indsamlet hos udbyderne af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Kviklånsmarkedet er et koncentreret marked. Det skyldes både det lille antal udbydere, men det skyldes også betydelige forskelle i udbydernes markedsandele, hvor de to største udbydere målt på udlån i 2014 udgjorde omtrent 80 pct. af markedet. Den gennemsnitlige overskudsgrad var 22-39 pct. i 2013, om end overskudsgraden viser tegn på udsving fra år til år. Det er i overensstemmelse med, at der stadig foregår en markedsmodning på dette unge marked.

I forbindelse med udarbejdelsen af denne analyse af markedet for kviklån har Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen ikke fundet indikationer på problematiske konkurrenceretlige forhold.

Kreditomkostningerne på kviklånsmarkedet

En sammenligning af priserne på udbydernes hjemmesider viser relativt store forskelle i kreditomkostningerne for ellers sammenlignelige lån. Fx koster det 190 kr. at låne 1.000 kr. i en måned hos den billigste udbyder, mens det koster 375 kr. hos den dyreste. Det er en forskel på 185 kr.

I debatten fremhæves ofte kviklånenes årlige omkostninger i procent (ÅOP), der kan være flere tusind procent. Et låns ÅOP afhænger blandt andet af lånets løbetid. Hvis to lån sammenlignes, hvor lånebeløb og samlede kreditomkostninger er lige store, så vil lånet med kortest løbetid have højere ÅOP. Det er derfor vigtigt, at forbrugerne er opmærksomme på, at ÅOP kun bør anvendes som sammenligningsgrundlag, når lånene er af samme størrelse og har samme løbetid. ÅOP for et kviklån vil være betragteligt højere end ÅOP for et længerevarende forbrugslån, men den samlede kreditomkostning kan alligevel være større for det længerevarende lån.

Der er løbende debat om at indføre et loft over låneomkostningerne på kviklån for at beskytte forbrugerne. En sådan prisregulering er et stort indgreb på et marked – både i forhold til kon-

kurrencen og i forhold til princippet om aftalefrihed, men det kan være et nødvendigt redskab, hvis det indføres på markeder, hvor der ikke er grundlag for en effektiv konkurrence, fx som følge af høje adgangsbarrierer. Som udgangspunkt er kviklånsmarkedet et normalt forbrugermarked, hvor adgangsbarriererne for nye aktører er forholdsvis lave. Det drejer sig primært om visse kapitalkrav, særligt det første år, hvor nye udbydere har vanskeligt ved at få dækket deres startomkostninger.

Det vil være vanskeligt at vurdere, hvor et omkostningsloft i givet fald skal placeres. Sættes loftet for højt, vil det være ineffektivt. Sættes det for lavt, kan det lukke markedet, da udbydere ikke kan få dækket deres omkostninger. Sker det, kan det have en række konkurrencemæssige konsekvenser, da kviklån i et vist omfang er i konkurrence med længerevarende forbrugslån og bankers kassekreditter og udlån. Sættes loftet i nærheden af udbydernes nuværende priser, vil det være unødigt detailregulering, der kan virke hæmmende for priskonkurrencen.

Kviklånsmarkedet er et ungt og dynamisk marked, der stadig udvikler sig, og et omkostningsloft vil være et stort indgreb. Et loft kan reelt fungere som et egentligt forbud mod kviklån. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vurderer ikke, at et omkostningsloft på er den ideelle løsning på markedets problemer.

Ansvarlig långivning

Der er et grundprincip om aftalefrihed i Danmark. Det vil sige, at hvis loven ikke gør undtagelser, så kan private indgå aftaler, som de ønsker. På den ene side har forbrugerne på kviklånsmarkedet derfor selv ansvar for at afsøge markederne, sammenligne alternativer og træffe et velovervejede valg i forbindelse med optagelsen af kviklån. På den anden side har udbydere ansvar for at udøve ansvarlig långivning over for deres kunder. Dette ansvar har udbydere, da kreditaftaleloven forpligter dem til at vurdere, om en potentiel låntager på baggrund af dennes økonomiske situation vil være i stand til at betale de forudsatte afdrag på kreditbeløbet, inden kreditaftalen indgås.

Løbetiden på kviklån er kort, og mange forbrugere overskrider tilbagebetalingsfristen. I 2013 blev tilbagebetalingsfristen overskredet med 30 dage eller mere for over 25 pct. af de oprettede lån. Mange låntagere må derfor forlænge lånene, når tilbagebetalingsfristen er nået, eller indgå afdragsordninger for at komme ud af gælden. I sidste ende blev 18 pct. af de oprettede lån sendt til inkasso i 2013.

En stor andel af kviklånene forlænges, når tilbagebetalingsfristen er nået. Det vurderes i analysen, at udbydere under ét omsatte for omtrent 30 mio. kr. på forlængelser og afdragsordninger i 2013, hvilket svarer til godt 30 pct. af deres omsætning. Der er en række administrative omkostninger forbundet med at tjene denne ekstra omsætning, men på det tidspunkt, hvor en låneaftale forlænges, er der fx ingen markedsførings- eller oprettelsesomkostninger.

Alle udbydere foretager en vis kreditvurdering af deres kunder, om end kreditvurderingen er sparsom sammenlignet med bankernes praksis. Alle udbydere undersøger, om lånansøgeren er registreret i et af de to skyldnerregistre, RKI eller Debitorregistret, og alle udbydere har en nedre aldersgrænse, således at de ikke udlåner til forbrugere under fx 21 eller 23 år. Ligeså tjekkes låntagerens lånehistorik hos den pågældende udbyder. Derudover varierer procedurerne fra udbyder til udbyder. Yderligere kreditvurdering kan dreje sig om at undersøge øvrige forhold via andre registre, såsom bopælsforhold via fx OIS- eller BBR-registret, eller spørge ind til indkomst og månedlige udgifter. Det er uvist, hvornår de enkelte parametre i kreditvurderingen fører til en afvisning af lånet.

Den høje andel forlængelser, misligholdelser og inkassosager indikerer, at mange låntagere får tildelt et lån, som de ikke kan tilbagebetale inden for løbetiden. For at følge udviklingen fremadrettet etablerede Forbrugerombudsmanden i 2009 en indberetningsordning for virksomheder, der primært markedsfører kviklån. Ordningen fungerer ved, at udbydere frivilligt

giver tilsagn om at levere kvartalsvise indberetninger om en række forhold. Indberetningerne omfatter blandt andet indgåede låneaftaler fordelt på alder samt antal misligholdte lån.

Ankenævnet for Finansieringsselskaber, der blev nedsat pr. 1. januar 2015, vil fungere som klageinstans for forbrugere, der er kommet uretmæssigt i klemme på kviklånsmarkedet eller på det øvrige forbrugslånsmarked, der udsteder forbrugslån, hvor der ikke er betingelse om køb af en vare. Ankenævnet kan på den måde levere en vis forbrugerbeskyttelse. For i højere grad at sikre at forbrugerne har kendskab til nævnet, således at relevante sager bringes for nævnet, har Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen taget initiativ til, at nævnet markedsføres på den offentlige forbrugerportal, forbrug.dk. På forbrug.dk har Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen desuden offentliggjort et tema med råd til, hvad forbrugerne skal overveje, før de optager et kviklån.

Efter etableringen af Ankenævnet for Finansieringsselskaber har udbydere af kviklån ifølge kreditaftaleloven pligt til at oplyse forbrugerne om tilstedeværelsen af denne klagemulighed, og de har pligt til at oplyse forbrugerne om, hvordan de gør brug af denne mulighed for at klage. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen anbefaler, at der løbende følges op på, om udbydere lever op til denne forpligtelse.

1.2 Forbrugerne på markedet

Der findes kun yderst begrænset statistik om de forbrugere, der optager kviklån. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har derfor gennemført en omfattende spørgeundersøgelse blandt de 20-59-årige forbrugere. I spørgeundersøgelsen har det ikke været muligt at anvende løbetiden som afgrænsning. I stedet er spørgeundersøgelsen afgrænset til forbrugere, der har prøvet at optage mindre forbrugslån på max. 12.000 kr. uden betingelse om køb, hvor lånet er optaget via en formular på internettet. Derfor anvendes betegnelsen *mindre forbrugslån* i forbindelse med beskrivelsen af forbrugerne.

Mindre forbrugslån anvendes af alle aldersgrupper, men de er mest populære blandt de 20-29-årige og mindst blandt de 50-59-årige. Mindre forbrugslån optages både af studerende, folk i arbejde og arbejdsløse, men forbrugere, der står uden for arbejdsmarkedet har størst tendens til at have optaget et mindre forbrugslån. Desuden er tendensen til at optage mindre forbrugslån større blandt forbrugere, der har en dårligere privatøkonomi, hvor de fx har haft problemer med at betale regninger til tiden.

For næsten 40 pct. af forbrugerne af mindre forbrugslån endte deres lån med at være dyrere end de forventede, da de optog lånet. Det kan skyldes, at en stor andel af lånene forlænges, misligholdes eller sendes til inkasso, hvilket alt sammen øger kreditomkostningerne.

Det kan også skyldes, at mange forbrugere har vanskeligt ved at gennemskue den information om lånets omkostninger, som udbydere ifølge lovgivningen skal præsentere dem for. Det drejer sig fx om lånets debitorrente, de samlede kreditomkostninger og lånets ÅOP. Spørgeundersøgelsen viser, at forbrugerne har vanskeligt ved at forstå ÅOP-begrebet og ved at bruge det i praksis. Desuden viser sager fra Forbrugerombudsmanden, at flere udbydere ikke giver de oplysninger, som de er forpligtiget til ifølge lovgivningen, når de udbyder kviklån.

1.3 Der er indikationer på, at kviklån i høj grad bruges til impuls køb

Spørgeundersøgelsen viser, at langt de fleste mindre forbrugslån bruges til anskaffelse af almindelige forbrugsgoder, såsom elektronik, tøj, møbler eller fornøjelser. Kun en lille andel af forbrugerne bruger pengene på ydelser som mad eller regninger. Samtidig viser undersøgelsen, at mere end 50 pct. af forbrugerne ikke overvejede andre alternativer end det forbrugslån, de endte med at optage, og at mere end 40 pct. af låntagerne efterfølgende fortryder, at de optog et mindre forbrugslån. Det indikerer, at kviklån i høj grad bruges til impuls køb, hvor købet sker ud fra begrænsede overvejelser om pris og konsekvens.

Desuden viser indberetninger fra virksomhederne, at der optages flest kviklån i begyndelsen af måneden, og at låneoptaget falder rimeligt støt henover måneden. Størstedelen af kviklåne har 30 dages løbetid, og ingen kviklån på dagens marked har en løbetid på mere end 45 dage. Når et kviklån optages, er det således med forventning om tilbagebetaling med låntagerens næste indkomstudbetaling.

Indkomst udbetales typisk omkring månedens afslutning, hvorfor begyndelsen af måneden er det tidspunkt, hvor forbrugeren har flest penge til rådighed, da uforudsete udgifter og småforbrug, der forekommer henover måneden, ikke har gjort sig gældende endnu. Så hvis pengene til en given vare ikke slår til i begyndelsen af måneden, så er det her, hvor en forbruger kan være mest optimistisk omkring egen evne til at tilbagebetale et kviklån rettidigt, om end denne optimisme kan være urealistisk. Når rådighedsbeløbet er størst i begyndelsen af måneden, kan det umiddelbart virke mere sandsynligt, at det er muligt at spare i løbet af resten af måneden og på den måde tilbagebetale lånet inden for den næste indkomstcyklus. Senere på måneden, hvor rådighedsbeløbet er lavere, kan vurderingen være mere pessimistisk, og forbrugerne kan derfor have mindre tendens til at optage kviklåne sidst på måneden.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen anbefaler, at der indføres en obligatorisk betænkingsperiode på 48 timer, inden for hvilken låntageren ikke kan acceptere et lånetilbud om kviklån med henblik på at sikre, at kviklån i mindre grad baseres på impulsivitet. En sådan ordning kunne indebære, at forbrugeren først skal igennem den normale ansøgningsproces, hvor der foretages en kreditvurdering. Hvis udbyderen herefter ønsker at tilbyde lånet til forbrugeren, så fremsendes et lånetilbud, og betænkingsperioden igangsættes. Når betænkingsperioden er overstået, skal forbrugeren selv rette henvendelse til udbyderen og acceptere udbyderens lånetilbud, før låneaftalen kan indgås, og lånet udbetales. Hvis forbrugeren ikke selv retter henvendelse til udbyderen og accepterer lånetilbuddet efter betænkingsperioden, er der således ikke indgået en låneaftale.

Betænkingsperioden skal fungere som en cool-off mekanisme, der i højere grad sikrer, at forbrugeren får mulighed for at overveje lånebehovet og eventuelt afsøge markedet for alternative finansieringskilder. Samtidig sikrer mekanismen, at forbrugere, der ønsker at gøre brug af et kviklån, stadig har mulighed for at låne pengene.

En betænkingsperiode adskiller sig fra den obligatoriske fortrydelsesret, da udnyttelse af fortrydelsesretten kræver, at forbrugeren aktivt tager kontakt til udbyderen for at annullere lånet og derefter tilbagebetaler det lånte beløb plus eventuelle renter, der må være løbet på i mellemtiden.

Særligt med bankernes nylige indførelse af *straksclearing*, hvor pengeoverførsler mellem forskellige banker sker øjeblikkeligt på alle tidspunkter af døgnet, er det væsentligt at sikre, at kviklån ikke oprettes på baggrund af impulsivitet alene.

Hvis der efterfølgende er indikationer på, at de anbefalede initiativer ikke har den effekt, at andelen eller antallet af forlængelser, afdragsordninger, misligholdelser og inkassoforløb falder, kan det overvejes at gennemføre yderligere initiativer for at gøre markedet mere vellydende.

Boks 1.1
Hovedkonklusioner

- » Kviklånsmarkedet er et marked i vækst. I 2010 blev der oprettet 20.384 kviklån med et samlet udlånsbeløb på 37 mio. kr. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vurderer, at der i 2014 samlet set blev oprettet omtrent 160.000 kviklån, og at det samlede udlån udgjorde omtrent 430 mio. kr.
- » Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vurderer, at forbrugerne i 2014 samlet set betalte omtrent 140 mio. kr. for at låne disse 430 mio. kr.
- » Kviklånsmarkedet er et koncentreret marked. Der er i dag seks udbydere på markedet, og de to største udbydere står tilsammen for omtrent 80 pct. af det samlede udlån.
- » I 2013 blev tilbagebetalingsfristen overskredet med mindst 30 dage for 25 pct. af de oprettede lån. I sidste ende blev omtrent 18 pct. af de oprettede lån sendt til inkasso.
- » Det vurderes i analysen, at udbydere samlet set omsatte for omtrent 30 mio. kr. på forlængelser og afdragsordninger i 2013. Det vurderes dermed, at godt 30 pct. af udbydernes omsætning stammer fra, at låntagere har vanskeligt ved at tilbagebetale deres lån rettidigt.
- » Mindre forbrugslån på max 12.000 kr. anvendes af alle aldersgrupper, men de er mest populære blandt unge forbrugere.
- » Mindre forbrugslån på max 12.000 kr. optages både af studerende, af folk i arbejde og af arbejdsløse, men forbrugere, der står uden for arbejdsmarkedet har større tendens til at optage mindre forbrugslån.
- » Langt størstedelen af kviklånene anvendes til almindeligt forbrug, såsom elektronik, tøj, møbler eller fornøjelser. En lille andel anvendes til fx mad eller regninger.
- » Mere end 50 pct. af de forbrugere, der har prøvet at optage mindre forbrugslån på max 12.000 kr., overvejede ikke andre alternativer, fx en kassekredit eller et bevilget overtræk.
- » Mere end 40 pct. af de forbrugere, der har prøvet at optage mindre forbrugslån på max 12.000 kr., fortryder efterfølgende, at de optog lånet.
- » Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har ikke fundet indikationer på problematiske konkurrenceretlige forhold på markedet. Det er dog samlet set Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens vurdering, at markedet for kviklån ikke er så velfungerende, som det kunne være.

Resultaterne fra analysen giver anledning til en række anbefalinger, der fremgår af boks 1.2. Analysen fokuserer på markedet for kviklån, og anbefalingerne er rettet mod de problemer, som er adresseret i analysen. Særlige finansielle produkter, såsom mellemfinansiering ved ejendomshandler eller byggelån, er ikke omfattet af analysen.

Boks 1.2
Anbefalinger og politik-
overvejelser

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vurderer, at kviklånsmarkedet kan blive mere velfungerende ved, at:

- » Den eksisterende frivillige indberetningsordning hos Forbrugerombudsmanden gøres obligatorisk, hvilket vil kræve en lovændring.
- » Det afklares, om præambel 26 i EU's forbrugerkreditdirektiv betyder, at de danske myndigheder kan udforme retningslinjer eller en bekendtgørelse, der redegør for, hvad en tilstrækkelig kreditvurdering består af, herunder hvad der må anses for værende *fyldestgørende oplysninger* i forbindelse med indgåelse af kreditaftaler.
- » Der indføres en betækningsperiode på 48 timer, inden for hvilken låntageren ikke kan acceptere et lånetilbud om kviklån. Hvis forbrugeren ikke selv retter henvendelse til udbyderen og accepterer lånetilbuddet efter betækningsperiodens udløb, er der således ikke indgået en låneaftale.
- » Efter etablering af Ankenævnet for Finansieringsselskaber pr. 1. januar 2015 er udbyderne forpligtet til at oplyse forbrugerne om denne klagemulighed i låneaftalen. For at sikre, at låntagerne kender deres rettigheder og muligheder, anbefales det, at der løbende følges op på, om udbyderne lever op til denne forpligtigelse.

Kapitel 2

Beskrivelse af udbydere

2.1 Et nyt marked

I takt med udbredelsen af det mobile netværk efter årtusindeskiftet opstod et nyt marked for forbrugslån. Der dukkede udbydere op, der tilbød mindre lån med forholdsvis kort løbetid, men den store nyskabelse var forbrugernes mulighed for at optage disse lån ved at udfylde en simpel formular på internettet eller på mobiltelefonen.

Muligheden for at anvende mobiltelefonen til at låne penge gjorde, at denne lånetype blev markedsført under navnet "SMS-lån", men andre betegnelser blev også anvendt. Med udbredelsen af smartphones er det nu ikke længere nødvendigt med en sms for at optage lånet på sin mobiltelefon, da de fleste forbrugere har fuld internetadgang stort set overalt.

I denne rapport anvendes betegnelsen "kviklån" om denne type forbrugslån, jf. boks 2.1. Der er på nuværende tidspunkt 6 udbydere på markedet for kviklån i Danmark. Det drejer sig om Mikrokredit ApS, Mobillån Danmark ApS, TrustBuddy AB, Folkia AS Norge Filial Sverige, 4Finance Aps, der markedsfører sig via hjemmesiden vivus.dk samt Ferratum Denmark ApS, der markedsfører sig under to brands via hjemmesiderne ferratum.dk og kvikautomaten.dk.

Boks 2.1 Afgrensning af markedet for kviklån

Der anvendes forskellige betegnelser for kortfristede forbrugslån, fx SMS-lån, hurtig lån, lynlån og kviklån. I denne rapport anvendes betegnelsen *kviklån*. Betegnelsen dækker i denne rapport over *forbrugslån uden sikkerhed og uden betingelse om køb af en vare eller tjeneste, hvor løbetiden maksimalt er tre måneder*.¹

Afgrensningen på tre måneder baserer sig på den nuværende praksis og struktur på markedet. Forbrugerombudsmanden har i disse år et særligt fokus på forbrugslån af maksimalt tre måneders varighed, og udbydere af kortfristede forbrugslån tilbyder udelukkende lån med en løbetid på under tre måneder. På dagens marked er den maksimale løbetid 45 dage, og det samlede lånebeløb samt kreditomkostningerne skal tilbagebetales på én gang.

De øvrige udbydere af forbrugslån på det danske marked tilbyder primært lån, hvor løbetiden kan være flere år, og normalt er lånebeløbene langt større for disse langfristede forbrugslån. Der er derfor en sontring mellem almindelige forbrugslån og kviklån.

Kviklån adskiller sig fra almindelige forbrugslån på flere punkter. For det første er lånebeløbene mindre, mellem 500-7.000 kr. på markedet i dag, og lånets løbetid er langt kortere, mellem 15-45 dage, hvor løbetiden for et traditionelt forbrugslån kan være flere år. Det er tilgængeligheden af disse mindre, korte lån, der i særlig grad bliver brugt til at markedsføre lånene. Med udbredelsen af kviklån er lånte penge ikke længere væk end 'et klik på mobilen'.

¹ Analysen ser kun på traditionelle forbrugslån, der falder ind under denne afgrænsning. De finansielle produkter, som bankerne tilbyder deres kunder på baggrund af kendskab til den enkelte kundes privatøkonomi, herunder fx mellemfinansiering af ejendomshandler, bevilget overtræk og byggelån, er ikke omfattet.

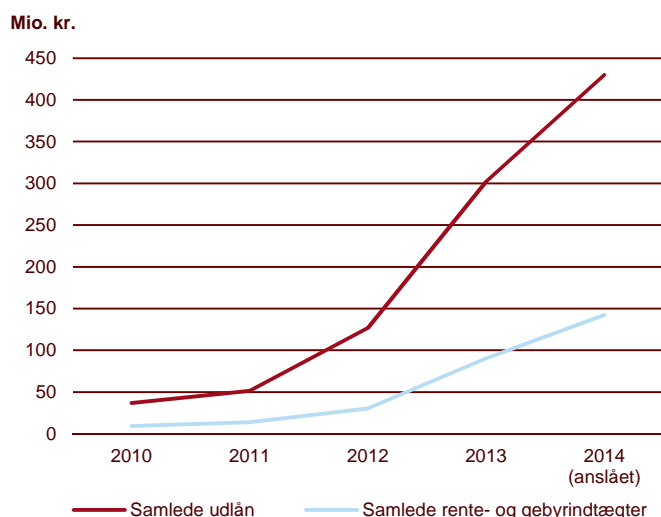
Til brug for denne analyse har Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen gennemført en omfattende dataindsamling blandt samtlige nuværende udbydere på kviklånsmarkedet. Med disse data har det været muligt at give en fyldestgørende beskrivelse af udbudssiden på markedet, som det ser ud i dag. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har ikke fundet indikationer på problematiske konkurrenceretlige forhold på markedet for kviklån i forbindelse med udarbejdelsen af denne analyse.

2.2 Markedets størrelse

De indsamlede data viser, at danskernes brug af kviklån er vokset markant over de seneste år. I 2010 lånte forbrugerne omtrent 37 mio. kr., og det samlede årlige udlån er vokset betragteligt siden. I 2013 blev der i alt udlånt 302 mio. kr. Det svarer til en ottedobling i forhold til 2010.²

Figur 2.1 Markedets samlede udlån og rente- og gebyrindtægter

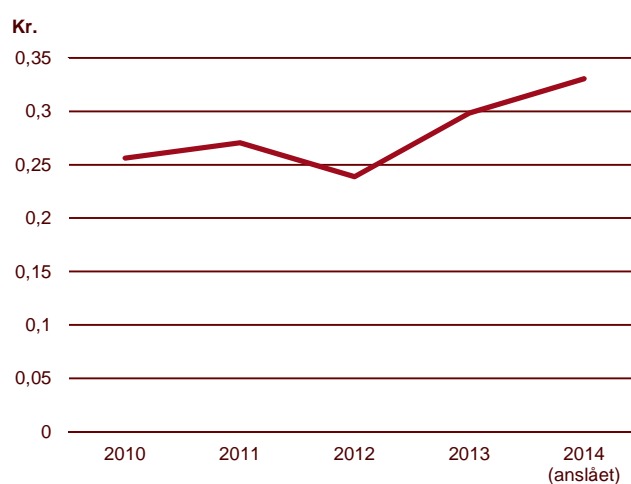
(a) Udviklingen i udlån og rente- og gebyrindtægter



Anm.: For 2014 viser figuren det forventede samlede udlån for hele året beregnet på baggrund af indberettede data.

Kilde: Data indsamlet hos udbydere af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

(b) Rente og gebyrer pr. udlånt krone



Anm.: Beregnet på baggrund af figur 2.1 (a).

Kilde: Data indsamlet hos udbydere af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Væksten i kviklån fortsatte i 2014, jf. figur 2.1. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vurderer, at det samlede udlån i 2014 udgjorde omtrent 430 mio. kr. Betragtes udbydernes rente- og gebyrindtægter, er disse steget tilsvarende fra ca. 9,5 mio. kr. i 2010 til omtrent 140 mio. kr. i 2014.³

² Tidligere offentliggjorte tal baseret på Forbrugerombudsmandens indberetningsordning omfattede ikke hele markedet.

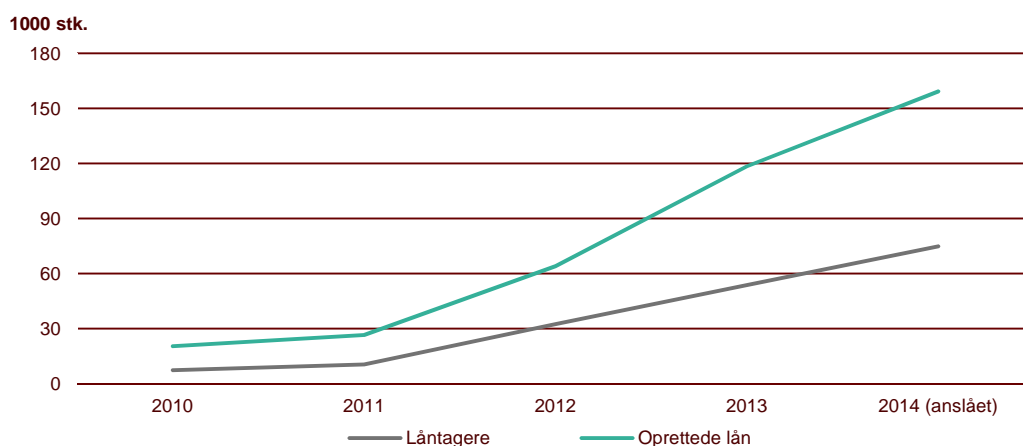
³ Udbydere har indleveret data fra 2010 til og med september 2014 (enkelte til og med august). De viste data for 2014 er lavet som en lineær fremskrivning af de indleverede data sammenkoblet med de nyeste tal for hele markedet fra Forbrugerombudsmandens indberetningsordning. Se metodebilaget afsnit 6.1 for en uddybende beskrivelse.

Udbydernes rente- og gebyrindtægter pr. udlånt krone var ca. 26 øre i 2010, jf. figur 2.1. I 2013 og 2014 er rente- og gebyrindtægter steget til 30 henholdsvis 33 øre pr. udlånt krone.

Fra 2010 til 2013 er antallet af låntagere mere end syvdoblet fra 7.420 til 53.741 låntagere, jf. figur 2.2. I samme periode er antallet af oprettede lån vokset fra 20.384 til 118.469, hvilket svarer til en stigning på knap 80. pct. om året, jf. figur 2.1. Det kan forekomme, at en forbruger har optaget lån hos mere end én udbyder, hvilket betyder en overvurdering af antallet af låntagere. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vurderer, at der i 2014 blev oprettet ca. 160.000 kviklån.

Det har ikke været muligt at medtage data fra udbydere, der ikke længere er aktive på markedet, hvilket betyder, at antallet af låntagere undervurderes. I den forbindelse bemærkes det, at en enkelt aktør, Vippi ApS, forlod markedet i 2014, og det har ikke været muligt at indhente tal for denne udbyder. Alle historiske tal undervurderes derfor i en vis forstand. Ud fra årsrapporten for 2013 for Vippi ApS vurderes det, at den udtrådte aktør maksimalt har udgjort 2,5-5 pct. af markedet. Det antages derfor, at figurene herunder giver et rimeligt retvisende billede af niveauet og udviklingen.

Figur 2.2 Antal låntagere og antal lån



Anm.: For 2014 viser figuren det forventede antal lån og låntagere for hele året beregnet på baggrund af indberettede data.

Kilde: Data indsamlet hos udbydere af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Kviklån, det vil sige mindre, kortfristede forbrugslån, udgør en begrænset andel af det samlede marked for forbrugslån uden sikkerhed. Et kviklån indgår som et såkaldt blankolån i Danmarks Statistiks oversigt over danskernes forbrugercredit hos danske finansieringsselskaber. Et blankolån er et kontantlån uden sikkerhedsstillelse, som ikke er tilknyttet købe- eller kontokort. Samlet havde de danske husholdninger ultimo 2013 blankolån for ca. 8,7 mia. kr. hos danske finansieringsselskaber.⁴ Det samlede blankoudlån hos finansieringsselskaberne toppede i 2008 med godt 11 mia. kr., men har siden ultimo 2010 ligget omkring 8-9 mia. kr. Det er

⁴ Kilde: Danmarks statistik, Statistikbanken, MPK30. I tabellen Statistikbanken falder det samlede blankoudlån med ca. 1,2 mia. kr. fra 1. til 2. kvartal 2014, men det skyldes, at nogle virksomheder omklassificeres fra finansieringsselskaber til banker. Dermed tages de ud af denne statistik og placeres i statistikken for penge- og realkreditsektoren.

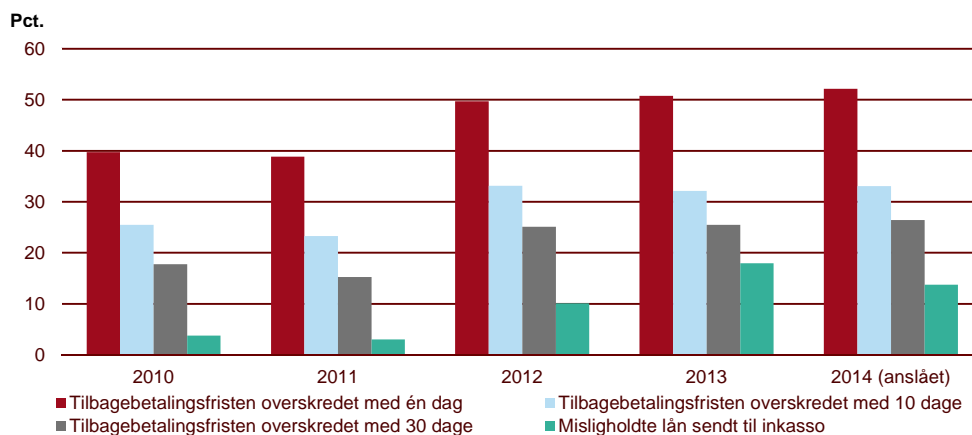
vigtigt at understrege, at forbrugslån hos bankerne ikke er medtaget, da det ikke er muligt at adskille bankernes almindelige forbrugslån fra bil- og bådlån.

2.3 Misligholdelser, forlængelser og inkasso

Der er aftalefrihed i Danmark. Det vil sige, at private kan indgå aftaler, som de ønsker, hvis loven ikke gør undtagelser. På den ene side har forbrugerne på kviklånsmarkedet selv ansvar for at afsøge markederne, sammenligne alternativer og træffe et velovervejet valg i forbindelse med optagelsen af kviklån. På den anden side har udbydere pligt til at udøve ansvarlig långivning over for deres kunder. Det kommer til udtryk ved, at udbydere er forpligtet via kreditaftaleloven til at vurdere, om en potentiel låntager på baggrund af dennes økonomiske situation vil være i stand til at betale de forudsatte afdrag på kreditbeløbet.⁵

For kviklån er der ét samlet afdrag, da hele lånebeløbet plus kreditomkostningerne betales på én gang, når løbetiden er ovre. En meget stor andel kviklån bliver ikke tilbagebetalt rettidigt, og over perioden 2010 til 2014 er antallet af kviklån, hvor tilbagebetalingsfristen overskrides, steget markant, jf. figur 2.3. Tilbagebetalingsfristen blev overskredet med én dag for hvert andet kviklån i de seneste tre år. Ifølge udbydere er en del af forklaringen, at flere låntagere simpelthen glemmer fristen. Således falder andelen for misligholdelser til lidt over 30 pct., når der ses på kviklån, hvor tilbagebetalingsfristen blev overskredet med 10 dage. Ved overskridelse af tilbagebetalingsfrister skal udbydere overholde gældende regulering for så vidt angår rykkere, rykkergebyrer og morarenter, der fremgår af gældende regulering.⁶ Ved 10 dages overskridelse har de fleste udbydere afsendt første rykker inklusive et rykkergebyr på 100 kr.

Figur 2.3 Andel misligholdte kviklån og inkassoforløb



Anm.: Tal for 2014 inkluderer kun lån optaget i perioden januar-september 2014 (januar-august for enkelte udbydere).

Kilde: Data indsamlet hos udbydere af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

⁵ Jf. bemærkningerne til § 7 c til lov nr. 535 af 26. maj 2010 om ændring af lov om kreditaftaler og lov om markedsføring.
⁶ Jf. rentelovens § 3, 5, stk. 1 og 2, 9a og 9b.

Mere end hvert fjerde kviklån misligholdes i mere end 30 dage. Ved 30 dages overskridelse har de fleste udbydere afsendt tre rykkere med hvert et rykkergebyr på 100 kr. Ses der på andelen af kviklån, der ender i deciderede inkassofarløb, så toppede denne i 2013 med 18 pct., mens den i perioden januar-september 2014 har ligget på 14 pct.⁷ Der er således tale om en betragtelig andel af de udstedte kviklån, der sendes til inkasso.

Forlængelser og afdragsordninger

De fleste udbydere tilbyder at forlænge kviklånet, hvis låntageren ikke kan tilbagebetale lånet, når løbetiden er overstået. Ved en forlængelse får låntager udskudt tilbagebetalingstidspunktet i endnu en låneperiode, normalt en måned, mod betaling af et gebyr, der kan svare til de oprindelige kreditomkostninger eller et lidt mindre gebyr.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har været i dialog med udbyderne omkring andelen af kviklån, der forlænges. For flere udbydere drejer det sig om 20-30 pct., mens en enkelt udbyder vurderer, at 50 pct. af lånene forlænges. Nogle udbydere tilbyder ikke forlængelser, men anvender i stedet afdragsordninger. I de tilfælde aftales en månedlig ydelse, som forbrugeren kan overkomme, og lånets løbetid forlænges indtil lånet plus de kreditomkostninger, der fastlægges i forbindelse med afdragsordningen, er afdraget.

Det samlede udlån på 302 mio. kr. i 2013 er eksklusive forlængelser og afdragsordninger, da udbydernes indberetninger til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen ikke medtager disse som nye lån.

Ved hjælp af dataindsamlingen fra udbyderne er det muligt at lave et skøn over betydningen af forlængelser og afdragsordninger for udbydernes omsætning i 2013. Via indberetningerne fra udbyderne til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kendes det samlede udlån og det samlede antal oprettede lån for hver udbyder. På den måde kan det gennemsnitlige lånebeløb for hver udbyder beregnes. Fra de enkelte udbyderes hjemmeside kan det beregnes, hvad prisen vil være for at låne dette gennemsnitlige lånebeløb. Dermed er det muligt at lave et skøn over, hvor meget udbyderne som udgangspunkt vil have omsat for i rente- og gebyrindtægter, hvis alle lån blev tilbagebetalt rettidigt.⁸

Tal for udbydernes udlån er fra 2013, mens priserne er hentet på udbydernes hjemmeside i november 2014. I det omfang, at priserne er steget siden 2013, vil metoden overvurdere skønnet over de rente- og gebyrindtægter, der som udgangspunkt forventes, hvis alle lån var tilbagebetalt rettidigt. Effekten af prisstigninger vurderes at være minimal.

På den baggrund forventes som udgangspunkt en omsætning på godt 60 mio. kr. i 2013, når størrelsen af udbydernes gennemsnitlige lån betragtes.⁹ Til sammenligning viser indsamlingen af data fra udbyderne, at udbydernes samlede omsætning i form af renter og gebyrer beløb sig til godt 90 mio. kr. i 2013. Forskellen på knap 30 mio. kr., der svarer til godt 30 pct. af den samlede omsætning, er således et skøn over den meromsætning, der skabes af forlængelser og afdragsordninger.

⁷ Januar-august for enkelte udbydere.

⁸ I beregningen er der taget højde for, at godt 20 pct. af de oprettede kviklån har en kortere løbetid end 30 dage. For intervallerne *under 5 dage*, *5-9 dage*, *10-14 dage*, *15-19 dage*, *20-24 dage* og *25-29 dage* er det gennemsnitlige lånebeløb og den gennemsnitlige pris fundet. Der er ikke taget højde for, at knap 2 pct. af de oprettede kviklån har en længere løbetid end 30 dage. Det har ikke nævneværdig indflydelse på resultatet.

⁹ Se metodebilaget sidst i analysen.

Det påpeges, at dette skøn ikke tager højde for, at enkelte udbydere tilbyder gratis lån for førstegangslånere eller for lån med under fx 14 dages løbetid.¹⁰ Indberetninger fra udbyderne viser, at for perioden januar-august 2014 var godt 15 pct. af kviklånene som udgangspunkt gratis. Hvis det samme gør sig gældende for 2013, medfører det, at den forventede omsætning på godt 60 mio. kr. er overvurderet med mindst 7 mio. kr., og at meromsætning på knap 30 mio. kr. er undervurderet med samme beløb.¹¹

Udbyderne har en række administrative omkostninger forbundet med at tjene denne ekstra omsætning, men på det tidspunkt, hvor en låneaftale fx forlænges, er der ingen markedsførings- eller oprettelsesomkostninger. Da udbydernes omkostninger ved at administrere forlængelser og afdragsordninger ikke kendes, er det ikke muligt at udtale sig om, hvilken profit udbyderne tjener på afdragsordninger og forlængelser.

I forbindelse med analyser af det britiske *payday lending*¹² marked kom det frem, at personalet hos to af de store, britiske udbydere anså forlængelser (roll-overs) som *key profit drivers*.¹³ Det stemmer overens med beregninger, der har vist, at britiske udbydere af *payday loans* tjener en betragtelig profit på forlængelser.¹⁴

I Sverige påpegede Finansinspektionen i maj 2014 det problematiske i, at forlængelser af *snabblån* påfører låntageren yderligere omkostninger inden det eksisterende lån er tilbagebetalt. Sker denne forlængelse uden ny kreditvurdering, er der risiko for, at låntageren ikke er kreditværdig og dermed mangler forudsætninger for at kunne tilbagebetale det forlængede lån.¹⁵

2.4 Udbyderne på kviklånsmarkedet

Kviklånsmarkedet i Danmark er forholdsvist ungt og dynamisk. Af de seks eksisterende udbydere trådte den første virksomhed ind på det danske marked i 2007, to indtrådte i 2009 og yderligere to i 2012, mens der i 2014 blev etableret endnu en udbyder. Samme år trådte Vippi ApS ud af markedet.

Kviklånsmarkedet er opstået senere i Danmark end i flere andre europæiske lande. De fleste udbydere på det danske marked er datterselskaber af udenlandske virksomheder, som udbyder sammenlignelige ydelser i andre lande. Fire virksomheder har deres oprindelse i Norden (TrustBuddy og Folkia i Norge, Ferratum i Finland og Mobillån i Sverige), en enkelt blev oprindeligt oprettet i Letland (4Finance), mens den nyetablerede udbyder Mikrokredit blev oprettet i Danmark.

¹⁰ Som det fremgår under afsnit 2.5, markedsfører flere udbydere sig med gratis lån for førstegangslånere eller for lån med under fx 14 dages løbetid. Hvis et gratis lån ikke kan tilbagebetales rettidigt og dermed forlænges eller skal afdrages, så løber der kreditomkostninger på.

¹¹ Næsten 12.000 af de gratis lån, hvilket svarer til omtrent 87 pct. af de gratis lån, har en løbetid på mindst 30 dage. For disse lån er det gennemsnitlige lånebeløb beregnet, og prisen for at låne dette beløb i 30 dage er fundet på udbydernes hjemmeside. Det giver en samlet omsætning (rente- og gebyrindtægter) på 7 mio. kr. Dette tal ser bort fra de gratis lån, der har en løbetid på under 30 dage. Korrektionen på 7 mio. kr. er dermed et underkantsskøn.

¹² En britisk pendant til kviklånsmarkedet.

¹³ Payday Lending – Compliance review final report. OFT, marts 2013.

¹⁴ Payday Lending – Fixing a broken market. ACCA (the Association of Chartered Certified Accountants), 2014.

¹⁵ Citat: "Förlängningen är ofta förenad med en avgift, som i vissa fall kan överstiga hela kredittidens sammanlagda ränta. Om detta görs utan en ny kreditbedömning, finns en risk för att lånet förlängs trots att återbetalningsförmåga saknas och det därmed sannolikt inte heller i ett senare skede kommer att finnas förutsättningar att betala tillbaka lånet. Det gör att den skuldsatte påtvingas fler kostnader utan att först återbetala sin befintliga skuld." Citeret fra Konsumentstyrelsen på finansmarknaden. Finansinspektionen, maj 2014.

Udbydere af kviklån er ikke pengeinstitutter og har ikke licens til at drive bank i Danmark. Udbydere har derfor ikke adgang til at benytte indlån som en del af deres forretning, hvilket blev fastslået i Finanstilsynets afgørelse af 23. juni 2014 mod TrustBuddy.¹⁶ Udbydere finansierer deres udlån gennem private investorer eller andre finansielle virksomheder.

Kviklånsudbydere er ikke organiseret under Finansrådet, der er interesseorganisation for danske banker eller under Finans og Leasing, der er interesseorganisation for både danske banker og danske finansieringsselskaber. De fleste udbydere er medlem af Dansk Kredit Råd, der er et netværk for virksomheder, der arbejder med kreditgivning eller inkassoforretning.

Indtjening

Til at vurdere udbydernes indtjening overordnet set kan det være nyttigt at *beregne overskudsgraden* på markedet. Dette regnskabsmæssige nøgletal viser, hvor stor en del af omsætningen der bliver til indtjening i virksomheden, og det beregnes normalt som resultatet af den primære drift (EBIT) i procent af omsætningen.

Det er muligt at beregne udbydernes overskudsgrader ved at indhente oplysninger om den primære drift fra udbydernes årsregnskaber og sammenkæde disse med oplysninger om virksomhedernes omsætning, det vil sige rente- og gebyrindtægter, der er indhentet via styrelsens dataindsamling blandt udbydere.

På grund af fortrolighedshensyn er det ikke muligt at vise overskudsgraderne for de enkelte udbydere, men disse har fluktueret meget i perioden 2010 til 2013, og der er en tendens til, at udbydere har haft negativ overskudsgrad det år, hvor de er gået ind på markedet. Det indikerer, som det må forventes, at indtræden på markedet er forbundet med visse opstartsomkostninger. For alle udbydere gælder dog, at overskudsgraderne har været positive året efter de er gået ind på markedet.

I 2013 lå overskudsgraden for udbydere på 22-39 pct., om end intervallet dækker over en vis spredning i de enkelte udbydernes overskudsgrader.¹⁷ Sammenlignes med *private byerhverv* ligger overskudsgraden for udbydere af kviklån højt. Således var der i 2012 og 2011 kun tre brancher, der havde en gennemsnitlig overskudsgrad over 30 pct., og den gennemsnitlige overskudsgrad for alle private byerhverv var godt 5 pct. i både 2011 og 2012.¹⁸ Udbydere på kviklånsmarkedet har risiko for tab på udlån, og den høje overskudsgrad kan afspejle, at udbydere imødekommer denne højere risiko ved at lægge en risikomargin oveni omkostningsniveauet, når priserne sættes.

Markedsandele og koncentration

For at få en indikation af konkurrencen på et marked kan markedets koncentration undersøges. Er der få virksomheder på et marked, eller er der enkelte meget store virksomheder, dvs. hvis koncentrationen er høj, så kan det være en indikation på manglende konkurrence. Det skyldes, at der kan være enkelte virksomheder, der har stor markedsmagt. Det kan begrænse forbrugernes valg og medføre, at forbrugere generelt tilbydes lån til højere priser og ringere vilkår, end hvis konkurrenceintensiteten på markedet var højere.

¹⁶ Se Finanstilsynets afgørelse af 23. juni 2014 om TrustBuddy AB's virksomhed i Danmark. Finanstilsynet fandt, at TrustBuddy driver finansiell virksomhed, der er omfattet af lov om finansiell virksomhed, uden at have tilladelse hertil. (Jf. <https://www.finanstilsynet.dk/da/Regler-og-praksis/Reaktioner/2014/Afgoerelse--Trustbuddy-AB-260614.aspx>).

¹⁷ Der er tale om et vægtet gennemsnit, hvor udbydernes omsætning er anvendt som vægt. Der er givet et interval af fortrolighedshensyn.

¹⁸ Overskudsgrader for private byerhverv er taget fra Danmarks Statistik, Statistikbanken, tabel REGN1 og REGN1A. Her er også tale om et vægtet gennemsnit, hvor udbydernes omsætning er anvendt som vægt.

Der er kun seks udbydere på markedet i dag, hvorfor markedet for kviklån som udgangspunkt er forholdsvist koncentreret. Disse seks udbydere er desuden ikke lige store. Der er i alle år fra 2010-2014 en enkelt udbyder med en markedsandel på over 50 pct. Betragtes de to største udbyderes samlede markedsandel, CR2, så har denne ligget mellem 70-90 pct. over perioden, jf. tabel 2.1. Markedet er således meget koncentreret.

Til at vurdere graden af koncentration kan det såkaldte Herfindahl-Hirschman indeks (HHI) desuden anvendes. HHI er et indeks på mellem 0-10.000 point. Desto højere HHI-værdi desto mere koncentreret er markedet.¹⁹ HHI bruges fx af konkurrencemyndigheder som et screeningsredskab til at identificere markeder, hvor horisontale fusioner potentielt kan skabe konkurrencemæssige problemer.²⁰

HHI for kviklånsmarkedet er vist i tabel 2.1. I alle år har HHI ligget over 2.000. Dette bekræfter, at markedet for kviklån er koncentreret på grund af det begrænsede antal udbydere og enkelte udbyderes store markedsandele.

Tabel 2.1 Koncentrationen på kviklånsmarkedet 2010-2014

År	2010	2011	2012	2013	2014 (anslået)
HHI	4.371	5.180	3.042	3.781	4.097
CR2	89 pct.	91 pct.	72 pct.	76 pct.	80 pct.

Anm.: HHI er summen af de kvadrerede markedsandele for alle udbydere. CR2 er summen af markedsandelene for de to største virksomheder på markedet. 2014 er beregnet på baggrund af foreløbige data for januar-august (januar-september for enkelte udbydere).

Kilde: Data indsamlet hos udbyderne af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Generelt betyder den høje koncentration, at der er større sandsynlighed for, at markedet kan være mindre velfungerende, da enkelte udbydere potentielt kan have markedsmagt og dermed agere uafhængigt af konkurrenter og kunder. Endvidere viser økonomisk teori, at det kan være nemmere for udbyderne at samordne deres praksis på et koncentreret marked, frem for et marked med mange udbydere.

Den høje koncentration betyder dog ikke i sig selv, at konkurrencen ikke er velfungerende på kviklånsmarkedet. Således viser data indsamlet hos udbyderne, at der er sket markante skift i udbydernes markedsandele fra 2010 til 2014 i takt med, at nye udbydere er trådt ind på markedet. Det kan være et udtryk for en mere velfungerende konkurrence, end koncentrationsmålene giver udtryk for.

¹⁹ Matematisk er HHI summen af de kvadrerede markedsandele for alle udbydere. En HHI-værdi på 1 kan fx fås, hvis der er 10.000 lige store virksomheder i et marked. Modsat vil et marked kun have en HHI-værdi på 10.000, hvis der er tale om et monopol ($100 \cdot 100 = 10.000$).

²⁰ Se Europa Kommissionen (2004/C 31/03) Retningslinjer for vurdering af horisontale fusioner efter Rådets forordning om kontrol med fusioner og virksomhedsovertagelser, punkt 16 og 20. I retningslinjerne har Kommissionen fastlagt tærskler for, hvornår det er usandsynligt, at Kommissionen vil påvise, at en fusion kan skabe konkurrencemæssige problemer. Det er fx tilfældet, hvis HHI efter fusionen ender på over 2.000, men fusionen kun medfører en ændring i HHI på under 150 (delta HHI).

I perioden 2010-2014 er markedet ekspanderet betragteligt, jf. figur 2.1. Det betyder, at selv om nogle udbydere har tabt markedsandele, så er deres udlån alligevel vokset hen over perioden. Denne vækst kan i et vist omfang have begrænset udbydernes evne til at konkurrere intenst om at vinde større markedsandele, hvis de ikke har haft adgang til tilstrækkelig udlånskapital.

Adgangsbarrierer

Hvis nye udbydere forholdsvis ubesværet kan træde ind på markedet og konkurrere mod eksisterende udbydere, så er de eksisterende udbydernes markedsmagt i et vist omfang begrænset – selvom koncentrationen er stor. Den faktiske tilgang af udbydere over de senere år indikerer, at adgangsbarriererne er relativt lave, hvorfor koncentration på markedet er mindre problematisk. Dog stiller adgang til markedet et vist kapitalkrav, særligt det første år, hvor der er tendens til, at virksomhederne ikke kan få dækket deres omkostninger fuldt ud, jf. afsnit 2.4.

Endvidere kan eventuelle negative effekter fra en høj koncentration i kviklånsmarkedet også modsvares af et konkurrencepres fra andre typer af forbrugslån, med fx lån med længere løbetider og større lånebeløb eller fra kredit- og kontokort eller kassekreditter.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vurderer ikke, at den høje koncentration på markedet i dag har en konkurrencebegrænsende effekt.

2.5 Produkter og priser

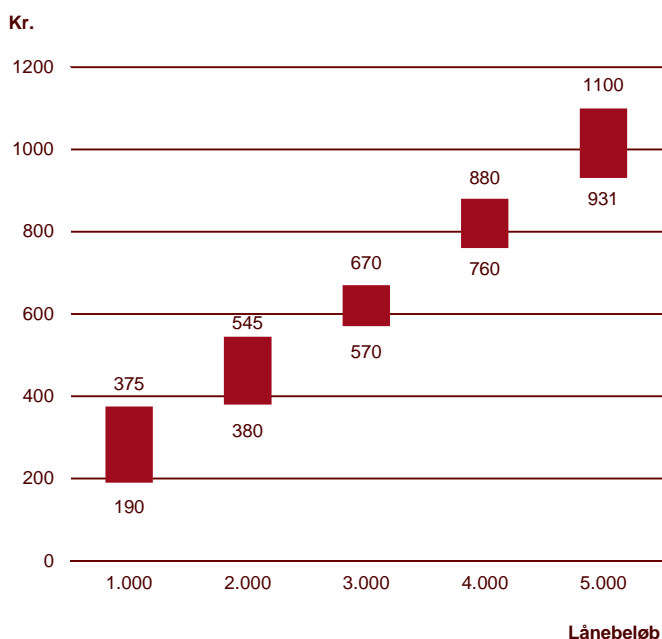
Alle udbydere på markedet tilbyder kviklån med forskellige beløbsstørrelser, og de fleste udbydere tilbyder kviklån med forskellige løbetider. Størrelsen på kviklån varierede i 2014 mellem 100 til 7.000 kr., hvor kun to udbydere tilbyder lån på over 5.000 kr. På nær en enkelt udbyder tilbydes kun lån i enten 500 eller 1.000 kr. intervaller. Løbetiden på lånene kan variere fra 1 til 45 dage, og generelt har låntager mulighed for at tilbagebetale lånet før forfaldsdatoen.

Kviklån kan karakteriseres som et forholdsvist homogent produkt i den forstand, at den ydelse, som låntager køber, er adgang til penge, det vil sige likviditet. På markeder med homogene produkter, hvor udbydere har samme kapacitetsbegrænsning – i dette tilfælde samme adgang til udlånskapital – vil prisen på lånene ofte være en vigtig konkurrenceparameter. Er konkurrencen velfungerende på sådanne markeder, vil priserne ofte ligge tæt på de variable omkostninger, og der vil være tendens til små prisforskelle.

En sammenligning af priserne på kviklånene fra udbydernes hjemmeside viser relativt store prisforskelle mellem ellers sammenlignelige lån, jf. figur 2.4. For lån på 1.000 kr. og med løbetid på 30 dage er prisspændet på 185 kr. Det indikerer, at det ikke kun er prisen, der er afgørende for låntagers valg af udbyder. Enten fordi låntagerne lægger vægt på forskelle i ansøgnings- eller lånevilkår hos de enkelte udbydere, eller simpelthen fordi forbrugerne ikke afsøger markedet efter det billigste lån.

Figur 2.4 Prissammenligning af kviklån med løbetider på 30 dage for forskellige lånebeløb

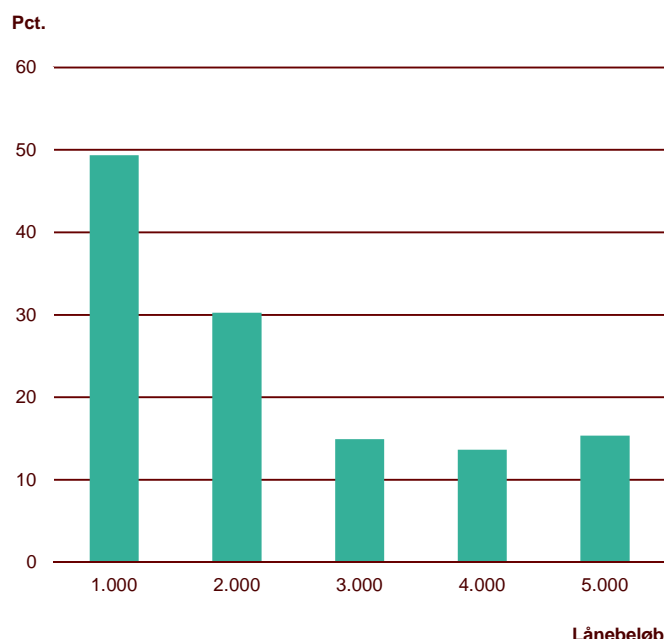
(a) Spænd mellem højeste og laveste samlede pris



Anm.: Prisen er kreditomkostningen, der oplyses på udbydernes hjemmesider. Afstanden mellem lånebeløb på 6.000 er ikke medtaget, her er prisspænd mellem de to udbydere 0 kr. Lånebeløb på 7.000 tilbydes kun af en udbyder.

Kilde: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens egne beregninger baseret på data indsamlet på udbydernes hjemmesider den 6. oktober 2014.

(b) Procentuel forskel mellem højeste og laveste pris



Anm.: Prisen er kreditomkostningen, der oplyses på udbydernes hjemmesider. Lånebeløb på 6.000 er ikke medtaget, her er prisspænd mellem de to udbydere 0 kr. Lånebeløb på 7.000 tilbydes kun af en udbyder.

Kilde: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens egne beregninger baseret på data indsamlet på udbydernes hjemmesider den 6. oktober 2014.

Udbyderne benytter sig af differentieret prissætning afhængig af løbetid. Således kan lån med løbetid på 14 dage eller mindre optages med en kreditomkostning på 0 kr. hos enkelte udbydere. Herudover differentierer nogle af udbyderne mellem førstegangslånere og flergangslånere, ved at tilbyde førstegangslånere gratis lån. Et sådan lån er dog kun gratis, hvis det tilbagebetales inden for løbetiden. Hvis lånet misligholdes, forlænges eller hvis der aftales en afdragsordning, så løber der kreditomkostninger på.

Det er uvist, om udbyderne foretager en ny kreditvurdering, hvis et gratis lån forlænges, eller hvis der aftales en afdragsordning på baggrund af et misligholdt gratis lån.

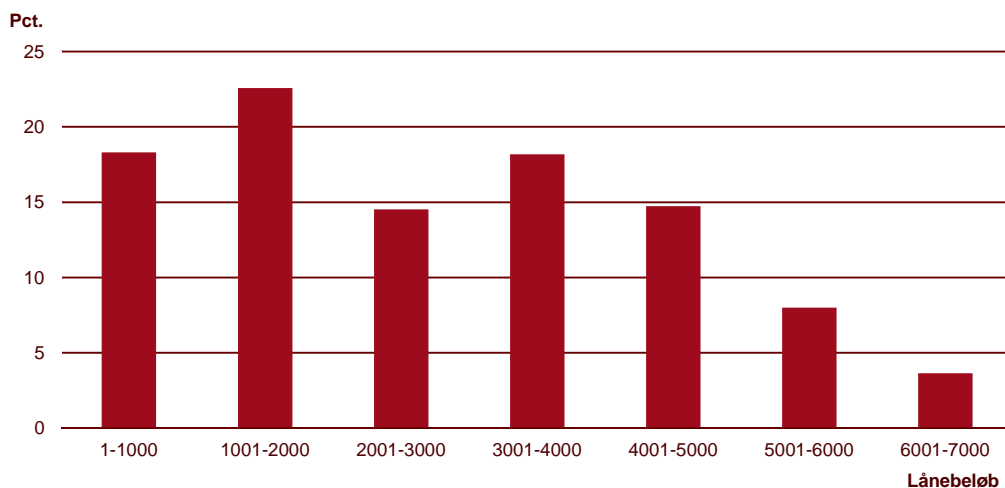
Forbrugernes viden om de eksisterende udbydere kan være en vigtig parameter i konkurrencen på markedet. Udbyderne positionerer sig i forbrugernes bevidsthed via reklamekampagner i tv, radio og internettet. Herudover kan en anden konkurrenceparameter være at falde bedst ud på hjemmesider, der sammenligner priser.

Endelig kan forskelle i udbydernes metoder til kreditvurdering af låntagerne også være afgørende for, hvilken udbyder en låntager benytter. Fx varierer udbydernes krav til låntagerens minimumsalder, hvorfor unge lånere under de højeste minimumsaldre har færre udbydere at vælge mellem.²¹

Figur 2.5 viser fordelingen af lån optaget i perioden fra 1. januar 2014 til 31. august 2014. Næsten 90 pct. af de udstedte kviklån var på 5.000 kr. eller derunder. Kun 2 udbydere tilbyder højere lånebeløb. Løbetiden for knap 80 pct. af lånene er på 30 dage.

Data indsamlet hos udbyderne af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen viser, at det gennemsnitlige lånebeløb er steget fra ca. 1.800 kr. i 2010 til 2.550 kr. i 2013. Det vurderes, at det gennemsnitlige lån i 2014 vil være omtrent 2.700 kr.

Figur 2.5 **Fordeling af kviklån efter lånebeløb**



Ann.: Baseret på data for 1. januar 2014 til og med 31. august 2014 (for enkelte udbydere til og med september 2014).

Kilde: Data indsamlet hos udbyderne af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

2.6 ÅOP – lånets årlige omkostninger i procent af lånebeløbet

I debatten fremhæves prisen på kviklån ofte som et problematisk element for forbrugerne på markedet. Særligt peges på kviklånenes årlige omkostninger i procent (ÅOP) eller debitorrenten, der i nogle tilfælde er flere tusind procent.

Et låns ÅOP betegnes sommetider som lånets 'kilopris', det vil sige, at målet gør omkostningen ved forskellige lån sammenlignelig. Formålet er at gøre lånene mere gennemskuelige på tværs af udbyderne, så forbrugerne har lettere ved at træffe et velovervejede valg. Styrken ved ÅOP-begrebet er, at alle omkostninger ved lånet er inkluderet, således at forbrugeren ikke risikerer at overse et væsentligt gebyr ved lånet.

²¹ Gennemgang af lånevilkår på udbydernes hjemmesider har vist, at minimumsalderen for at optage et lån ligger mellem 20 og 23 år.

For et kort lån med under et års løbetid udtrykker ÅOP, hvor meget lånets samlede kreditomkostning vil udgøre i forhold til det oprindelige lånebeløb, hvis det korte lån blev gentaget i et helt år.²² Den høje ÅOP ved et kviklån skyldes dermed ikke kun lånets faktiske kreditomkostninger. Den skyldes også den korte løbetid, der typisk er 30 dage. Ved beregning af ÅOP gælder det, at jo kortere løbetiden er, jo højere bliver ÅOP, alt andet lige.

Hvis forbrugerne på kviklånsmarkedet alene bruger ÅOP til at vælge imellem forskellige lån, kan det virke mod hensigten. Tabel 2.2 sammenligner ÅOP og samlede kreditomkostninger ved at låne 5.000 kr. med forskellig løbetid. Det fremgår af tabellen, at *hvis* låntageren kan tilbagebetale lånet på en måned, så kan et kviklån være det billigste alternativ – på trods af en markant højere ÅOP.

Tabel 2.2 ÅOP og kreditomkostninger ved at låne 5.000 kr.

	Kviklån	Andre forbrugslån	
Lånebeløb	5.000 kr.	5.000 kr.	5.000 kr.
Løbetid	1 måned	12 måneder	24 måneder
Samlet kreditomkostning	1.000 kr.	1.506 kr.	2.380 kr.
Månedlig kreditomkostning	1.000 kr.	126 kr. i gennemsnit	99 kr. i gennemsnit
ÅOP	822 pct.	67 pct.	50 pct.

Anm.: Kategorien 'kviklån' viser gennemsnitlig ÅOP og kreditomkostninger for udbyderne på kviklånsmarkedet. Kategorien 'andre forbrugslån' viser gennemsnit af samme oplysninger for lån med hhv. 12 og 24 måneders varighed hos udbyderne SparXpres, Ikano Bank, Selene Finans og Lånlet. Oplysningerne er indsamlet i november 2014.

Kilde: Udbydernes hjemmeside.

Kviklån har ubetinget den højeste ÅOP og den højeste månedlige kreditomkostning. Men den samlede kreditomkostning er størst for lånene med længst løbetid, når de 5.000 kr. er betalt tilbage – på trods af en markant lavere ÅOP.

ÅOP skal primært fungere som sammenligningsgrundlag mellem lån, hvor løbetid og lånebeløb er ens. Derfor kan ÅOP fungere som sammenligningsgrundlag mellem forskellige kviklån, men ikke mellem kviklån og længerevarende lån.

2.7 Reguleret loft over omkostningerne ved kviklån

Da det i debatten ofte er *prisen*, der fremhæves som det primære problem på kviklånsmarkedet, er det ofte et ÅOP-loft, der påpeges som et redskab, der kan løse problemerne.²³

²² Tilsvarende udtrykker debitorrenten den samlede rentebetaling, dvs. renter og renters rente, hvis lånet blev gentaget i et år.

²³ Sommetider nævnes også et *renteloft* som et muligt redskab, men da et renteloft i et vist omfang kan omgås ved at øge gebyrerne for at kompensere for tabt renteindtægt, vil det i praksis være tilrådeligt at tage udgangspunkt i de samlede omkostninger, dvs. både renter og gebyrer.

Selvom det er muligt at definere et egentligt ÅOP-loft, så er ÅOP en standardiseret, beregnet størrelse, der afhænger af lånets løbetid og beløbsstørrelse. Derfor tales der normalt i praksis mere bredt om et *omkostningsloft*. Det vil sige et loft over, hvor stor en andel af lånebeløbet de *månedlige kreditomkostninger* maksimalt må udgøre. Der er en direkte sammenhæng mellem kreditomkostningerne på et lån og lånets ÅOP, men et omkostningsloft er lettere at administrere end et ÅOP-loft, og effekten vil være den samme. I det følgende nævnes Storbritannien og Finland som eksempler på lande, der begge har indført omkostningslofter.

Et omkostningsloft sætter en øvre grænse for den pris, udbydere må kræve for at yde et kviklån af fx en måneds varighed. Det kan gøre det mindre attraktivt for udbydere at sælge kviklån, særligt til udsatte forbrugere. Det må derfor forventes, at det samlede udlån til udsatte forbrugere vil falde.

Men hvis der indføres et lavt omkostningsloft, der begrænser prisen meget, så kan det lukke markedet for kortfristede forbrugslån fuldstændig, da det kan blive urentabelt for udbydere at tilbyde lån med kort løbetid. Det kan have konkurrencemæssige konsekvenser, da denne låntype i et givent omfang er i konkurrence med længerevarende forbrugslån og med bankernes kassekreditter, overtræk og udlån.

En analyse fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har tidligere vist, at bankmarkedet for privatkunder i forvejen er et område, hvor priskonkurrencen er svag, da bankerne ikke udføres væsentligt på pris – hverken af hinanden eller af forbrugerne.²⁴

Prisregulering skal anvendes med omtanke

Der er forskellige forhold på et marked, der kan betyde, at prisregulering kan være et nødvendigt redskab. Fx hvis produktet eller serviceydelsen på et marked er et essentielt input på et andet marked, og hvis der er store adgangsbarrierer på et sådant inputmarked. Det kan fx være tilfældet, når en virksomhed ejer en grundlæggende infrastruktur, som andre virksomheder er tvunget til at benytte.²⁵ Kviklånsmarkedet er dog ikke et sådant marked. Det er et normalt forbrugermarked, hvor den faktiske tilgang af udbydere indikerer, at adgangsbarriererne er forholdsvis små trods et vist kapitalkrav. Det fremgår af afsnit 2.4.

Der kan også være andre forhold, der taler for en prisregulering. Fx reagerer forbrugerne på kviklånsmarkedet tilsyneladende ikke tilstrækkeligt på priserne, som det fremgik af figur 2.4. Hvis forbrugerne til en vis grad er immune over for prisernes niveau sammenlignet med alternativer eller for prisforskelle mellem udbydere, så vil de eksisterende udbydere og nye virksomheder have mindre incitament til at skabe en stærk priskonkurrence.

Der vil være en række administrative vanskeligheder forbundet med at regulere priserne på et marked, da fx et omkostningsloft løbende skal tages til efterretning og revideres i takt med at kreditmarkederne udvikler sig. Selve placeringen af loftet skal initialt afgøres, hvilket også kan være vanskeligt. Sættes loftet for højt vil det være ineffektivt. Sættes det i nærheden af udbydernes nuværende priser, kan det virke normerende for markedsprisen og hæmme priskonkurrencen. Sættes det lavt, kan det lukke markedet fuldstændig, hvis udbydere ikke kan få dækket deres omkostninger. Sker det, kan det have en række konkurrenceøkonomiske aspekter, da kviklån i et givent omfang er i konkurrence med længerevarende forbrugslån og bankernes kassekreditter og udlån. Det kan desuden betyde et velfærdstab for nogle forbrugere, hvis de mister adgangen til kviklån.

²⁴ Se Konkurrence på bankmarkedet for privatkunder, Konkurrence- og Forbrugeranalyse 01, 2013.

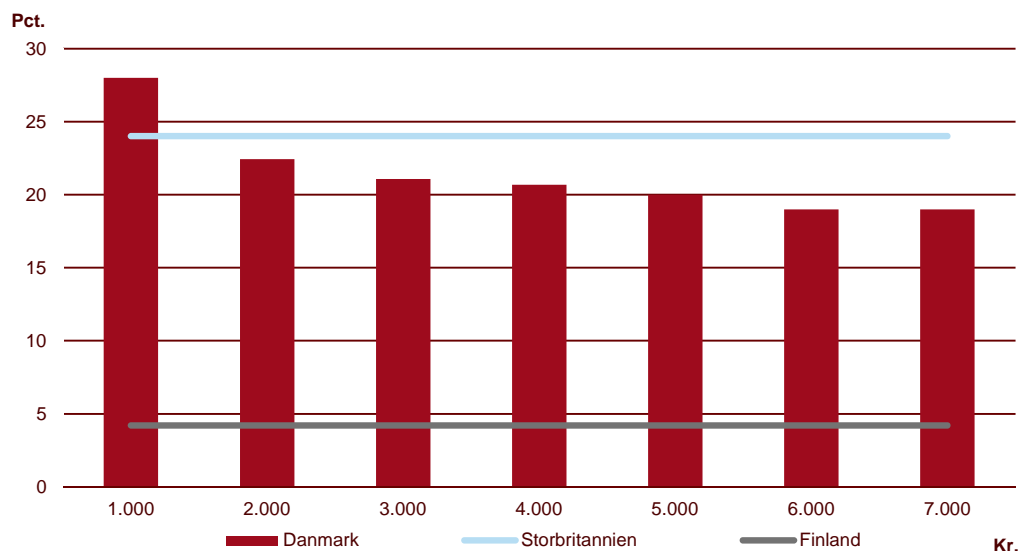
²⁵ Fx gastransmissionsledningerne i Nordsøen, der drives af DONG. Andre gasproducenter i Nordsøen må anvende disse ledninger, hvis de vil transportere gas til Danmark.

Andre lande har indført omkostningslofter på markederne for forbrugslån. I Finland indførte regeringen d. 1. juni 2013 et omkostningsloft på lån under 2.000 euro. Loftet blev sat til 50 pct. plus en referencerente, der fremgår af den finske rentelov.²⁶ Referencerenten ligger normalt på 1-2 pct., hvorfor det årlige loft svarer til et loft på lidt over 4 pct. om måneden.²⁷ Indførelsen af dette omkostningsloft har i høj grad været med til at begrænse markedet for mindre forbrugslån i Finland, jf. afsnit 5.11.

Et andet eksempel er Storbritannien, der i januar 2015 indførte et omkostningsloft, der svarer til 24 pct. om måneden for såkaldt *high-cost short-term credit*.²⁸ Det drejer sig primært om forbrugslån, hvor ÅOP overstiger 100 pct., og hvor løbetiden maksimalt er på 12 måneder.²⁹

Som det fremgår af figur 2.6 er den gennemsnitlige markedspris i Danmark højere end det finske loft, men under det britiske loft. Hvis et reguleret loft i Danmark hverken skal være effektivt eller nedlukkende, så skal det umiddelbart placeres i nærheden af den nuværende markedspris. Der kan således være risiko for, at et dansk loft, der hverken skal være effektivt eller nedlukkende, vil være unødigt detailregulering, der vil skabe en norm for markedsprisen.

Figur 2.6 Månedlige kreditomkostninger som andel af lånets hovedstol



Anm.: Figuren viser de månedlige kreditomkostninger som pct. af hovedstolen ved en løbetid på 30 dage. Desuden vises det britiske og finske månedlige omkostningsloft.

Kilde: Udbydernes hjemmeside og *Proposals for a price cap on high-cost short-term credit*, Financial Conduct Authority, juli 2014.

²⁶ Interest Act 1982 med tilføjelser. Den finske referencerente er en rente, der sættes af Den Europæiske Centralbank.

²⁷ Før indførelsen af omkostningsloftet lå den gennemsnitlige ÅOP på et finsk *instant loan* omkring 920 pct., jf. *Proposals for a price cap on high-cost short-term credit*, Financial Conduct Authority, juli 2014.

²⁸ Formelt indføres et omkostningsloft på 0,8 pct. om dagen, hvilket svarer til 24 pct. på 30 dage. Financial Conduct Authority vurderer, at udbydere i Storbritannien i dag tager omtrent 1,64 pct. i gennemsnit om dagen, hvilket svarer til knap 50 pct. om måneden. Storbritannien indfører også to andre omkostningslofter. For det første indføres en grænse på 15 pund for misligholdelsesgebyrer. For det andet indføres det, at de samlede kreditomkostninger i sidste ende ikke må udgøre mere end 100 pct. af lånebeløbet, når lånet er tilbagebetalt.

²⁹ Enkelte steder arbejdes der også på at indføre grænser for, hvor stor en andel af den enkelte forbrugers indkomst, den månedlige ydelse på forbrugslån må udgøre.

Hvis forbrugernes bedste alternativ til kortfristede, mindre forbrugslån er længerevarende, mindre forbrugslån, så kan et lavt omkostningsloft, der fjerner kviklån fra markedet, medføre, at omfanget af længerevarende forbrugslån øges på bekostning af kortfristede forbrugslån. Ved længerevarende forbrugslån er der større sandsynlighed for, at låntageren kan betale den månedlige ydelse, men den samlede kreditomkostning er sandsynligvis højere, og låntageren kan derfor ende med at betale mere for sit lån, jf. tabel 2.2. Desuden fristes forbrugerne måske til at låne større beløb ved længerevarende låneaftaler, simpelthen fordi udbyderne af længerevarende lån normalt tilbyder langt større lånebeløb end de beløb, der gør sig gældende på kviklånsmarkedet i dag.

Prisregulering er et stort indgreb i markedet, både i forhold til konkurrencen og i forhold til princippet om aftalefrihed. Denne analyse er den første kortlægning af kviklånsmarkedet i Danmark, og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vurderer, at det på nuværende tidspunkt vil være forhastet at indføre et omkostningsloft. Markedet er ungt og fortsat under udvikling, og det er Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens vurdering, at andre tiltag mere effektivt vil adressere de problemer, der er identificeret på markedet for kviklån.

Hvis der efterfølgende er indikationer på, at de anbefalede initiativer ikke har den effekt, at andelen af forlængelser, afdragsordninger, misligholdelser og inkassoforløb falder, kan det overvejes at gennemføre yderligere initiativer for at gøre markedet mere velfungerende.

Overvejelser omkring regulering af løbetiden

Det primære problem i forhold til den høje andel misligholdelser på kviklånsmarkedet, der fremgår af figur 2.4, er ikke prisen som sådan, men snarere at løbetiden på 1-45 dage er så kort, at mange låntagere ikke kan nå at spare penge op til at tilbagebetale lånet. Selv hvis et kviklån på 3.000 kr. er gratis, skal en låntager stadig have mulighed for at trække 3.000 kr. ud af budgettet for næste måned, hvis lånet skal tilbagebetales rettidigt.

Indførelse af et lavt omkostningsloft, som fx det finske, kan medføre, at det bliver urentabelt for udbyderne af udstede forbrugslån med 1-45 dages løbetid, og at kviklånsmarkedet derfor lukker. Men længerevarende forbrugslån, hvor de månedlige omkostninger er mindre, vil stadig være rentable, og en fordel vil være, at forbrugere af disse lån vil have lettere ved at undgå mislighold, da de månedlige afdrag vil være mindre.

Som nævnt er der en række administrative vanskeligheder forbundet med at prisregulere kviklånsmarkedet. Alternativt er det muligt at regulere løbetiden. Det kan fx gøres ved at indføre en minimumsløbetid på fire måneder for kviklån. I forhold til et kviklån med fx en måneds løbetid vil en minimumsløbetid på fire måneder dele det nuværende samlede afdrag op i fire mindre afdrag, hvor de månedlige kreditomkostninger vil være mindre, og hvor forbrugerne, ligesom ved et omkostningsloft, vil have lettere ved at undgå mislighold.

Regulering af prisen på kviklånsmarkedet vil derfor have en tilsvarende effekt for forbrugerne som regulering af løbetiden, hvor der indføres en minimumsløbetid på fx fire måneder, men rent administrativt vil det være simplest at regulere løbetiden på forbrugslån.

Kapitel 3

Forbrugerne på markedet

Der findes kun yderst begrænset statistik om de forbrugere, der optager kviklån. Denne mangel på faktuel viden medfører, at debatten i høj grad baseres på holdninger og enkeltstående beretninger fra virksomheder, gældsrådgivere, interesseorganisationer eller fra forbrugerne selv. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har derfor gennemført en omfattende spørgeundersøgelse blandt de 20-59-årige forbrugere.³⁰

Spørgeundersøgelsen supplerer dataindsamlingen hos virksomhederne ved yderligere at beskrive efterspørgselssiden på markedet. I dette og det efterfølgende kapitel beskrives låntagernes karakteristika og deres adfærd på markedet. Derudover belyses de overvejelser, som forbrugerne gør sig, når de optager kviklån.

I forhold til rapportens afgrænsning af kviklån, jf. boks 2.1, har det ikke været muligt at anvende lånenes løbetid som afgrænsning i spørgeundersøgelsen. Det skyldes for det første, at oplysninger fra virksomhederne viser, at en stor andel af kviklånene forlænges efter endt løbetid. Hvis den endelige løbetid ender på mere end 3 måneder, er det uvist, om forbrugerne vil skelne korrekt mellem lånets løbetid ved optagelse og den endelige løbetid. For det andet har det ikke været muligt at gennemføre en så stor spørgeundersøgelse, at de relevante forbrugere inkluderes i tilstrækkelig grad.

I stedet er spørgeundersøgelsen afgrænset til at omfatte forbrugere, der har prøvet at optage små forbrugslån på max 12.000 kr. uden betingelse om køb, hvor lånet er optaget via en formular på internettet.

På grund af forskellen i den formelle afgrænsning bruges betegnelsen *mindre forbrugslån* under gennemgang af resultaterne fra spørgeundersøgelsen. Det er vigtigt at holde sig for øje, at *kviklån* er en undergruppe af *mindre forbrugslån*, der kan have en længere løbetid end tre måneder, hvorfor ikke alle mindre forbrugslån falder ind under den formelle definition på kviklån, som fremgår af boks 2.1. Det er dog Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens vurdering, at der er tilstrækkeligt sammenfald mellem de overvejelser, som forbrugerne gør sig omkring optagelse af mindre forbrugslån, uanset om løbetiden er 1, 3 eller 12 måneder.³¹

Det er desuden vigtigt at holde sig for øje, at undersøgelsen ikke ser på samtlige forbrugslån, når resultaterne fra spørgeundersøgelsen i denne rapport sammenlignes med resultater fra andre undersøgelser af forbrugslån.

³⁰ En beskrivelse af spørgeundersøgelsen findes i metodebilaget. Stikprøven er vægtet i forhold til alder, køn, område og uddannelse.

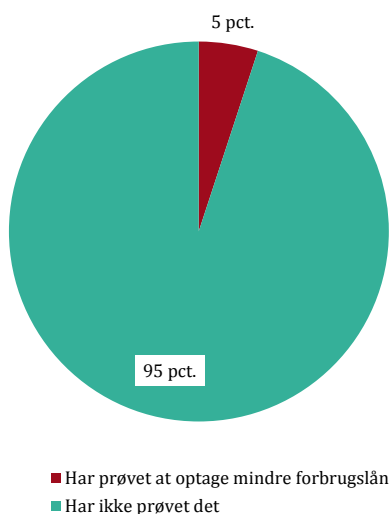
³¹ I forbindelse med databehandlingen er det undersøgt, hvordan respondenterne fordeler sig i forhold til de variable, der er gennemgået i kapitel 3 og 4, når der anvendes en beløbsgrænse på 5.000 kr. I forhold til samtlige variable fordeler de to respondentgrupper sig stort set ens, men pga. den betragteligt mindre stikprøvestørrelse ved en beløbsgrænse på fx 5.000 kr., er usikkerheden ved respondenternes fordeling på tværs af svarkategorier større. Det er derfor valgt at fastholde afgrænsningen på 12.000 kr.

3.1 Låntagernes karakteristika

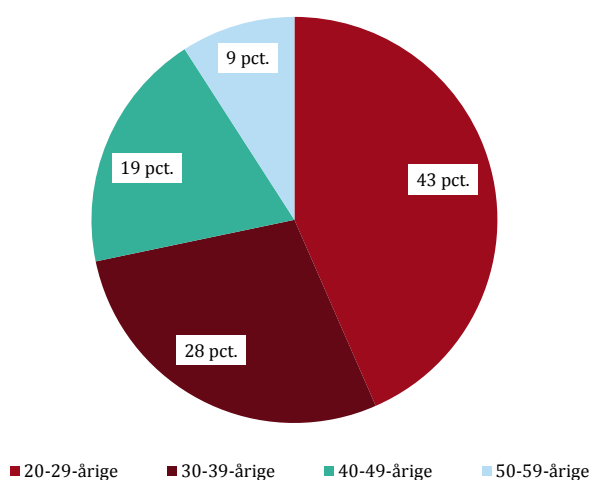
Omtrent 5 pct. af den samlede befolkning mellem 20 og 59 år har prøvet at optage mindre forbrugslån. Disse lån anvendes af alle aldersgrupper, men er mest populære blandt unge forbrugere. Således udgør de 20-29-årige 43 pct. af låntagerne, jf. figur 3.1. I tillæg hertil viser indberetninger fra virksomhederne ligeså, at de fleste kviklån oprettes af forbrugere i aldersgruppen 20-29 år.

Figur 3.1 **Befolkningens erfaring med mindre forbrugslån**

(a) Hvor mange har prøvet at optage mindre forbrugslån?



(b) Låntagernes alder, da de optog lånet



Anm.: n = 6.509. Populationen er befolkningen mellem 20 og 59 år.

Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2014. Baggrundsvariablen er leveret af MEGAFON.

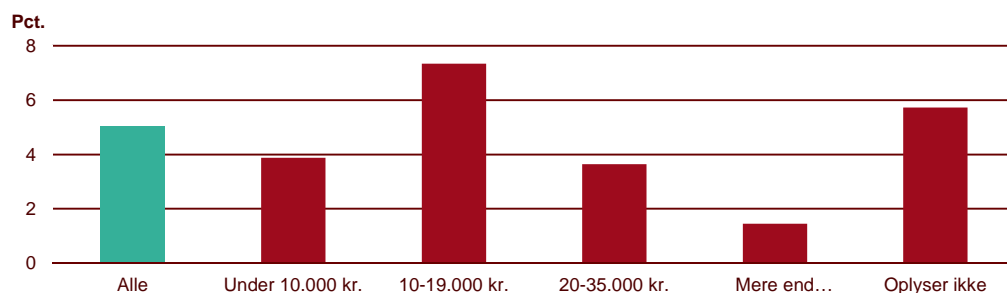
Anm.: n = 250. I spørgeundersøgelsen har respondenterne desuden svaret på, hvornår de optog lånet. Respondenternes alder er herefter korrigeret, således at figuren viser respondenternes alder på lånetidspunktet.

Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2014. Baggrundsvariablen er leveret af MEGAFON.

Mindre forbrugslån er lige populære hos begge køn, og 40 pct. af respondenterne har optaget små forbrugslån mere end én gang.

Små forbrugslån er mest populære blandt forbrugere i lav-mellem indkomstgruppen, hvor mere end 7 pct. har prøvet at optage et mindre forbrugslån, jf. figur 3.2. Både blandt de lidt højere indkomster og blandt de laveste indkomster er andelen til sammenligning knap 3,5 pct. Måske ikke så overraskende er efterspørgslen efter mindre forbrugslån mindst i den højeste indkomstgruppe. Indkomst er et tabubelagt emne, så det giver en vis usikkerhed, at en del forbrugere ikke svarer på, hvor meget de tjener. Af de forbrugere, der ikke ønsker at svare på, hvor meget de tjener, har knap 6 pct. prøvet at optage mindre forbrugslån.

Figur 3.2 Andel låntagere på tværs af indkomstgrupper ift. hele befolkningen



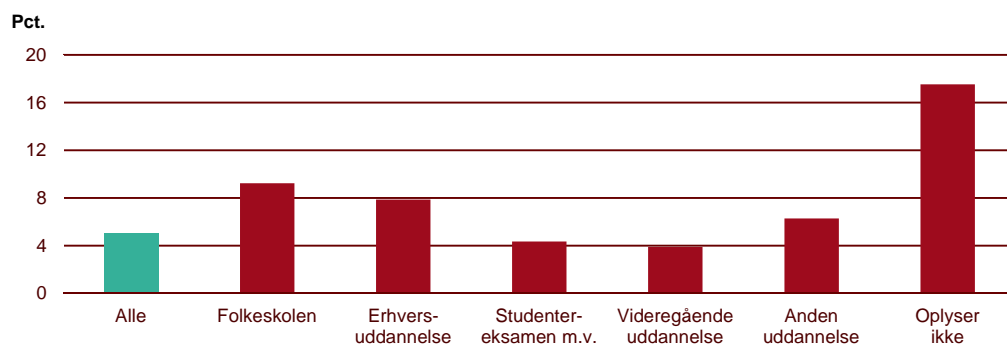
Anm.: n = 6.509. Respondenterne er blevet spurgt til deres udbetalte månedlige indkomst efter skat. Dette er valgt, da det antages, at de fleste forbrugere har bedre kendskab til deres månedlige nettoindkomst fremfor deres årlige bruttoindkomst.

Der er signifikant forskel på andelen på et 5 pct. signifikansniveau med undtagelse af *max. 10.000 kr.* og *20-35.000 kr.*, der ikke er signifikant forskellige fra hinanden.

Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2014.

Andelen af forbrugere, der har prøvet at optage mindre forbrugslån, er højest blandt personer med folkeskolen³² eller en erhvervsuddannelse som højest fuldførte uddannelse, mens den er lavest blandt forbrugere med videregående uddannelse, jf. figur 3.3. Tallene i figuren er usikre, da en del respondenter ikke oplyser deres uddannelsesniveau.

Figur 3.3 Andel låntagere på tværs af uddannelsesniveauer ift. hele befolkningen



Anm.: n = 6.509. Bemærk, at det giver en betydelig usikkerhed, at en del respondenter ikke oplyser deres uddannelsesniveau. Bemærk desuden, at der kan være tendens til at overvurdere låntagernes uddannelsesniveau, hvis deres højst fuldførte uddannelse har ændret sig, siden de optog deres lån.

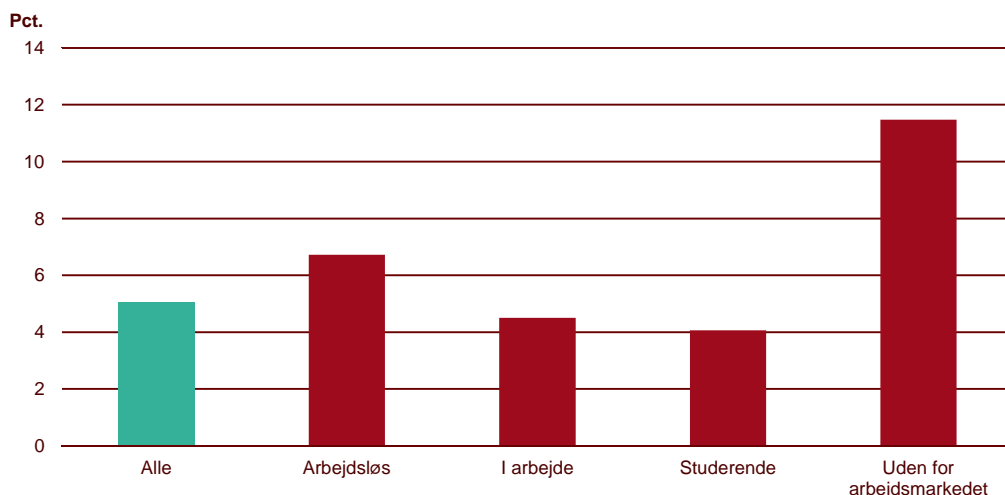
Der er signifikant forskel på andelen på et 5 pct. signifikansniveau med undtagelse af *Studentereksamen* og *Videregående uddannelse*, der ikke er signifikant forskellige fra hinanden, og *Anden uddannelse*, der ikke er signifikant forskellig fra *Erhvervsuddannelse*, *Studentereksamen* og *Videregående uddannelse*.

Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2014. Baggrundsvariablen er leveret af MEGAFON.

³² Bemærk, at her betragtes personer på mindst 20 år med folkeskolen som højst fuldførte uddannelse.

Forbrugere, der er arbejdsløse eller står uden for arbejdsmarkedet, er mere tilbøjelige til at have prøvet at optage mindre forbrugslån end forbrugere i arbejde, jf. figur 3.4. Blandt forbrugere uden for arbejdsmarkedet, fx personer på pension eller sygedagpenge, har knap 11,5 pct. prøvet at optage et mindre forbrugslån. Til sammenligning har omtrent 4 pct. af forbrugere i arbejde og under uddannelse optaget mindre forbrugslån.³³

Figur 3.4 Andel låntagere fordelt på erhvervmæssige status ift. hele befolkningen



Anm.: n = 6.509. Kategorien 'Uden for arbejdsmarkedet' dækker over forbrugere på pension eller sygedagpenge. Bemærk, at det ikke kan udelukkes, at respondenternes erhvervmæssige status har ændret sig, siden de optog lånet.

Der er signifikant forskel på andelen på et 5 pct. signifikansniveau med undtagelse af *I arbejde* og *Studerende*, der ikke er signifikant forskellige fra hinanden.

Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2014. Baggrundsvariablen er leveret af MEGAFON.

Som udgangspunkt er det oplagt, at behovet for lettilgængelige, mindre forbrugslån er størst blandt forbrugere, der står uden for arbejdsmarkedet eller har en lavere indkomst, da disse forbrugere kan have vanskeligere ved at få husholdningens økonomi til at hænge sammen over måneden eller året. Men netop på grund af denne usikre finansielle situation kan der argumenteres for, at det kan være problematisk for disse forbrugere, hvis de optager forbrugslån, der forværrer deres privatøkonomi yderligere.

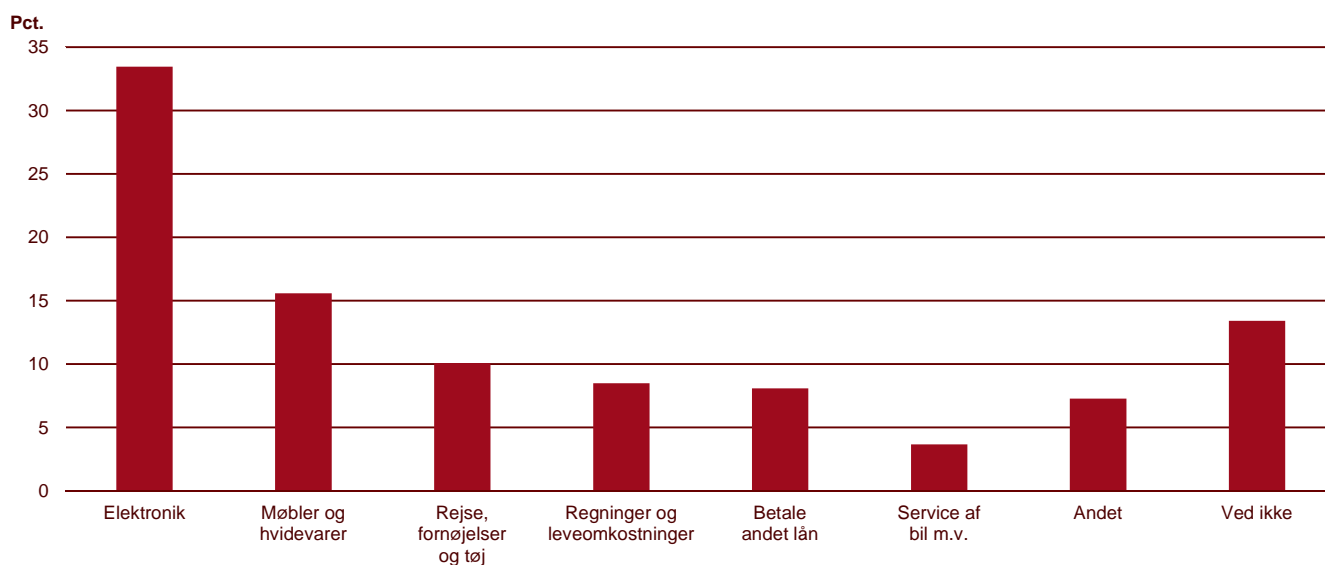
³³ Der er i sagens natur stor korrelation mellem indkomst og erhvervmæssig status. Gruppen med lavest indkomst udgøres primært af de studerende, mens de arbejdsløse og personer uden for arbejdsmarkedet har en lidt højere indkomst. Personer i arbejde fordeler sig fra lav-mellem indkomsterne til de høje indkomster.

3.2 Forbrugernes anvendelse af små forbrugslån

Langt de fleste mindre forbrugslån bruges til anskaffelse af almindelige forbrugsgoder, såsom elektronik, møbler, tøj eller fornøjelser, jf. figur 3.5. Kun knap 7 pct. angiver, at de har brugt pengene på ydelser som mad eller regninger.

Tilsvarende angiver godt 8 pct., at de har optaget et mindre forbrugslån for at betale af på et andet lån, hvilket er uhensigtsmæssigt i forhold til forbrugerens mulighed for at komme ud af gælden. 13 pct. af låntagerne ved ikke, hvad de brugte forbrugslånet til.

Figur 3.5 Hvad køber låntagerne for deres små forbrugslån?



Anm.: n = 328. Spørgsmål: "Hvad brugte du dit kviklån til?" Kategorien 'Andet' dækker primært over respondenter, der fx svarer 'diverse' eller svar, der ikke falder i de øvrige kategorier, fx vedligeholdelse af hus. Bemærk desuden, at enkelte respondenter, der placeres i kategorien 'Regninger og leveomkostninger' har noteret, at de har brugt lånet på 'dagligt forbrug', 'almindelige leveomkostninger' eller 'hverdagsudgifter'. Det er uvist, om disse respondenter mener reelle dagligvarer, eller om de mener varer som fx tøj og bøger.

Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2014.

Det er billigere at spare op til at købe en vare end at tage et forbrugslån. Men det kan tage tid at spare op til en ny computer eller en sofa, og i den tid må varen undværes. Derfor kan det være velfærdsforbedrende for nogle forbrugere at have adgang til forbrugslån, da de gerne vil betale prisen for forbrugslånet for at få varen imellem hænderne med det samme.

Oveni kan nogle forbrugere have svært ved at forpligte sig selv til at spare flere tusinde kroner op til en given vare. Det tager tid, og fristelsen til at bruge en del af det opsparede beløb på andet forbrug undervejs kan være stor. Her kan et forbrugslån eller et bevilget overtræk være løsningen. Forbrugeren får den ønskede vare og i stedet for at skulle forpligte sig selv til at spare op, har forbrugeren forpligtet sig til at afdrage på et forbrugslån.

For nogle forbrugere kan adgangen til forbrugslån således øge velfærden, da det giver mulighed for at udglatte forbruget over tid. I forhold til kviklån, hvor løbetiden er kort, er denne gevinst dog begrænset. I 2013 oprettede knap 54 tusinde forbrugere godt 118 tusinde kviklån med en gennemsnitlig løbetid på én måned og et samlet lånebeløb på mere end 300 mio. kr., jf.

tabel 3.1. De samlede kreditomkostninger, dvs. renter og gebyrer, løb op i godt 90 mio. kr. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vurderer, at forbrugerne som helhed vil betale mindst 125 mio. kr. i kreditomkostninger i 2014 for at låne godt 380 mio. kr.

Tabel 3.1 **Totale antal kviklån, lånebeløb og kreditomkostninger, 2013**

	Antal låntagere	Oprettede lån	Samlet lånebeløb	Samlede kreditomkostninger
2013	53.741 personer	118.469 lån	302 mio. kr.	90 mio. kr.
2014 (anslået)	75.000 personer	160.000 lån	430 mio. kr.	140 mio. kr.

Kilde: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens indsamling af oplysninger blandt udbyderne.

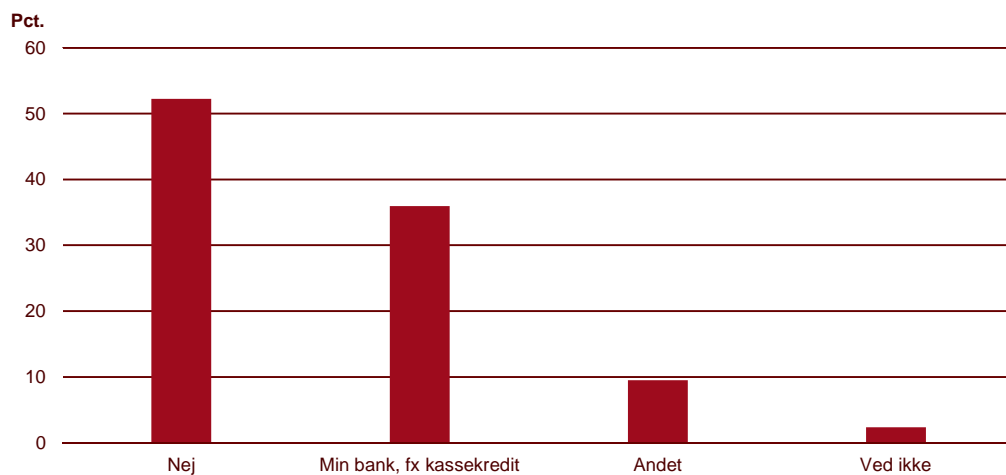
Kapitel 4

Forbrugernes adfærd

4.1 Forbrugernes overvejelser og muligheder på markedet

For at have et velfungerende marked, hvor virksomhederne konkurrerer på pris og kvalitet, er det væsentligt, at forbrugerne forholder sig til de forskellige muligheder, de kan benytte sig af, og aktivt vælger den bedste løsning til deres behov.³⁴ Godt 35 pct. af de forbrugere, der har prøvet at optage et mindre forbrugslån, overvejede at spørge i banken i stedet for – fx om muligheden for at få et bevilget overtræk eller at oprette en kassekredit, jf. figur 4.1. Knap 10 pct. overvejede andre muligheder, fx at sælge ejendele eller at låne af familie eller venner. Men mere end 50 pct. af låntagerne overvejede ikke, om der var andre alternativer end et mindre forbrugslån, der kunne løse deres behov bedre eller billigere.

Figur 4.1 Overvejede låntagerne andre alternativer end et forbrugslån?



Anm.: n = 328. Spørgsmål: "Overvejede du andre muligheder end et kviklån?" Kategorien 'Andet' inkluderer fx salg af ejendele eller lån af familie. Generelt har de yngre aldersgrupper større tendens til at overveje alternativer, men dette resultat skal tolkes varsomt, da der kun er et begrænset antal respondenter i gruppen af 50-59 årige.

Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2014.

³⁴ Se fx analysen 'Konkurrencefremmende Forbrugeradfærd', Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2011.

Fra 1. januar 2014 til ultimo august 2014 er der oprettet godt 90.000 kviklån på markedet, og det gennemsnitlige lånebeløb er godt 3.000 kr.³⁵ Kreditomkostningen ved at låne 3.000 kr. hos markedets nuværende udbydere er 632 kr. i gennemsnit.³⁶ For at undersøge, om bankerne stiller et konkurrencedygtigt alternativ til rådighed, har Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kontaktet en række banker og sparekasser og stillet dem tre spørgsmål:

- » Hvad koster det at oprette en kassekredit, der giver adgang til at låne 3.000 kr. i 30 dage?
- » Hvad koster det at oprette et forbrugslån på 3.000 kr. i en måned?
- » Hvad koster et bevilget overtræk på 3.000 kr. i en måned?

Sammenligningen af disse lånemuligheder fremgår af tabel 4.1. Særlig et bevilget overtræk er et forholdsvis billigt alternativ til kviklån. Enkelte banker tager ikke oprettelsesgebyr for kassekredit, hvorfor en kassekredit i visse tilfælde er et konkurrencedygtigt alternativ, hvis der fokuseres på prisen alene. Både bankernes kassekreditter og bankernes forbrugslån er tiltænkt større og længerevarende låneaftaler end 3.000 kr. i en måned.

Tabel 4.1 Pris for alternative låneformer

Alternativ	Lånebeløb	Kreditomkostninger
Kviklån	3.000 kr.	632 kr.
Kassekredit i bank	3.000 kr.	Laveste oprettelsesgebyr: 0 kr. Højeste oprettelsesgebyr: 2.500 kr. Gennemsnitligt rentebeløb: 37 kr.
Forbrugslån i bank	3.000 kr.	Laveste oprettelsesgebyr: 630 kr. Højeste oprettelsesgebyr: 2.500 kr. Gennemsnitligt rentebeløb: 40 kr.
Bevilget overtræk i bank	3.000 kr.	Laveste oprettelsesgebyr: 100 kr. Højeste oprettelsesgebyr: 225 kr. Gennemsnitligt rentebeløb: 35 kr.

Anm.: Kreditomkostninger for kviklån er gennemsnittet af kreditomkostningerne fra samtlige udbyderes hjemmesider. Oplysningerne om kassekredit og lån i banken stammer fra kontakt til et udsnit af danske banker, der dækker en stor andel af det samlede bankudlån. Det drejer sig om Danske Bank, Jyske Bank, Nordea, Arbejdernes Landsbank, Basisbank samt Lån & Spar Bank. Der er taget udgangspunkt i bankernes dyreste rente. For flere banker er oprettelsesgebyrerne nul, hvis man har al sin bankforretning i den pågældende bank, og der tilbydes en lavere rente. Det skal bemærkes, at bankernes kassekreditter og forbrugslån er tiltænkt større og længerevarende låneaftaler end 3.000 kr. i en måned.

Traditionelle forbrugslån er ikke medtaget som alternativ, da løbetiden er mindst et år. Se tabel 2.2 for en sammenligning mellem kviklån og længerevarende forbrugslån. Desuden tilbyder mange butikker, at kunderne kan få finansieret et køb af en vare via et finansieringsselskab. Også her er løbetiden typisk mindst et år, og pga. betingelsen om køb af en vare er kreditomkostningerne typisk lidt mindre end ved blankoforbrugslån som i tabel 2.2.

Kilde: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens dataindsamling blandt virksomhederne samt kontakt til udvalgte banker.

³⁵ De 90.000 er kun nyoprettede lån, dvs. forlængelser af oprettede lån er ikke medregnet.

³⁶ Beregnet ved at finde de samlede kreditomkostninger ved at låne 3.000 kr. på alle udbydernes hjemmeside og tage gennemsnittet heraf. Opslagene på udbydernes hjemmeside er foretaget ultimo oktober 2014.

Det er også muligt at lave et ubevilget overtræk, men her vil der være andre konsekvenser, da bankerne vil indlede et almindeligt rykkerforløb, og da bankerne anvender kundernes historik, hvis kunden senere fx skal købe hus igennem banken. I den henseende kan ubevilgede overtræk have store konsekvenser.

Hvis det bliver nødvendigt at forlænge løbetiden med en måned, så vil kreditomkostningerne for alternativene i tabel 4.1 vokse med en måneds rentetilskrivning, mens kreditomkostningen for kviklån tilnærmelsesvis vil blive fordoblet. En ulempe ved fx en kassekredit kan dog være, at nogle forbrugere kan fristes til at udnytte den højere låneramme, og derved etablere mere gæld end nødvendigt.

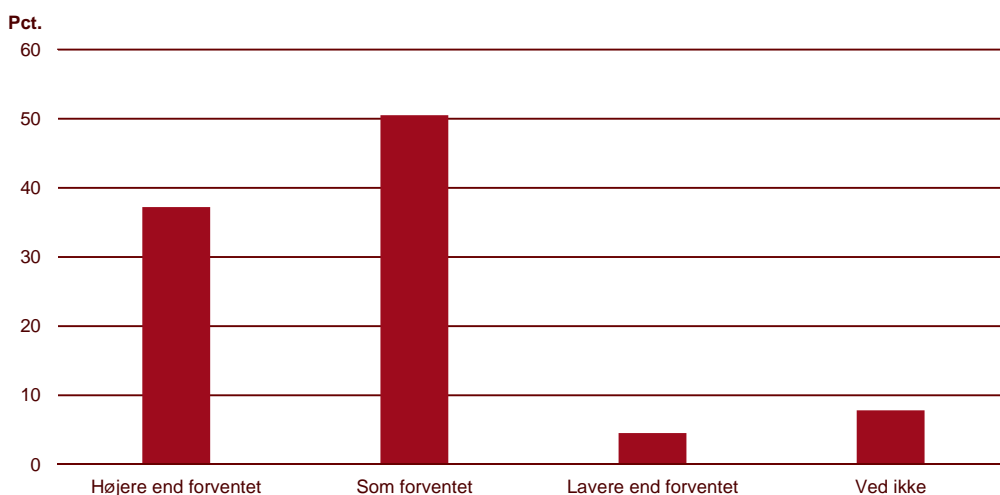
Nogle kunder vil ikke have mulighed for at oprette en kassekredit, et forbrugslån eller et bevilget overtræk i banken, hvis banken vurderer, at deres privatøkonomi ikke er robust nok. Det er et forhold, der benyttes i markedsføringen hos nogle kviklånsudbydere. Der kan dog argumenteres for, at det kan være problematisk for disse forbrugere, hvis deres privatøkonomi forværres yderligere på grund af ny gældsætning.

Flere udbydere af kviklån markedsfører sig desuden med, at det første lån er gratis, dvs. kreditomkostningerne er nul. Her kan bankernes alternativer ikke konkurrere på prisen, men de kan stadig konkurrere på lånevilkår. Låntagerne på kviklånsmarkedet skal betale deres gratis lån tilbage efter en måned, hvilket mange har svært ved, jf. kapitel 3. Hvis det gratis lån misligholdes eller skal forlænges, så løber der kreditomkostninger på, og i de tilfælde leverer bankerne et egnet alternativ.

4.2 Forbrugerne undervurderer omkostningerne

Forbrugerne kan kun træffe optimale valg, hvis de er bekendte med og bevidste om omkostningerne ved deres valg. Mange forbrugere undervurderer dog omkostningerne. Næsten 40 pct. af låntagerne oplevede, at de samlede kreditomkostninger ved lånet var højere end de forventede, da de optog lånet, jf. figur 4.2. Som supplement til dette spørgsmål har næsten 65 pct. af låntagerne svaret 'ved ikke', da de blev bedt om at give et skøn over de samlede omkostninger ved deres lån.

Figur 4.2 Andel af låntagerne og deres oplevelse af omkostningerne ved lånet



Anm.: n = 328. Spørgsmål: "Var omkostningerne, dvs. renter og gebyrer, som du forventede?"

Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2014.

Hvis låntagerne misligholder deres lån, måske i en sådan grad, at de må aftale en afdragsordning eller måske ender i et inkassoforløb, eller hvis de forlænger lånet, når løbetiden er overstået, så bliver de endelige omkostninger højere end ved indgåelse af låneaftalen. Det kan være en mulig forklaring på resultatet i figur 4.2.

Når forbrugerne undervurderer omkostningsniveauet på forhånd, kan det også skyldes manglende eller vildledende markedsføring, der bevirker, at de faktiske låneomkostninger i et vist omfang holdes skjult for forbrugeren, når lånet optages. Forbrugerombudsmanden har i disse år et skærpet fokus på markedet for kviklån. Forbrugerombudsmanden fører blandt andet tilsyn med markedsføringsloven, og der har været flere tilfælde, hvor udbydere af kviklån og længerevarende forbrugslån ikke har levet op til kravene for markedsføring.³⁷ Problemerne har blandt andet drejet sig om mangelfulde eller vildledende oplysninger, fx som at opgøre debitorrenten på månedsbasis i stedet for årsbasis, som loven ellers foreskriver.

Det kan også skyldes, at forbrugeren ikke forstår de begreber, som kreditaftaleloven foreskriver, at udbyderne skal anvende, når de redegør for omkostningerne. For at en forbruger skal kunne gennemskue kviklånenes vilkår, så kræver det, at forbrugeren kender og forstår begreber som ÅOP, kreditomkostninger og debitorrente.

4.3 Forbrugernes finansielle forståelse

Finansielle produkter er svære for forbrugerne at forholde sig til, da der knytter sig en række uvante begreber og specielle vilkår til ydelserne på et finansielt marked. En analyse fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har tidligere vist, at på trods af, at danskerne er blandt de forbrugere i Europa, der har de bedste matematiske færdigheder, så har danske forbrugere generelt svært ved at forstå centrale finansielle begreber.³⁸

I en butik foregår en handel ved, at kunden betaler for en vare, som dernæst tages med hjem. Sådan forholder det sig ikke med et lån. Her bliver ydelsen, det vil sige lånebeløbet, givet til kunden ved indgåelse af låneaftalen, hvorefter man accepterer en forpligtigelse om på et senere tidspunkt at tilbagebetale lånebeløbet plus prisen for ydelsen.

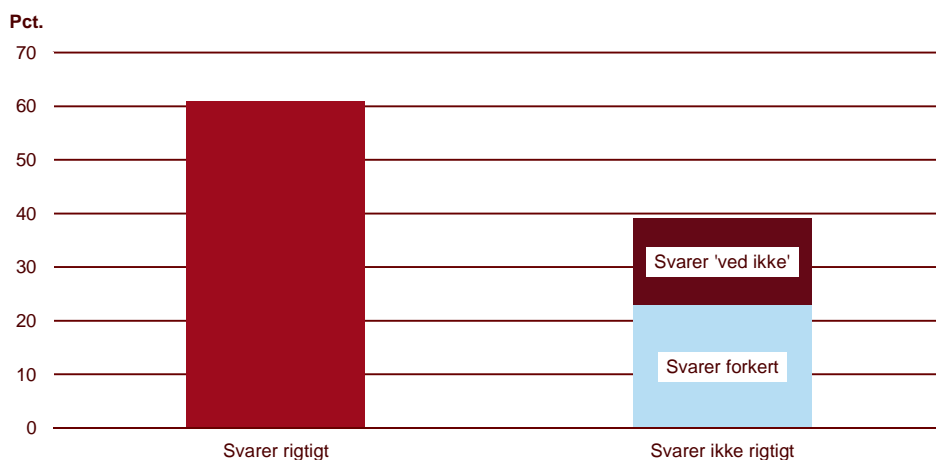
For at forbrugeren kan træffe et optimalt valg på lånemarkedet, er det en nødvendig betingelse, at forbrugeren forstår den information, der beskriver ydelserne og vilkårene. I Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens spørgeundersøgelse er respondenterne blevet bedt om at pege på det billigste af tre forskellige låneeksempler, der har samme lånebeløb og løbetid men med forskellig debitorrente og ÅOP, jf. boks 4.1.

I spørgsmålet er det billigste lån således lånet med lavest ÅOP, men for at svare korrekt på det, kræves det, at forbrugerne forstår ÅOP-begrebet og kan bruge det i praksis. Godt 40 pct. af respondenterne svarer ikke rigtigt på spørgsmålet, jf. figur 4.3

³⁷ Se pressemeddelelser fra Forbrugerombudsmanden, fx 'Bøde på 150.000 kr. for ukorrekte oplysninger om ÅOP', 'Trustbuddy opkrævede ulovlige gebyrer' og 'Kviklåns-udbyderen Vippi politianmeldt'. Vippi er trådt ud af markedet i 2014.

³⁸ Konkurrencen på bankmarkedet for privatkunder, 2013, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Figur 4.3 Forstår forbrugerne begrebet 'ÅOP'?



Anm.: n = 6.509. Figuren viser andelen af forbrugere, der svarer henholdsvis rigtigt og ikke rigtigt på spørgsmålet i boks 4.1.

Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2014.

Et notat fra Finansrådet har tidligere vist, at 61 pct. af kvinderne og 31 pct. af mændene ikke har kendskab til ÅOP.³⁹ I forhold til de unge forbrugere har en analyse fra Penge- og Pensionspanelet tidligere vist, at 73 pct. af de 18-25 årige har intet eller et ringe kendskab til ÅOP.⁴⁰ I spørgeundersøgelsen, der ligger til grund for denne analyse, har de forskellige aldersgrupper tilnærmelsesvis samme tendens til at svare rigtigt på dette spørgsmål.

Ekspertudvalget for Børn, Unge og Markedsføring vurderede i 2014, at manglende finansiell forståelse af centrale finansielle begreber, såsom ÅOP, giver danske børn og unge udfordringer, når de skal mestre deres egen privatøkonomi.⁴¹

³⁹ Hvem Kender ÅOP? – en empirisk undersøgelse, notat fra Finansrådet, 2008.

⁴⁰ Unges forbrugslån og opsparing, Penge- og Pensionspanelet, 2008.

⁴¹ Afrapportering fra Ekspertudvalget for Børn, Unge og Markedsføring, 2014, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Boks 4.1 Forstår forbrugerne ÅOP?

I spørgeundersøgelsen blev respondenterne stillet følgende spørgsmål:

"Forestil dig, at du sammenligner nedenstående tre tilbud på at låne 12.000 kr. Hvilket lån er samlet set billigst?"

Lån	Lånebeløb	Låneperiode	ÅOP	Debitorrente
Nr. 1	12.000 kr.	10 mdr.	40 pct.	23 pct.
Nr. 2	12.000 kr.	10 mdr.	35 pct.	25 pct.
Nr. 3	12.000 kr.	10 mdr.	45 pct.	28 pct.

- Nr. 1
 Nr. 2
 Nr. 3
 Kan ikke afgøres på baggrund af disse oplysninger?
 Ved ikke

Det korrekte svar er lån nr. 2 på grund af den lavere ÅOP. Forskellen i debitorrente er så beskednen, at et øget skattefradrag ikke opvejer en højere ÅOP.

Der er i de senere år kommet øget fokus på at styrke befolkningens forståelse af finansielle begreber og evne til at gennemskue finansielle problemstillinger. Blandt andet blev Penge- og Pensionspanelet oprettet under Erhvervs- og Vækstministeriet i 2007. Panelet gennemfører projekter og aktiviteter, der har til formål at opbygge forbrugernes interesse og viden om finansielle forhold generelt.⁴²

Der sættes blandt andet ind i undervisningsforløb, hvor studerende og folkeskoleelever skal introduceres og gøres trygge med de begreber, der er nødvendige at kende og forstå, når en lang række store beslutninger skal træffes senere i livet. Folkeskolen har pligt til at give eleverne et vist indblik i privatøkonomi, men ovenstående resultater indikerer, at der ligger et potentiale i at øge befolkningens finansielle forståelse.

Både i forbindelse med markedsføringen af forbrugslån og i forbindelse med selve aftaleindgåelsen, skal forbrugerne ifølge lovgivningen meddeles en række forskellige oplysninger om lånets omkostninger, jf. kapitel 5. Under udarbejdelsen af denne analyse blev det overvejet at forsøge at øge transparensen på markedet ved at tilrettelægge informationen om et låns omkostninger på en måde, der gør markedet mere gennemskueligt for forbrugerne.

Det kunne fx dreje sig om introduktionen af et nyt begreb, der udtrykker lånets omkostninger på en mere håndgribelig måde end fx begreberne ÅOP og debitorrente, der er obligatoriske oplysninger i dag. Eller det kunne dreje sig om at fremhæve oplysninger om samlet tilbagebetalingsbeløb, hvis det er dét begreb, forbrugerne bedst kan gennemskue.

Den danske lovgivning på området er dog baseret på EU's Forbrugerkreditdirektiv⁴³, der entydigt og udtømmende redegør for, hvilke oplysninger forbrugerne skal meddeles. Det er derfor

⁴² Af andre initiativer kan nævnes KFUM's Sociale arbejde, der bl.a. leverer frivillig gældsrådgivning, fx igennem hjemmesiden ungøkonomi.dk.

⁴³ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/48/EF af 23. april 2008 om forbrugerkreditaftaler og om ophævelse af Rådets direktiv 87/102/EØF.

ikke muligt under det gældende forbrugerkreditdirektiv at ændre den danske lovgivning i den henseende.⁴⁴

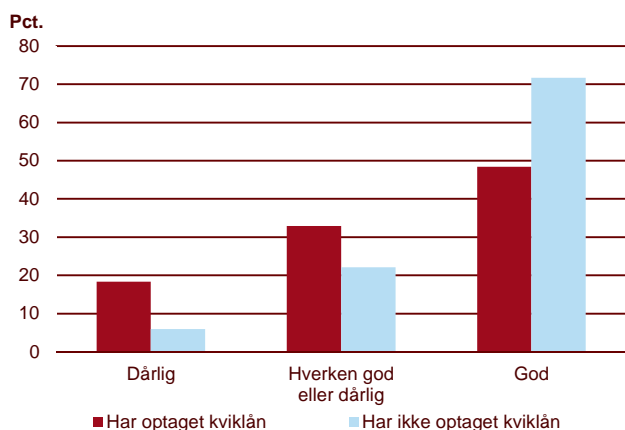
4.4 Forbrugernes privatøkonomi

Lån medfører etablering af gæld – også de gratis lån. Det kan derfor være u hensigtsmæssigt, hvis forbrugere, der i forvejen har en anstrengt økonomi, benytter sig af forbrugslån. Det gælder særligt for kviklån, hvor lånebeløbet plus kreditomkostninger på dagens marked skal tilbagebetales fuldt ud med den efterfølgende måneds indkomst. Hvis det ikke skal give problemer for forbrugeren, så kræver det, at forbrugeren kan undvære lånebeløbet plus kreditomkostninger i sit budget for den efterfølgende måned. For det gennemsnitlige lån i 2014 vil det sige, at forbrugeren skal kunne trække omtrent 3.600 kr. ud af en måneds budget, når lånet skal betales tilbage. Et kviklån stiller således store krav til forbrugernes privatøkonomi.

Mere end 18 pct. af låntagerne vurderer, at deres personlige økonomi er dårlig eller meget dårlig, jf. figur 4.4. Samme vurdering deler kun godt 5 pct. af de forbrugere, der ikke har prøvet at optage forbrugslån. Det er desuden påfaldende, at næsten 17 pct. af de forbrugere, der har optaget mindre forbrugslån, igennem det seneste år har oplevet, at de ikke har været i stand til at betale alle deres regninger til tiden. Det samme gør sig gældende for godt 5 pct. af de forbrugere, der ikke har optaget et mindre forbrugslån.

Figur 4.4 Forbrugernes privatøkonomi

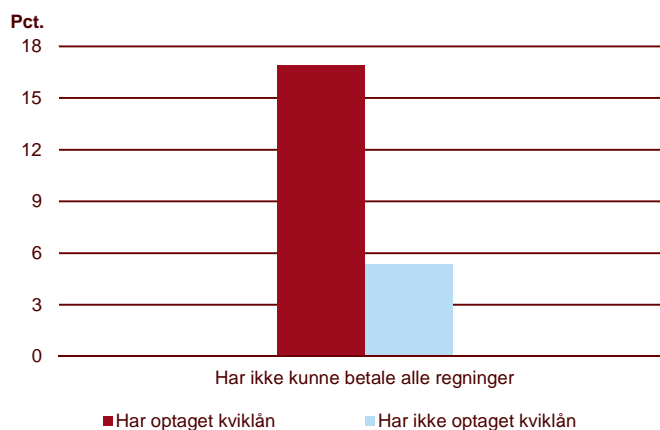
(a) Vurdering af egen økonomi



Anm.: n = 328. Spørgsmål: "Hvordan vil du selv vurdere din personlige økonomi?"

Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2014.

(b) Problemer med at betale regninger



Anm.: n = 328. Spørgsmål: "Har du igennem de seneste 12 måneder været i stand til at betale alle dine regninger til tiden?"

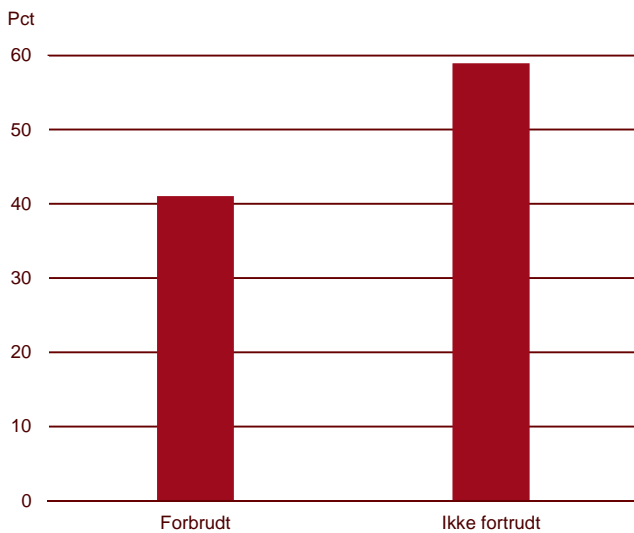
Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2014.

⁴⁴ Dette fremgår af EU's Forbrugerkreditdirektivs præambel 10, samt direktivets definitioner i kapitel 1, artikel 3.

Et forbrugslån gør, at låntageren kan købe en ønsket vare uden at skulle vente på at have sparet pengene op. Men kreditomkostningen er forholdsvis høj, hvilket dæmper forbruget efterfølgende. Det kan være forklaringen på, at mere end 40 pct. af låntagerne efterfølgende fortryder, at de optog lånet, jf. figur 4.5.

Figur 4.5 Andel af låntagere, der har fortrudt, at de optog lånet

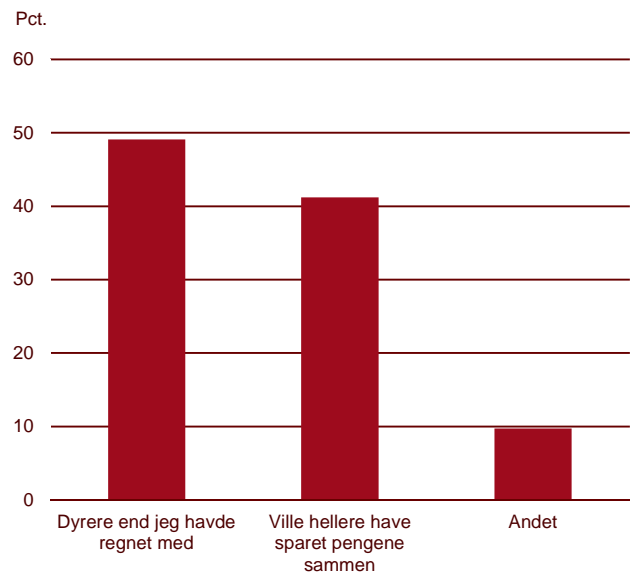
(a) Andel låntagere, der har fortrudt



Anm.: n = 328. Spørgsmålet: "Tænk tilbage på din situation, da du optog dit lån. Har du i dag fortrudt, at du optog lånet?" Figuren siger ikke noget om, hvor mange låntagere der har gjort brug af deres 14 dages fortrydelsesret.

Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2014.

(b) Baggrunden for, at låntageren fortrød



Anm.: n = 328. Spørgsmålet: "Hvorfor fortrød du, at du optog lånet?"

Kilde: Spørgeundersøgelse gennemført af MEGAFON for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2014.

Udbetaling af pengene

Hidtil har det været sådan, at en låntager kun kunne have et kviklån til rådighed på sin konto inden for en halv times tid, hvis låntageren og udbyderen anvendte samme bank, og hvis lånet blev ansøgt inden for bankens åbningstid. Hvis lånet blev ansøgt uden for bankens åbningstid, eller hvis låntager og udbyder anvendte forskellige banker, så ville en pengeoverførsel som hovedregel ske inden for en til to bankdage.

Men med bankernes indførelse af straksclearing kan pengeoverførslen ske øjeblikkeligt på alle tidspunkter af døgnet mellem alle banker.⁴⁵ Det gør det i højere grad aktuelt at sikre, at kviklån ikke oprettes på baggrund af impulsivitet alene.

⁴⁵ Se fx en beskrivelse af indførelse straksclearing i Danmarks Nationalbanks kvartaloversigt, 3. kvartal, 2014. Straksclearing er indført ultimo November 2014.

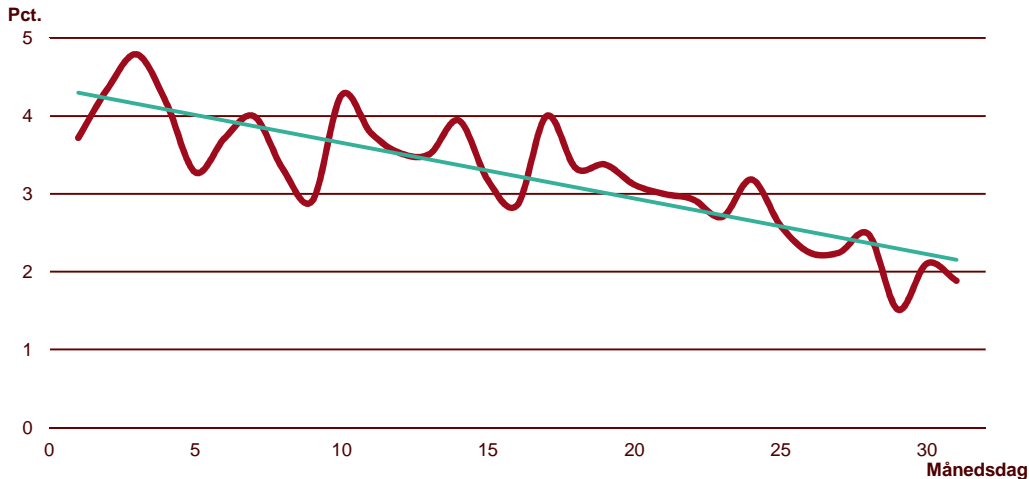
4.5 Adfærdsmønstrene på markedet for kviklån

Hvis kviklånene optages på et velovervejet grundlag, og hvis de opfylder et kreditbehov hos forbrugerne, som de ellers ikke kan få dækket på markedet, så kan de reducere omkostningen ved økonomiske chok i forbrugernes privatøkonomi. Men tilgængeligheden af kviklån og hastigheden, hvormed man som forbruger har de lånte penge til rådighed, kan betyde, at de primært bruges til at opfylde behov for impuls køb, hvor forbrugerens overvejelser omkring alternativer og fremtidige konsekvenser kan være begrænsede. Hvis forbrugernes adfærd på markedet er præget af impulsivitet, optimisme omkring egen evne til at tilbagebetale lånet og af manglende forståelse af omkostningerne ved optagelse af kviklån, så kan regulering, der adresserer denne impulsivitet, bidrage til at øge forbrugernes velfærd.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har indsamlet data omkring kundernes lånemønstre. Data består af virksomhedernes registreringer over samtlige lån, der er oprettet i 2014 til og med august. For enkelte virksomheder er også september medtaget. Registreringerne viser blandt andet dato og ansøgningstidspunkt på døgnet.

Når fordelingen af lån over en gennemsnitlig måned betragtes, så er efterspørgslen størst i begyndelsen af måneden, og den falder støt frem mod slutningen, jf. figur 4.6. Der bliver oprettet næsten dobbelt så mange lån i en måneds første syv dage (28 pct.) i forhold til de sidste syv dage (15 pct.).

Figur 4.6 Andel lån pr. månedsdag



Anm.: Den gennemsnitlige andel lån pr. dag. Baseret på samtlige 95.103 kviklån, der er oprettet i 2014 til og med august (for enkelte udbydere til og med september).

Kilde: Data indsamlet hos udbyderne af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Indkomst udbetales typisk omkring månedens afslutning. Begyndelsen på måneden er derfor det tidspunkt, hvor forbrugeren har flest penge til rådighed, da uforudsete udgifter og løbende forbrug, der forekommer henover måneden, ikke har gjort sig gældende endnu. Derfor er en forbruger måske mest optimistisk i begyndelsen af måneden omkring evnen til at tilbagebetale lånet rettidigt, om end denne optimisme kan være urealistisk. Når rådighedsbeløbet er størst i begyndelsen af måneden, kan det umiddelbart virke mere sandsynligt, at det er muligt at spare i løbet af resten af måneden, og på den måde tilbagebetale lånet inden for den næste

indkomstcyklus. Senere på måneden, hvor rådighedsbeløbet er lavere, kan vurderingen være mere pessimistisk, og forbrugerne kan derfor have mindre tendens til at optage kviklånene sidst på måneden.

Størstedelen af kviklånene har 30 dages løbetid, og ingen kviklån har i dag en løbetid på mere end 45 dage. Når kviklån optages er det dermed med forventning om tilbagebetaling med låntagerens næste indkomstudbetaling. Når der opstår et økonomisk behov, der overstiger forbrugerens midler, kan forbrugeren enten spare op, dvs. vente, eller optage et lån. Begyndelsen af måneden er dog det tidspunkt, hvor forbrugeren må vente længst på at opfylde et impulsivt behov, såfremt pengene ikke slår til på dette tidspunkt, da der i begyndelsen på måneden er længst til næste lønudbetaling. Figur 4.6 indikerer, at det er sværere at udsætte et spontant behov i 30 dage end i 14 dage; og sværere i 14 dage end i en uge.

Indikationer på, at kviklån er baseret på impulsivitet

Det fremgik af spørgeskemaundersøgelsen, at de fleste mindre forbrugslån anvendes til køb af elektronik, rejser, tøj eller tilsvarende forbrug. Det mønster harmonerer med forskning i kviklån og forbrugeradfærd. Impulskøb sker oftest i forbindelse med almindelige, billigere varer, fx konfekturer, men de mekanismer, som driver det impulsive behov, gør sig høj grad også gældende for køb af dyrere varettyper såsom tøj og elektronik.⁴⁶ Forskningen viser desuden, at adgangen til let tilgængelige lån ikke kun betyder, at forbrugerne begynder at finansiere eksisterende impulskøb ved kortsigtede lån. Det betyder også, at *mængden* af impulskøb øges, og forbrugernes tendens til at spare op reduceres.⁴⁷

Et impulskøb er pr. definition en overfladisk proces, hvor købet sker ud fra begrænsede overvejelser om pris og fremtidige konsekvenser. Impulskøb er ligeledes situationelle, dvs. de knytter sig ofte til den situation, hvor behovet opstår, hvilket medfører en begrænset markedsafsøgning fra forbrugernes side. Det fremgik af figur 4.1, at mere end 50 pct. af de forbrugere, der har prøvet at optage mindre forbrugslån, ikke overvejede andre alternativer end forbrugslånet.

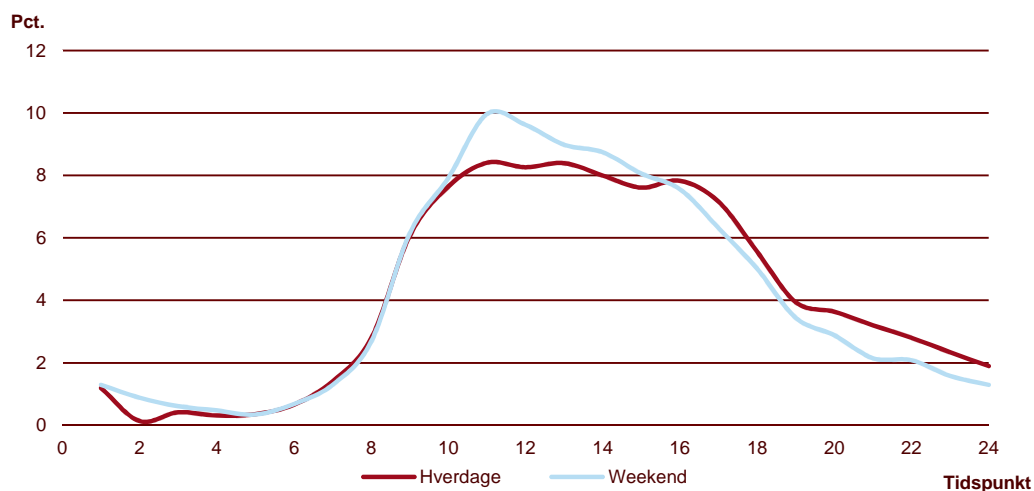
Godt 50 pct. af kviklånene bliver ansøgt inden for bankernes normale åbningstid, dvs. hverdage kl. 10-16, jf. figur 4.7.⁴⁸ Disse lån ansøges i timer, hvor låntageren har adgang til at undersøge muligheden for alternative og måske billigere lånekilder. Det vil dog kræve en ekstra indsats fra forbrugeren, fx en opringning til banken, hvilket ikke stemmer overens med impulsiviteten.

⁴⁶ Loewenstein, (1996): Out of Control: Visceral Influences on Behavior, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. Vol 65, 3.

⁴⁷ Liabson (1997), Golden Eggs and Hyperbolic Discounting, *Quarterly Journal of Economics*, 112, issue 2.

⁴⁸ Andelen er reelt lidt større, da mange banker har længere åbent om torsdagen.

Figur 4.7 Andel lån fordelt på ansøgningstidspunkt



Anm.: Fordeling af lån for en gennemsnitlig dag henover døgnet timer. Mere end 80 pct. af lånene ansøges i hverdagene.

Kilde: Data indsamlet hos udbydere af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Oplysning om finansielle forhold og uddannelse i finansiell forståelse og egen privatøkonomi er vigtig for, at forbrugerne forstår markedet, men det har sandsynligvis ikke nævneværdig effekt på impuls køb. Impulsivt forbrug er, som nævnt, kendetegnet ved overfladiske overvejelser før selve købet, og studier viser, at forbrugerne oftere fortryder impulsive køb.⁴⁹ Det indikerer, at forbrugerne ikke anvender alle relevante informationer og overvejelser i den impulsive købsituation. Det fremgik af figur 4.5, at omtrent 40 pct. af de forbrugere, der har prøvet at optage mindre forbrugs lån, efterfølgende fortrød, at de optog lånet.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen anbefaler, at der indføres en obligatorisk betænkingsperiode på 48 timer i forbindelse med ansøgning om et kviklån. I forbindelse med indførelsen af betænkingsperioden skal det overvejes, om en tilsidesættelse af denne bestemmelse fra udbydernes side alene skal tillægges civilretlig virkning (ugyldighed), eller om bestemmelsen også skal strafsanktioneres.

Betænkingsperioden skal fungere som en "cool-off" mekanisme, der bidrager til, at forbrugernes valg om at optage kviklån i mindre grad baseres på impulsivitet, og at forbrugeren får mulighed for at overveje behovet for lånet samt at afsøge markedet for alternative finansieringskilder.⁵⁰ En betænkingsperiode vil samtidig sikre, at forbrugere, der ønsker at gøre brug af et kviklån, stadig har mulighed for det.

For at en betænkingsperiode skal være effektiv, er det afgørende, at der er tale om en obligatorisk betænkningstid. Det vil sige, at forbrugeren ansøger om lånet og modtager et lånetilbud fra udbyderen, hvorefter forbrugeren efter udløbet af en obligatorisk betænkingsperiode på 48 timer og inden for långivers frist for antagelse af lånetilbuddet uopfordret skal rette hen-

⁴⁹ Wood (1998), Social Status, Delay of Gratification and Impulse Buying. *Journal of Economic Psychology*, vol 19.

⁵⁰ Betænkingsperioder har tidligere været diskuteret, om end der ikke har været fremsat egentlige lovforslag i Folketinget.

vendelse til udbyderen og acceptere dette, førend låneaftalen er indgået og pengene stilles til rådighed. Hvis forbrugeren ikke inden for långivers frist for antagelse af lånetilbuddet uopfordret retter henvendelse til udbyderen efter den obligatoriske betækningsperiodens udløb og accepterer lånetilbuddet, er der således ikke indgået en låneaftale. Det kan overvejes, om det skal indføres, at udbyderne heller ikke må tage kontakt til forbrugerne med markedsføring i øvrigt indenfor betækningsperioden.

Den obligatoriske betækningsperiode adskiller sig fra den traditionelle fortrydelsesret (som kviklån allerede er omfattet af), ved at forbrugeren først efter betækningsperiodens udløb kan acceptere lånetilbuddet, hvilket indebærer, at forbrugeren aktivt skal rette henvendelse til udbyderen på ny for at indgå låneaftalen. En obligatorisk betækningsperiode vil medføre, at kviklån i mindre grad anvendes til impulsivt forbrug, men det vil samtidig sikre, at forbrugere, der har et presserende økonomisk behov, kan låne penge til dette.

En undersøgelse fra 2007 af det svenske marked for sms-lån viser, at forbrugerne i høj grad selv er opmærksomme på problemet. I undersøgelsen svarer 46 pct., at de ikke ville have taget lånet, såfremt de skulle vente mere end en dag på at modtage pengene, og 26 pct. svarer, at de ikke havde taget lånet, såfremt de havde haft mere betækningsperiode.⁵¹

Det vurderes, at indførelse af en betækningsperiode inden endelig indgåelse af en låneaftale ikke er omfattet af EU's Forbrugerkreditdirektivs regulering, jf. afsnit 5.4, hvorfor en sådan ordning ikke vil være i strid med direktivets totalharmoniseringsbestemmelser.

⁵¹ SMS-lån - En kartlægning av unga vuxnas erfarenheter, KFM Rapport 2007:2, Kronofogdemyndigheten

Kapitel 5

Regulering af kviklånsmarkedet

5.1 De lovgivningsmæssige rammer

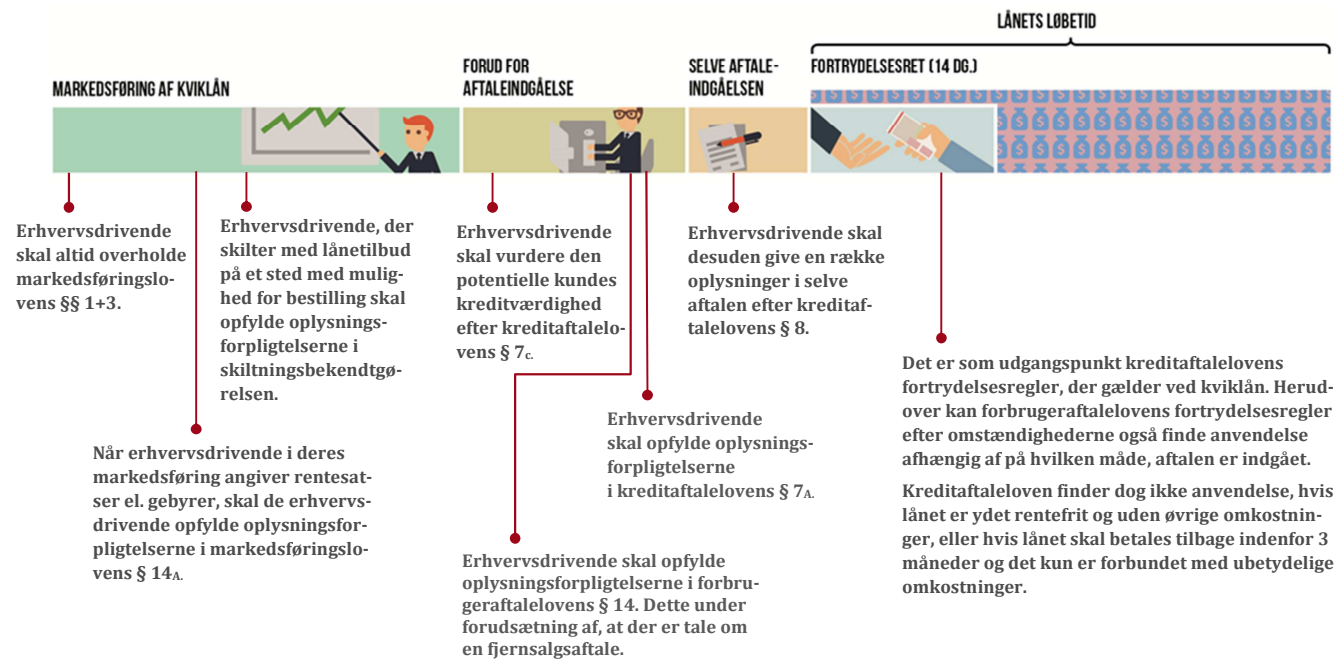
Med udgangspunkt i de forskellige faser for et låneaftaleforløb for et kviklån, er der i dette kapitel fokuseret på udvalgte områder inden for kreditaftaleloven, markedsføringsloven, skiltningsbekendtgørelsen, forbrugeraftaleloven og forbrugerombudsmandens retningslinjer for kortfristede lån. Gennemgangen vil alene berøre kviklån. Det vil sige, at der fokuseres på lån ydet af erhvervsdrivende, der ikke er omfattet af lov om finansiel virksomhed.

Indledningsvist er EU's forbrugerkreditdirektiv kort beskrevet. Direktivet fastsætter en række krav i relation til kreditaftaler. Det drejer sig blandt andet om indholdet af reklamer og om de oplysninger, der skal gives i forbindelse med aftaleindgåelsen. Direktivet er implementeret i dansk ret i kreditaftaleloven og markedsføringsloven.

Med udgangspunkt i et forløb for en låneaftale gennemgås følgende områder:

- » *Kreditaftaleloven* er først og fremmest en forbrugerbeskyttelseslov, der har til formål at beskytte forbrugere i forbindelse med aftaler om kreditter. Der vil typisk være tale om egentlige lån, men loven omfatter også kreditkøb. Kreditaftaleloven hører under Justitsministeriets ressort.
- » *Markedsføringsloven* regulerer på en række områder de erhvervsdrivendes adfærd på markedet i forhold til hinanden og i forhold til forbrugerne. Ifølge loven skal erhvervsdrivende overholde god skik, og der må ikke anvendes mangelfulde eller vildledende oplysninger i markedsføringen. Loven regulerer endvidere, hvilke oplysninger reklamer for kreditaftaler skal indeholde.
- » *Skiltningsbekendtgørelsen* opstiller en række oplysningskrav, som giver forbrugeren mulighed for at sammenligne forskellige låne- og kredittilbud hos forskellige udbydere. Bekendtgørelsen stiller krav om, hvad der skal oplyses ved låne- og kredittilbud, samt hvornår oplysningerne skal gives.
- » *Forbrugerombudsmandens retningslinjer* for kortfristede lån indgået som fjernsalgsaftaler præciserer og orienterer om de gældende regler på området for kreditgivning via fjernsalg.
- » *Forbrugeraftaleloven* har til formål at beskytte forbrugerne, når de indgår aftaler med de erhvervsdrivende. Forbrugeraftaleloven hører under Justitsministeriets ressort.
- » *Straffelovens ågerbestemmelse* finder anvendelse på såvel personer som virksomheder, der driver udlånsvirksomhed, såfremt betingelserne for strafansvar i øvrigt er opfyldt.

Figur 5.1 Regulering af et kviklån



Kilde: Egen fremstilling.

5.2 Forbrugerkreditdirektivet⁵²

Baggrunden for udformningen af den danske lovgivning på området skal blandt andet findes i EU's forbrugerkreditdirektiv. Direktivet er implementeret i dansk ret i kreditaftaleloven og markedsføringsloven og fastsætter således en række krav i forbindelse med markedsføring og indgåelse af kreditaftaler.

Forbrugerkreditdirektivet er et *totalharmoniseringsdirektiv*. Det betyder, at medlemsstaterne som udgangspunkt hverken kan fastsætte mere lempelige eller strengere regler på de områder, som direktivet regulerer. Der er imidlertid en række områder, hvor direktivet giver mulighed for, at medlemsstaterne kan udvide eller begrænse reguleringen.

5.3 Standardoplysninger ved reklame

I forbindelse med markedsføring af kviklån kan udbyderen være pålagt en oplysningspligt efter både markedsføringsloven og skiltningebekendtgørelsen. Omfanget og karakteren af de

⁵² Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/48/EF af 23. april 2008 om forbrugerkreditaftaler og om ophævelse af Rådets direktiv 87/102/EØF.

oplysninger, der skal gives i forbindelse med reklame, afhænger af, hvilken type reklame der er tale om.

Markedsføringsloven⁵³

En reklame for et kviklån skal altid overholde de generelle regler, der gælder for markedsføring i almindelighed. Særligt skal udbyderne overholde markedsføringslovens krav om iagttagelse af god markedsføringsskik.⁵⁴ Hvis udbyderne ikke overholder de generelle regler for markedsføring og fx ikke giver de lovpligtige oplysninger i forbindelse med deres markedsføring, så vil der som udgangspunkt være tale om en overtrædelse af god markedsføringsskik.

Forbud mod vildledning

Det er strafbart, hvis udbyderne anvender vildledende eller urigtige angivelser eller udelader væsentlige informationer, som er egnet til at påvirke forbrugerens økonomiske adfærd.⁵⁵ I forhold til kviklån kan det fx dreje sig om vildledende oplysninger om kreditomkostningerne.

Det er også strafbart at vildlede kunderne med hensyn til deres rettigheder og pligter. Fx hvis en låneaftale fastsætter vilkår, der er i strid med forbrugernes ufravigelige rettigheder efter lovgivningen.

Særligt i forhold til markedsføring af låneaftaler

Hvis en reklame derudover indeholder oplysninger om rentesatser eller gebyrer, dvs. lånets pris, så er der en række oplysningskrav i markedsføringslovens § 14 a, der skal overholdes.⁵⁶

Når en udbyder reklamerer for et kviklån, hvor reklamen angiver en rentesats eller talstørrelse vedrørende omkostningerne (fx gebyrer, tilbagebetalingsbeløbet eller ÅOP), så skal alle nedenstående oplysninger gives i form af et repræsentativt eksempel og stå klart, tydeligt og på en fremtrædende måde i reklamen.⁵⁷

- » Debitorrenten, fast eller variabel eller begge, tillige med oplysninger om omkostninger, der indgår i forbrugerens samlede omkostninger i forbindelse med kreditten.
- » Det samlede kreditbeløb.
- » De årlige omkostninger i procent, som beregnet efter kreditaftaleloven.
- » Kreditaftalens løbetid.
- » Det samlede beløb, som skal betales af forbrugeren, og raternes størrelse.

Unnlader en låneudbyder fx at oplyse om ÅOP eller det samlede kreditbeløb i en reklame, som i øvrigt angiver oplysninger om fx rentesatsen, vil der være tale om en overtrædelse af markedsføringsloven, som straffes med bøde.⁵⁸

Ovenstående oplysningskrav kan gøre det til en udfordring for udbydere af forbrugslån at reklamere. For at undgå at skulle inkludere alle ovenstående oplysninger i fx en tv-reklame, vælger nogle udbydere helt at undgå at nævne renter eller talstørrelser, der vedrører omkost-

⁵³ Lovbekendtgørelse nr. 1216 af 25. september 2013 om markedsføring, jf. lovbekendtgørelse nr. 58 af 20. januar 2012 med de ændringer, der følger af § 33 i lov nr. 1231 af 18. december 2012, § 5 i lov nr. 1387 af 23. december 2012 og § 1 i lov nr. 378 af 17. april 2013.

⁵⁴ Jf. markedsføringslovens § 1.

⁵⁵ Jf. markedsføringslovens § 3.

⁵⁶ Denne bestemmelse implementerer forbrugerkreditdirektivets artikel 4 i dansk lovgivning og finder anvendelse på alle kreditaftaler, der falder ind under direktivets anvendelsesområde.

⁵⁷ Jf. markedsføringslovens § 14 a, stk. 2.

⁵⁸ Jf. markedsføringslovens § 30, stk. 3.

ningerne i deres reklamer. De benytter sig i stedet udelukkende af fraser som fx ”Penge, når du har lyst”. Det betyder, at reklamerne hverken beskriver pris eller vilkår ved produktet.

Boks 5.1
Eksempel med manglende kreditoplysninger

I et tilfælde havde en kviklånsudbyder efter Forbrugerombudsmandens opfattelse ikke givet forbrugerne de lovpligtige kreditoplysninger. Virksomheden gav på forsiden af hjemmesiden eksempler på lån, som fx ”lån 1.000 kroner, betal 1.090 kroner”. Dog uden at oplyse om debitorrenten, om den var fast eller variabel, de samlede kreditomkostninger, ÅOP og lånets løbetid. Låneudbyderen havde ikke givet de lovpligtige kreditoplysninger, som en låneudbyder skal give på en klar, tydelig og fremtrædende måde. Virksomheden blev derfor politianmeldt.⁵⁹

Skiltningsbekendtgørelsen⁶⁰

Hvis en udbyder af forbrugslån skiltes med lånetilbud på sin hjemmeside eller andre steder, hvor der er mulighed for bestilling, så skal denne opfordring til tilbud opfylde de oplysningskrav og standardoplysninger, som fremgår af skiltningsbekendtgørelsen⁶¹ og af bilaget til bekendtgørelsen.

Oplysningerne skal optræde et sted, hvor lånet udbydes med mulighed for bestilling. Oplysningerne skal gives ved skiltning eller på anden tydelig måde, og de skal være frit tilgængelige for forbrugerne.⁶² Oplysningskravene sikrer således forbrugerne mulighed for at sammenligne forskellige lånetilbud.

Udbyderen skal oplyse om følgende:⁶³

- » Debitorrenten.
- » Højeste og laveste debitorrente, når låne- eller kredittilbuddet udbydes med forskellige rentesatser.
- » Om renten er fast eller variabel.
- » De årlige omkostninger i procent (ÅOP).
- » Andre omkostninger forbundet med oprettelsen af lånet eller kreditten, herunder de gebyrer, der ikke er omfattet af de årlige omkostninger i procent.

Overtrædelse eller vildledning i forbindelse med ovenstående straffes med bøde.⁶⁴

Boks 5.2
Eksempel med ulovlig beregning af ÅOP

I en sag fra 2009 havde en udbyder, som udbød sms-lån, annonceret med ÅOP på 20-35 pct. Beregninger, som Forbrugerombudsmanden fik foretaget, viste imidlertid, at ÅOP for det største lån på 3.000 kroner var ca. 15.000 pct., mens ÅOP for et lån på 500 kroner oversteg 1.000.000 pct. Da udbyderens oplysninger om ÅOP efter Forbrugerombudsmandens opfattelse var forkerte, anmeldte Forbrugerombudsmanden udbyderen til politiet for overtrædelse af skiltningsbekendtgørelsen, og udbyderen accepterede herefter en bøde på 100.000 kr.⁶⁵

⁵⁹ Jf. Forbrugerombudsmandssag J. nr. 13/13948.

⁶⁰ Bekendtgørelse nr. 1203 af 28. september 2010 om information til forbrugere om priser på låne- og kredittilbud og valutakurser.

⁶¹ Jf. § 1 og 2 i bekendtgørelse nr. 1203 af 28. september 2010 om information til forbrugere om priser på låne- og kredittilbud og valutakurser. Bekendtgørelsen er udstedt med hjemmel i markedsføringsloven.

⁶² Jf. skiltningsbekendtgørelsens § 2.

⁶³ Jf. skiltningsbekendtgørelsens § 3, stk. 1.

⁶⁴ Jf. skiltningsbekendtgørelsens § 6, stk. 1.

⁶⁵ Jf. Forbrugerombudsmandssag nr. 08/03953.

5.4 Oplysninger forud for aftaleindgåelsen

Kreditaftaleloven⁶⁶

Forud for indgåelse af en låneaftale, har udbyderen pligt til at give forbrugeren en række oplysninger.⁶⁷ Oplysningerne skal sikre, at forbrugeren har tilstrækkelige informationer til at kunne sammenligne forskellige tilbud fra andre udbydere, så der kan træffes en informeret beslutning. Dette følger af kreditaftalelovens § 7 a, stk. 1. Oplysningspligten gælder kun, hvor udbyderen ønsker at indgå en aftale med forbrugeren.⁶⁸

Efter bestemmelsens stk. 2, skal forbrugeren blandt andet have oplysninger om:

- » Kredittypen.
- » Det samlede beløb og betingelserne for at udnytte kreditmuligheden.
- » Aftalens løbetid.
- » De årlige omkostninger i procent.
- » Betingelserne for tilbagebetaling.
- » Hvorvidt der er fortrydelsesret.

Formålet med oplysningskravene er, at forbrugeren skal have mulighed for at overveje det konkrete lån for at foretage sammenligning med andre tilbud på markedet. Grov eller gentagne overtrædelse af oplysningskravene i § 7 a, stk. 1-3, straffes derfor med bøde.⁶⁹

I forbindelse med en klagesag påhviler det udbyderen at bevise, at denne har opfyldt oplysningsforpligtigheden. I forbindelse med en nylig afsagt EU-dom er det fastslået, at det ikke anses som tilstrækkeligt bevis, at udbyderen har indført en standardklausul i låneaftalen, hvoraf det fremgår, at underskriveren anerkender at have modtaget og være blevet gjort bekendt med disse oplysninger. EU-Domstolen gjorde opmærksom på, at det EU-retlige effektivitetsprincip undermineres, hvis bevisbyrden for manglende opfyldelse af forbrugerkreditdirektivet hviler på forbrugeren, der ikke råder over tilstrækkelige bevismidler.⁷⁰

Vedrørende anbefalingen om indførelse af en betækningsperiode

Det forudsættes i bemærkningerne til § 7 a, at forbrugeren skal have tilstrækkelig tid til at sætte sig ind i de udleverede oplysninger, inden der indgås en bindende aftale, men der er ikke taget konkret stilling i kreditaftaleloven til, *hvor lang tid* der skal gå fra udleveringen af oplysninger efter § 7 a og til indgåelse af låneaftalen. Det tidsrum, som skal forløbe mellem udlevering af oplysninger efter § 7 a og indgåelse af en låneaftale, afhænger således af en konkret vurdering.⁷¹

§ 7 a er en implementering af forbrugerkreditdirektivet.⁷² Det fremgår af direktivets præambel 30, at medlemsstaterne har frihed til at regulere de retlige rammer for indgåelsen af kreditaftalen, navnlig med hensyn til, hvornår tilbuddet om et lån skal afgives, og i hvilket tidsrum tilbuddet skal være bindende for låneudbyderen. Det betyder, at forbrugerkreditdirektivet på

⁶⁶ Lovbekendtgørelse nr. 347 af 2. april 2014 om kreditaftaler, jf. lovbekendtgørelse nr. 761 af 11. juni 2011, med de ændringer, der følger af lov nr. 1243 af 18. december 2012 og § 4 i lov nr. 1460 af 17. december 2013.

⁶⁷ Jf. kreditaftalelovens § 7 a, stk. 1.

⁶⁸ Jf. bemærkningerne til § 7 a til lov nr. 535 af 26. maj 2010 om ændring af lov om kreditaftaler og lov om markedsføring.

⁶⁹ Jf. kreditaftalelovens § 56, stk. 2.

⁷⁰ Jf. EU-dom C-449/13. Dommen er beskrevet i en artikel i Morgenavisen Jyllandsposten (*Bevisbyrden må ikke lægges på låntageren*, onsdag d. 14. januar 2015).

⁷¹ Jf. bemærkningerne til § 7 a til lov nr. 535 af 26. maj 2010 om ændring af lov om kreditaftaler og lov om markedsføring.

⁷² Jf. Forbrugerkreditdirektivets art. 5.

dette punkt overlader det til medlemsstaterne at vurdere, hvorvidt de vil fastsætte regler. Eventuelle nationalt fastsatte regler skal naturligvis være i overensstemmelse med EU-retten.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vurderer, at indførelsen af en betænkingsperiode i tidsrummet mellem udlevering af oplysningerne efter § 7 a og inden endelig indgåelse af en låneaftale, som anbefalet i kapitel 4.5, ikke er omfattet af forbrugerkreditdirektivets regulering, hvorfor en sådan ordning ikke vil være i strid med direktivets totalharmoniseringsbestemmelser.

Markedsføringsloven

Forud for aftaleindgåelsen skal udbud af lånetilbud endvidere overholde de generelle regler, der gælder for udbud af varer eller tjenesteydelser i almindelighed. Det betyder navnlig, at låneudbydere skal overholde markedsføringslovens krav om iagttagelse af god markedsføringsetik.⁷³

Forbrugerftaleloven⁷⁴

Udbyderen har endvidere pligt til at give forbrugeren en række oplysninger inden indgåelse af en fjernsalgsaftale.⁷⁵ Denne oplysningspligt følger af forbrugerftaleloven. Pligten hænger sammen med, at forbrugeren indgår aftalen uden at have mulighed for at undersøge tjenesteydelsen forud for købet. Forbrugeren er således i almindelighed henvist til at træffe sin beslutning om aftalens indgåelse alene på grundlag af udbyderens oplysninger og beskrivelse.

De oplysninger, forbrugeren skal gives vedrørende finansielle tjenesteydelser, omfatter blandt andet:

- » Den samlede pris for tjenesteydelsen inklusive afgifter eller måden, hvorpå prisen skal udregnes.
- » Vilkår om betaling, levering, opfyldelseskrav m.v.
- » Aftalens varighed.
- » Minimumsvarigheden af forbrugerens forpligtelser i henhold til aftalen.
- » Hvorvidt der er fortrydelsesret.
- » Betingelserne for at udøve fortrydelsesretten.⁷⁶

Oplysningerne skal gives på en klar og forståelig måde og meddeles forbrugeren på papir eller andet varigt medium⁷⁷, som forbrugeren har adgang til. Forbrugeren skal samtidig have oplysning om aftalevilkårene.⁷⁸

5.5 Kreditvurdering af forbrugeren

Det følger af kreditaftalelovens § 7 c, stk. 1, at udbyderen inden indgåelsen af en låneaftale skal vurdere den potentielle kundes kreditværdighed på grundlag af fyldestgørende oplysninger. Oplysningerne kan, hvor det er relevant, indhentes hos forbrugeren og, hvor det er nødven-

⁷³ Jf. markedsføringslovens § 1.

⁷⁴ Jf. Lov nr. 1457 af 17. december 2013 om forbrugerftaler.

⁷⁵ Jf. forbrugerftalelovens kapitel 3.

⁷⁶ Jf. forbrugerftalelovens § 14, stk. 1.

⁷⁷ Dvs. et medium, der faciliterer, at forbrugeren kan gemme oplysningerne og finde dem frem igen senere.

⁷⁸ Jf. forbrugerftalelovens § 15, stk. 1.

digt, ved søgning i relevante databaser, fx hos kreditoplysningsbureauer, såsom RKI eller Debitorregistret, eller i databasen KreditStatus⁷⁹.

Efter bestemmelsens stk. 2, skal udbyderen ajourføre sine finansielle oplysninger, hvis parterne efterfølgende ændrer det samlede lånebeløb. Og hvis der er tale om en væsentlig forhøjelse af lånebeløbet, skal kreditgiveren foretage en fornyet vurdering af forbrugers kreditværdighed.

Formålet med vurderingen af forbrugers kreditværdighed fremgår af bemærkningerne til loven. Heraf fremgår det, at vurderingen af forbrugers kreditværdighed ikke skal ske med henblik på at vurdere låneudbydernes tabsrisiko, men i stedet med henblik på at vurdere om forbrugeren på baggrund af dennes økonomiske situation ved hjælp af fx løbende indtægter, låneomlægning eller realisation af aktiver vil være i stand til at betale de forudsatte afdrag på kreditbeløbet – dvs. formålet med kreditvurderingen er at beskytte forbrugeren mod at optage lån, hvis forbrugers privatøkonomi er for ustabil til, at forbrugeren kan betale afdragene på lånet.⁸⁰

Udbydernes praksis for kreditvurdering

Forretningsmodellen for kviklån er, at det skal være nemt og hurtigt for forbrugere at låne penge. Dette efterlader ikke meget tid til en egentlig kreditvurdering af den enkelte kunde. For at få en nærmere forståelse for praksis på området, har Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen bedt udbydere redegøre for deres procedurer for kreditvurdering.

For at kunne ansøge om et lån skal en forbruger oplyse sit personnummer og sin e-mail. Personnummeret gør det muligt for udbydere at tjekke forbrugeren op i en række databaser. Fx undersøger alle udbydere på markedet i dag, om en kunde er optaget i et af de to skyldnerregistre, RKI eller Debitorregisteret.⁸¹ Enkelte undersøger også om andre med samme bopæl er optaget i skyldnerregistrene.

Personnummeret giver desuden udbyderen oplysning om forbrugers køn og alder, hvilket nogle udbydere bruger i en form for 'scoring' af den potentielle kunde. Scoringen er en simpel, modelbaseret vurdering af forbrugers kreditværdighed, fx på baggrund af forbrugers køn, alder og bopælsadresse. Der er således ikke tale om en egentlig vurdering af den enkelte forbrugers privatøkonomi. Alle udbydere har indført en nedre aldersgrænse, således at de ikke udlåner til forbrugere under fx 21 eller 23 år. Enkelte udbydere har også indført øvre aldersgrænser, således at de fx ikke udlåner til forbrugere på over 75 år.

I enkelte tilfælde bliver forbrugere bedt om at oplyse indkomst plus eventuelle andre oplysninger, fx månedlige udgifter, eller hvorvidt låntageren modtager SU, starthjælp, kontanthjælp eller revalidering. To udbydere beder om kopi af en lønseddel eller årsopgørelsen fra første gangslånere. I forbindelse med dataindsamlingen har en enkelt udbyder meddelt, at udbyderen undersøger muligheden for at anvende e-skat til at indhente lønsedler og årsopgørelser digitalt med kundens samtykke.

Når en forbruger har indtastet de relevante oplysninger og ansøgt om at få lov til at låne pengene, så tager kreditvurderingen nogle minutter. Herefter gives der svar på pr. sms eller mail,

⁷⁹ Beskrives i det følgende.

⁸⁰ Jf. bemærkningerne til § 7 c til lov nr. 535 af 26. maj 2010 om ændring af lov om kreditaftaler og lov om markedsføring.

⁸¹ RKI- og Debitorregistret er private databaser, hvor udbydere betaler for lave opslag på potentielle kunder. RKI er ejet af Experian.

og, hvis forbrugeren anses for kreditværdig, får forbrugeren tilbudt en låneaftale, der kan underskrives digitalt.

Mange låneansøgninger afvises. Data indsamlet af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen viser, at der i 2013 blev udstedt 118.469 lån, mens 158.492 låneansøgninger blev afvist. Det vides ikke, hvor mange låneansøgninger der bliver afvist pga. manglende opfyldelse af standardkriterier, fx hvis ansøgeren er for ung eller ikke har dansk bopælsadresse.

Alle udbydere har den udlånspraksis, at lånebeløbets størrelse begrænses for førstegangslånere. Hos nogle udbydere kan en førstegangslåner max låne 1.000 kr., mens andre har 2.000 kr., 3.000 kr. og en enkelt 4.500 kr. som førstegangsbetaling. Efter tilbagebetaling af det første lån kan forbrugeren få adgang til at låne større beløb.

Alle udbydere undersøger låntagerens lånehistorik eller aktive lån hos den pågældende udbyder, men det har ikke tidligere været muligt at tjekke låntagerens historik hos andre låntagere. Et nyt redskab, KreditStatus, har åbnet for denne mulighed.

KreditStatus

Det nyligt etablerede register, KreditStatus, åbner mulighed for, at en udbyder kan tjekke, om en låntager har udestående forbrugslån hos andre udbydere. KreditStatus er resultatet af et samarbejde mellem dataleverandøren Experian A/S og brancheorganisationen Finans og Leasing.

KreditStatus er, ligesom RKI og Debitorregistret, en database, hvor en kreditgiver mod betaling kan lave et opslag på en kunde, der ansøger om et lån. I KreditStatus registrerer en tilmeldt kreditor samtlige af sine låntagere. Formålet er, at andre kreditorer kan tjekke om en potentiel kunde allerede har et udestående lån hos en anden kreditor, da det vil have betydning for kundens evne til at betale endnu et lån tilbage. Det kræver låntagerens samtykke, når denne skal registreres i KreditStatus, men i praksis bliver det blot et lånevilkår hos de tilmeldte kreditorer, at låntageren giver samtykke.

KreditStatus giver et øjebliksbillede af, hvilke lån og kreditter låneansøgeren har på søgetidspunktet. Databasen opdateres dagligt og viser følgende oplysninger: Navn og adresse på låntager, lånetype, stiftelsestidspunkt, oprindelig hovedstol og aktuel saldo.

KreditStatus viser kun de aktive lån og kreditter hos långivere, der er tilsluttet ordningen. Det er der foreløbig kun en enkelt aktør på kviklånsmarkedet, der for nylig har gjort.⁸² Registret er først rigtig effektivt, når alle udbydere er tilmeldt ordningen.

Mulighederne for at forbedre kreditvurderingerne

Udbydernes pligt til at kreditvurdere låntagerne er reguleret i kreditaftalelovens § 7 c, stk. 1, der er en implementering af EU's forbrugerkreditdirektiv. Hvis en udbyder af kviklån undlader at foretage kreditvurderinger af sine kunder på baggrund af fyldestgørende oplysninger, som foreskrevet i kreditaftaleloven, vil det udgøre en overtrædelse af god markedsføringsskik, jf. markedsføringslovens § 1, og det vil udløse de håndhævelsesbeføjelser, som Forbrugerombudsmanden har efter markedsføringsloven.

Hverken direktivet eller kreditaftaleloven indeholder dog en definition af begrebet kreditværdighed eller en nærmere beskrivelse af, hvornår en kreditvurdering er foretaget på baggrund af *fyldestgørende oplysninger*.

⁸² Listen over aktuelle banker og finansieringsselskaber, der bidrager til KreditStatus, kan ses på www.experian.dk.

En nylig afsagt EU-dom udtaler, at udbyderne har en vis skønsmargen til at fastslå, om de oplysninger, som forbrugeren giver i forbindelse med en låneansøgning, er tilstrækkelige til at påvise forbrugeren kreditværdighed, *hvis* der er vedlagt dokumentation, der understøtter simple erklæringer fra forbrugeren side.⁸³

Det fremgår dog af forbrugerkreditdirektivets præambel 26, at medlemsstaternes myndigheder vil kunne udstede instrukser og passende retningslinjer for kreditgiverne. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen anbefaler, at det afklares, om forbrugerkreditdirektivets præambel 26 betyder, at de danske myndigheder kan udforme retningslinjer eller en bekendtgørelse, der redegør for, hvad en tilstrækkelig kreditvurdering består af, herunder hvad der må anses for værende *fyldestående oplysninger* i forbindelse med indgåelse af kreditaftaler.

5.6 Oplysninger i kreditaftalen

Kravene til selve kreditaftalen er fastsat i kreditaftalelovens § 8. Bestemmelsen stiller krav om, at en kreditaftale skal udfærdiges på papir eller andet varigt medium. Det fremgår endvidere, hvilke oplysninger der klart og tydeligt skal angives i selve kreditaftalen, herunder:

- » Kredittypen.
- » Kreditaftalens løbetid.
- » De årlige omkostninger i procent.
- » Betingelser for tilbagebetaling.
- » Hvorvidt der er fortrydelsesret.
- » Betingelserne for at udøve fortrydelsesretten.
- » Hvorvidt der er klageadgang.⁸⁴

Grov eller gentagen overtrædelse af oplysningskravene i § 8 straffes med bøde.⁸⁵

5.7 Fortrydelsesret ved indgåelse af kreditaftaler

Fortrydelsesrettens formål er at skabe balance i aftaleforholdet mellem erhvervsdrivende og forbrugere i forbindelse med aftaleindgåelsen. Hvorvidt fortrydelsesretten på kviklånsmarkedet følger af kreditaftalelovens eller af forbrugerftalelovens regler, afhænger af den enkelte låneaftale.

De fleste kviklån falder som udgangspunkt ind under kreditaftalelovens fortrydelsesregler. Men hvis lånet er ydet rentefrit og uden øvrige omkostninger, eller hvis der er tale om et lån, der skal betales tilbage indenfor 3 måneder, og som kun er forbundet med ubetydelige omkostninger, finder kreditaftaleloven ikke anvendelse.⁸⁶

Flere udbydere af kviklån tilbyder det første lån gratis. I disse tilfælde kan forbrugeren udøve fortrydelsesret i medfør af forbrugerftalelovens fortrydelsesregler i stedet, da denne dækker aftaler, der er indgået ved fjernsalg eller uden for fast forretningssted.

⁸³ f. EU-dom C-449/13. Sagen omhandler kreditforhold mellem en bank, CA Consumer Finance SA, dennes kunder. De to pågældende kreditaftaler drejer sig om et billån på 20.900 EUR og et forbrugslån på 20.000 EUR, dvs. sagen omhandler ikke kviklånslignende produkter.

⁸⁴ Jf. kreditaftalelovens § 8, stk. 2-7.

⁸⁵ Jf. kreditaftalelovens § 56, stk. 2.

⁸⁶ Hvorvidt der vil være tale om ubetydelige omkostninger vil bero på en konkret vurdering, hvori både den absolutte størrelse af omkostningerne og omkostningerne set i forhold til kredittens størrelse skal indgå. Jf. bemærkningerne til § 3, stk. 1, nr. 2, til lov nr. 535 af 26. maj 2010 om ændring af lov om kreditaftaler og lov om markedsføring.

Vil forbrugeren udøve sin fortrydelsesret i medfør af kreditaftaleloven, skal forbrugeren meddele låneudbyderen dette inden for en fastsat frist og betale lånebeløbet tilbage til udbyderen. Samtidig skal forbrugeren betale de ordinære renter, der følger af kreditaftalen, for perioden fra lånet blev udbetalt og til det betales tilbage.⁸⁷ Eventuelle gebyrer skal tilbageføres til forbrugeren. Tilbagebetalingen skal ske senest 30 kalenderdage efter, at forbrugeren har afsendt meddelelse om, at fortrydelsesretten udnyttes. Långiver har ikke ret til nogen anden kompensation fra forbrugeren, bortset fra kompensation for eventuelle ikke-refunderbare omkostninger, som långiver har betalt til offentlige myndigheder.

Det er vigtigt at understrege, at fortrydelsesretten adskiller sig fra den anbefalede betænkingsperiode, der vil indebære, at forbrugeren først efter udløbet af betækningsperioden kan acceptere lånetilbuddet og dermed indgå låneaftalen. En udnyttelse af fortrydelsesretten finder derimod sted *efter* indgåelsen af låneaftalen, og udnyttelsen kræver, at forbrugeren (1) undlader at bruge det udbetalte lån, (2) aktivt tager kontakt til udbyderen for at fortryde låneaftalen, og (3) tilbagebetaler lånet plus eventuelle renter, der måtte være påløbet siden lånet blev udbetalt.

5.8 Åger

Det er ikke tilladt at udnytte en forbrugers svære situation til at opkræve urimeligt høje renter. Det følger af straffelovens § 282, der lyder som følger:

”For åger straffes den, som udnytter en anden persons betydelige økonomiske eller personlige vanskeligheder, manglende indsigt, letsind eller et bestående afhængighedsforhold til i et aftaleforhold at opnå eller betinge en ydelse, der står i væsentligt misforhold til modydelsen, eller som der ikke skal ydes vederlag for.”

Åger straffes med fængsel indtil 1 år og 6 måneder. Straffen kan dog stige til fængsel indtil 6 år, når forbrydelsen er af særlig grov beskaffenhed.

Bestemmelsen finder anvendelse på såvel personer som virksomheder, der driver udlånsvirksomhed, såfremt betingelserne for strafansvar er opfyldt.⁸⁸ Det er en betingelse for strafansvar efter § 282, at gerningspersonen har udnyttet en underlegenhedstilstand hos offeret til at opnå en uretmæssig disposition. Udnyttelsen skal derudover resultere i et aftaleforhold, hvor offerets ydelse står i væsentligt misforhold til modydelsen.

Hvorvidt betingelserne for strafansvar er opfyldt, beror på en konkret vurdering i den enkelte sag i forhold til den i øvrigt gældende praksis på markedet. I relation til kviklån optaget via internettet eller sms vil det typisk ikke kunne bevises, at der sker en udnyttelse af låntagernes betydelige økonomiske eller personlige vanskeligheder, manglende indsigt, letsind eller et bestående afhængighedsforhold, og at denne udnyttelse bruges til at fastsætte kreditomkostninger, der står i væsentlig misforhold til lånet.

5.9 Ankenævn for Finansieringsselskaber

Med virkning fra den 1. januar 2015 blev Ankenævnet for Finansieringsselskaber nedsat. Ankenævnet er oprettet af Forbrugerrådet-TÆNK, Finans & Leasing og Dansk Kredit Råd. Der er

⁸⁷ Jf. kreditaftalelovens § 19, stk. 4.

⁸⁸ Jf. straffelovens § 306, hvorefter der kan pålægges selskaber m.v. (juridiske personer) strafansvar efter reglerne i 5. kapitel for overtrædelse af straffeloven, herunder § 282 om åger.

tale om et privat ankenævn, der er godkendt af erhvervs- og vækstministeren og som sekretariatsbetjenes af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.⁸⁹

I forvejen har forbrugerne kunnet klage til Pengeinstitutankenævnet over låneaftaler hos en udbyder, der er ejet af et pengeinstitut. Der kunne også klages til Forbrugerklagenævnet, hvis lånet er knyttet til køb af en bestemt genstand eller tjenesteydelse.

Dette nye ankenævn behandler forbrugerklager over danske finansieringsselskabers og danske filialer af udenlandske finansieringsselskabers fritstående lån og kreditter, det vil sige lån uden sikkerhed og uden betingelse om køb af en vare. Det gælder både kviklån og længerevarende forbrugslån, hvor der ved udstedelse ikke er knyttet en genstand. Nævnet styrker beskyttelsen af forbrugerne og forbedrer Forbrugerombudsmandens muligheder for at gribe ind på markedet.

Det fremgår af vedtægterne for det nye ankenævn, at låneudbyderen skal være registreret i Danmark med dansk cvr. nr. I forhold til kviklånsmarkedet, hvor der i øjeblikket kun er seks udbydere, er to udbydere (Folkia og Mobillån) ikke registreret i Danmark. Låntagere hos disse to udbydere kan dermed ikke klage til Ankenævnet. Disse låntagere kan i stedet klage til et udenretligt tvistløsningsorgan i det land, hvor finansieringsselskabet hører hjemme. Er det en EU-medlemsstat, kan Forbruger Europa yde bistand til at gennemføre en klage.

Ankenævnet kan fx træffe afgørelse om, hvorvidt lånevilkår eller kreditomkostninger i en konkret låneaftale er urimelige. Med 'urimelige' menes lånevilkår eller kreditomkostninger, der vurderes at afvige væsentligt fra gældende praksis på markedet eller fra den indgåede låneaftale. I forhold til ÅOP på kviklånemarkedet vil det således være ankenævnets opgave at vurdere, om kreditomkostningerne i en konkret klagesag afviger væsentligt fra, hvad låntageren kunne forvente på baggrund af den indgåede låneaftale eller gældende praksis på markedet.

Urimelige kreditomkostninger kan fx forekomme, hvis en forbruger misligholder et lån, hvorefter udbyderen tillægger højere renter eller gebyrer, end renteloven tillader, eller end der var fastsat i den pågældende låneaftale.

Urimelige kreditomkostninger kan også forekomme, hvis en udbyder indgår en låneaftale med en forbruger, hvor vilkårene i den indgåede aftale afviger væsentligt fra gældende praksis på markedet. Ankenævnet har således kompetence til at træffe afgørelse om, at kreditomkostningerne i en given låneaftale er for høje, selvom forbrugeren selv har underskrevet den pågældende låneaftale, hvis kreditomkostningerne afviger væsentligt fra gældende praksis på markedet. Der vil være tale om en konkret vurdering fra sag til sag for at afgøre, om det er tilfældet.

Vurderer nævnet, at vilkårene i en konkret sag er urimelige, vil nævnet kunne træffe afgørelse om en ændring af disse vilkår. Hvis den pågældende udbyder ikke ønsker at efterleve afgørelsen, skal det meddeles senest 30 dage efter modtagelse af afgørelsen. I disse tilfælde kan forbrugeren vælge at indbringe sagen for domstolene med bistand fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

I forbindelse med en nylig afsagt EU-dom om forbrugerkreditdirektivet, vil nævnet desuden kunne vurdere, om lånevirkomheden har informeret forbrugeren korrekt om de oplysninger, der skal gives før aftaleindgåelsen, jf. kapitel 5.4.⁹⁰

⁸⁹ Ankenævnet benytter hjemmesiden www.finansanke.dk.

Kreditaftaleloven forpligter låneudbyderne til klart og tydeligt at angive i låneaftalen, hvorvidt der er klageadgang og, hvorledes forbrugeren kan gøre brug af denne, jf. afsnit 5.6. Låneudbyderne har dermed pligt til at oplyse om Ankenævnet for Finansieringsselskaber i låneaftalen og om, hvordan forbrugeren kan gøre brug af nævnet. Ankenævnet blev etableret d. 1. januar 2015. Medio april 2015 havde ankenævnet endnu ikke modtaget klager. Det kan skyldes flere forhold, herunder at forbrugerne ikke har kendskab til ankenævnet. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen anbefaler derfor, at det undersøges, om udbyderne lever op til forpligtigelsen om at oplyse om Ankenævn for Finansieringsselskaber i låneaftalen.

Desuden har Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen iværksat en markedsføring af Ankenævnet for Finansieringsselskaber via hjemmesiden forbrug.dk, der særligt henvender sig til forbrugere.

5.10 Forbrugerombudsmandens tilsyn med kortfristede lån

På kviklånsmarkedet er det Forbrugerombudsmanden, der er tilsynsmyndighed. I forlængelse af denne egenskab kan Forbrugerombudsmanden kræve meddelt alle oplysninger, som skønnes nødvendige for dennes virksomhed, fx for at afgøre om en virksomhed har overtrådt god markedsføringsetik.⁹⁰

Forbrugerombudsmanden fører i medfør af markedsføringsloven tilsyn med, at private erhvervsvirksomheder og offentlig virksomhed ikke overtræder reglerne i markedsføringsloven og øvrige bestemmelser udstedt i medfør heraf, herunder skiltning/bekendtgørelsen.

Erhvervsdrivende, der handler i strid med forbrugerbeskyttende regler, herunder reglerne i kreditaftaleloven og forbrugerftaleloven lever ikke op til kravet om god markedsføringsetik, jf. markedsføringslovens § 1. Forbrugerombudsmanden kan derfor gribe ind over for disse overtrædelser af lovgivningen ved benyttelse af en række af sine beføjelser efter markedsføringsloven, herunder:

- » Forhandling med erhvervsdrivende
- » Udstedelse af påbud såfremt en erhvervsdrivende tilsidesætter et tilsagn afgivet over for Forbrugerombudsmanden
- » Udstedelse af retningslinjer efter forhandling med repræsentanter for forbrugere og relevante erhvervsorganisationer
- » Afgivelse af forhåndsbesked til en erhvervsdrivende om en påtænkt markedsføringsforanstaltning
- » Anlæggelse af en retssag ved domstolene om forbud og påbud mod en erhvervsdrivende
- » Meddelelse af et administrativt påbud, hvis en handling klart er i strid med markedsføringsloven og ikke kan ændres ved forhandling

Forbrugerombudsmandens indberetningsordning

Det fremgår af forbruger kreditt direktivets præambel 26, at det på et ekspanderende kreditmarked er vigtigt, at kreditgivere ikke giver sig af med uansvarlig långivning eller giver kredit uden forudgående vurdering af kreditværdighed, og det fremhæves også, at medlemsstaterne bør udføre den nødvendige overvågning af markedet for at undgå sådan adfærd.

⁹⁰ Jf. EU-dom C-449/13. EU-dommen drejer sig om en klagesag, hvor forbrugeren hævder ikke at have modtaget tilstrækkelige oplysninger forud for aftaleindgåelsen. Udbyderen henviser i den forbindelse til, at den underskrevne låneaftale indeholdt en standardklausul, hvoraf det fremgik, at underskriveren anerkender at have modtaget og være blevet gjort bekendt med disse oplysninger. EU-Domstolen gør dog opmærksom på, at det EU-retlige effektivitetsprincip undermineres, hvis bevisbyrden for manglende opfyldelse af forbruger kreditt direktivet hviler på forbrugeren, der ikke råder over tilstrækkelige bevismidler. En standardklausul i en låneaftale er således i sig selv ikke nok til at bevise, at kreditgiver har opfyldt sine oplysningsforpligtelser.

⁹¹ Hvis der er tale om en finansiel virksomhed, dvs. hvis långiver også driver indlånsvirksomhed, så har Finanstilsynet en tilsvarende kompetence.

Med henblik på at overvåge udviklingen på kviklånsområdet etablerede Forbrugerombudsmanden i 2009 en indberetningsordning, som omfatter virksomheder, der primært markedsfører lån til forbrugere indgået via fjernsalg, og hvor lånets løbetid ikke overstiger 3 måneder.

Ordningen fungerer ved, at udbydere giver tilsagn om at levere indberetninger til Forbrugerombudsmanden, der efterfølgende udarbejder en anonymiseret rapport om markedet. Indberetningerne har hidtil omfattet blandt andet antallet af indgåede låneaftaler fordelt på køn og alder, samt antallet af misligholdte låneaftaler.

Et tilsagn er frivilligt, hvilket vil sige, at udbydere selv vælger, om de ønsker at indberette til ordningen. I forbindelse med de tidligere afrapporteringer har kun tre udbydere givet tilsagn. Det har medført, at de indberettede data fra 2009-2013 ikke har været dækkende for hele markedet. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen anbefaler, at indberetningsordningen gøres obligatorisk, hvilket vil kræve en lovændring. Det skal i den forbindelse overvejes, om manglende overholdelse af indberetningspligten skal strafsanktioneres.

Forbrugerombudsmandens retningslinjer for kortfristede lån

Forbrugerombudsmanden har haft fokus på kviklånsmarkedet i de senere år. Forbrugerombudsmanden udstedte i 2009 de første retningslinjer for markedsføring af kortfristede lån. Disse blev efterfulgt af de nye retningslinjer for markedsføring af kortfristede lån indgået ved fjernsalg, som trådte i kraft den 1. april 2014.

Retningslinjerne er en orientering om de gældende regler på området. Formålet er at gøre det nemmere for virksomhederne at overholde reglerne for god markedsføringsskik og give forbrugeren den relevante information til at sammenligne forskellige lånetilbud. I forhold til praksis for kreditvurdering tager disse retningslinjer ikke konkret stilling til, hvad en tilstrækkelig kreditvurdering består af, herunder hvornår en kreditvurdering må anses for værende baseret på fyldestgørende oplysninger.

5.11 Praksis for regulering i andre lande

I dette afsnit gives nogle eksempler på forskellige former for regulering af markederne for kortfristede forbrugslån, som er implementeret i henholdsvis Finland, Storbritannien og Sverige.

Finlands omkostningsloft

I Finland indførte regeringen d. 1. juni 2013 et omkostningsloft på lån, der ikke overstiger 2.000 euro, hvilket svarer til ca. 15.000 kr. Det er noget større end de kviklån, der i dag tilbydes på det danske marked, jf. figur 2.5. Loftet blev sat til 50 pct. om året plus en referencerente, der fremgår af den finske rentelov.⁹² Referencerenten ligger normalt på 1-2 pct., hvorfor det årlige loft svarer til et loft på lidt over 4 pct. om måneden.

Det finske marked for *instant loans* bestod i begyndelsen af 2013 af omkring 80 aktører, som tilsammen udlånte 1,5 mio. lån for i alt 400 millioner euro.⁹³ Igen påpeges det, at det finske marked er bredere afgrænset end det danske kviklånsmarked.

Sammenlignet med før loven trådte i kraft, kunne de årlige renteomkostninger være helt op til ca. 1.000 pct.⁹⁴ Med omkostningsloftet på 50 pct. om året er omkring 40 af de registrerede

⁹² Interest Act 1982 med tilføjelser. Den finske referencerente er en rente, der sættes af Den Europæiske Centralbank.

⁹³ Financial Conduct Authority, "Proposals for a price cap on high-cost short-term credit", juli 2014.

kviklånsudbydere forsvundet fra det finske marked, mens de resterende aktører har bevæget sig imod større og længerevarende forbrugslån.⁹⁵

Fra januar til marts 2013 blev der optaget 350.000 lån med et samlet lånebeløb på 96 mio. euro. I den tilsvarende periode i 2014 var antallet af optagne lån 80 pct. lavere, nemlig 69.000 lån, mens det samlede lånebeløb faldt med 54 pct. til 44 mio. euro. Omkostningsloftet på ca. 4 pct. om måneden har således i høj grad været med til at begrænse markedet for mindre forbrugslån i Finland.

Forud for indførelsen af omkostningsloftet i 2013 havde de finske myndigheder indført først et forbud mod at udstede lån mellem kl. 23 og kl. 07, og siden et krav om at udbydere af mindre, kortfristede forbrugslån skulle have licens.⁹⁶ Disse tiltag udsprang af en markant stigning i antallet af gældssager på under 300 euro, der blev indbragt for retten. Antallet af sager steg fra 3.000 i 2005 til 80.000 i 2011.

Storbritanniens omkostningsloft

Et andet eksempel på et omkostningsloft er Storbritannien, der i januar 2015 indførte et omkostningsloft, der svarer til 24 pct. om måneden for såkaldt *high-cost short-term credit*. Det drejer sig primært om forbrugslån, hvor løbetiden maksimalt er på 12 måneder. Formelt indføres et omkostningsloft på 0,8 pct. om dagen, hvilket svarer til 24 pct. på 30 dage. Financial Conduct Authority vurderer, at udbyderne i Storbritannien tog omtrent 1,64 pct. i gennemsnit om dagen før omkostningsloftet, hvilket svarer til knap 50 pct. om måneden.

England indførte samtidig to andre omkostningslofter. For det første indføres en grænse på 15 pund for misligholdelsesgebyrer. For det andet indførtes det, at de samlede kreditomkostninger i sidste ende ikke må udgøre mere end 100 pct. af lånebeløbet, når lånet er tilbagebetalt.

Da omkostningsloftet først træder i kraft 1. januar 2015, er der endnu ingen data for, hvordan markedet har reageret på loftet. Det er blevet estimeret, at omkring 160.000 forbrugere vil miste adgangen til kviklån, hvilket svarer til 11 pct.⁹⁷

Det britiske marked for *high-cost short-term credit* omsætter i dag for mere end 2 mia. pund om året. Argumentet for ikke at sætte omkostningsloftet lavere end 24 pct. om måneden var blandt andet, at det vil skabe risiko for at efterlade én udbyder på markedet, eller at det helt vil lukke markedet ned ifølge FCA's beregninger.⁹⁸

Med omkostningsloftet på 24 pct. om måneden forventes konkurrencen på markedet at blive svækket, da 25-50 pct. af aktørerne forventes at forlade markedet.⁹⁹

Hvor Finland med deres omkostningsloft på ca. 4 pct. om måneden har sat et lavt loft, så ligger det britiske loft anderledes højt med 24 pct. om måneden. Markedsprisen i Danmark ligger mellem disse to yderpunkt, jf. figur 2.6.

Sveriges tilsyn og licens

Som følge af en stigning i antallet af misligholdte lån på 62 pct. fra 2011 til 2012 på det svenske marked, har den svenske regering løbende reguleret markedet.¹⁰⁰

⁹⁴ Før indførelsen af omkostningsloftet lå den gennemsnitlige ÅOP på et finsk *instant loan* omkring 920 pct., jf. *Proposals for a price cap on high-cost short-term credit*, Financial Conduct Authority, juli 2014.

⁹⁵ *Payday loans collapse after interest cap*, yle.fi, den 1.7.2014.

⁹⁶ Financial Conduct Authority, "Proposals for a price cap on high-cost short-term credit", juli 2014.

⁹⁷ Financial Conduct Authority, "Proposals for a price cap on high-cost short-term credit", juli 2014.

⁹⁸ Financial Conduct Authority, "Proposals for a price cap on high-cost short-term credit", juli 2014.

⁹⁹ *Half of all payday lenders could be 'taken out of the market'*, The Guardian, den 1.4. 2014.

I 2011 styrkede regeringen forbrugerbeskyttelsen ved blandt andet at skærpe kravene til kreditvurdering, før lånet oprettes. Samtidig blev der indført et krav om tydeliggørelse af renteomkostningerne ved de forskellige lån.¹⁰⁰

Den 1. juli 2014 blev en ny lov indført, der medfører, at alle virksomheder, der udbyder lån, skal registreres og være under tilsyn af Finansinspektionen, som er det svenske finanstilsyn. Den nye lov gælder derfor også for udbydere af kviklån, og formålet har netop været at mindske risici ved kortfristede forbrugslån.¹⁰¹

Kreditudbydere skal med den nye lov ansøge om at drive virksomhed, og de er forpligtet til at videregive dokumentation og anden relevant information. Desuden blev kravene vedrørende kreditvurdering af låneansøgere skærpet.

Med den nye regulering har Konsumentverket¹⁰³ mulighed for at indføre sanktioner mod de virksomheder, der ikke overholder loven. Disse sanktioner spænder fra advarsler og bøder til fratagelse af licens.

Da loven først trådte i kraft for nylig, er det endnu ikke muligt at måle effekterne af den, men Konsumentverket har i marts 2015 oplyst, at de har frataget licensen fra to udbydere af kviklån på grund af mangelfuld kreditvurdering af kunderne.¹⁰⁴ Desuden har to andre udbydere fået en bøde på 200.000 SEK, ligeledes for mangelfuld kreditvurdering.

De implicerede udbydere har anket disse afgørelser til domstolene, og det er uvist, om Konsumentverket får medhold i sin vurdering. De implicerede udbydere driver fortsat udlånsvirksomhed, så længe retssagerne løber.

¹⁰⁰ https://www.kronofogden.se/download/18.6f6dad1813c5c1430f680006548/1371144396267/snabblan_rapport_helaret_2012.pdf.

¹⁰¹ <http://www.business.dk/finans/sverige-vil-kvaele-userioese-kviklaan>.

¹⁰² http://bankforsakring.konsumenternas.se/sidfot/om-oss/aktuellt/ft_tillsyn_over_snabblaneforetagen.

¹⁰³ Det svenske Konsumentverket er en statslig myndighed, der fungerer som en kombination af en forbrugerstyrelse og forbrugerombudsmandsinstitution. Generaldirektøren for Konsumentverket er således Sveriges fungerende forbrugerombudsmand.

¹⁰⁴ <http://bankforsakring.konsumenternas.se/sidfot/om-oss/aktuellt/konsumentverket-stoppa-ett-snabblaneforetag-och-varnar-ett-annat>.

Bilag

Data og metode

Til brug for denne analyse har Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen gennemført en større dataindsamling både blandt udbydere og forbrugere.

6.1 Oplysninger fra virksomheder på markedet

Data til brug for beskrivelsen af udbudssiden er indsamlet hos samtlige seks udbydere, der er aktive på markedet i dag. Det drejer sig om Mikrokredit ApS, Mobillån Danmark ApS, Trust-Buddy AB, Folkia AS Norge Filial Sverige, 4Finance Aps, der markedsfører sig via hjemmesiden vivus.dk samt Ferratum Denmark Aps, der markedsfører sig under to brands via hjemmesiderne ferratum.dk og kvikautomaten.dk. Oplysningerne er indsamlet i henhold til konkurrencelovens § 17, hvorefter Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen på Konkurrencerådets vegne kan kræve alle oplysninger, som skønnes nødvendige for dets virksomhed. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har som sekretariat for Konkurrencerådet udarbejdet denne analyse, der er gennemført som en sektorundersøgelse under konkurrenceloven, jf. konkurrencelovens § 15 d, hvor Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen bl.a. undersøger de konkurrencemæssige forhold på markedet.

På Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning har udbyderne:

- » Udfyldt et spørgeskema, der redegør for deres praksis på en række områder, herunder praksis for kreditvurdering mv.
- » Udfyldt et skema med en række finansielle oplysninger, herunder samlet udlån og samlet indtjening på renter og gebyrer, antal misligholdte lån osv. Disse oplysninger er på årsbasis dækkende fra 2010 og frem til september 2014 (august for enkelte udbydere), så det har været muligt at få et indtryk af, hvordan markedet har udviklet sig i de seneste år.
- » Udfyldt et skema med oplysninger om samtlige lån oprettet i 2014 til og med september (august for enkelte udbydere), herunder oplysninger om dato for oprettelse af lånet. Anmodningerne blev sendt i september 2014. Samlet set blev der indsamlet oplysninger om godt 95.000 lån.

De indleverede oplysninger er behandlet fortroligt, og videregives kun i analysen i form af summerede tal. Med disse data har det været muligt at give en komplet beskrivelse af markedet, som det ser ud i dag.

Udbyderne har indleveret data for perioden 2010 til og med september 2014 (enkelte udbydere kun til og med august 2014). I beregningen af tal for 2014 er det som udgangspunkt antaget, at udlånet for hver udbyder i de resterende måneder af 2014 er lig gennemsnittet for udbyderens første måneder af 2014. Fx giver det i første omgang et skøn på omtrent 380 mio. kr. i samlet udlån for samtlige udbydere i 2014. Nye tal fra Forbrugerombudsmandens indberetningsordning viser dog, at det faktiske samlede udlån i 2014 var omtrent 430 mio. kr. Den lineære fremskrivning undervurderer dermed det samlede udlån med godt 13 pct. Det antages, at den lineære fremskrivning af samlede kreditomkostninger, antal lån og antal låntagere undervurderer de faktiske tal med samme faktor.

6.2 Forbrugerundersøgelse

For yderligere at beskrive efterspørgselssiden på markedet, herunder særligt de overvejelser, som forbrugerne gør sig, når de optager kviklån, har Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen gennemført en omfattende spørgeundersøgelse blandt de 20-59 årige forbrugere. Spørgeundersøgelsen er gennemført i august 2014 af Megafon via Megafons forbrugerpanel på vegne af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Afrapporteringen fra spørgeundersøgelsen fremgår af kapitel 3 og 4.

I forhold til rapportens afgrænsning af kviklån, jf. boks 2.1, har det ikke været muligt at anvende lånenes løbetid som afgrænsning i spørgeundersøgelsen. Det skyldes for det første, at oplysninger fra virksomhederne viser, at en stor andel af kviklånene forlænges efter endt løbetid. Hvis den endelige løbetid ender på mere end 3 måneder, er det uvist, om forbrugerne vil skelne korrekt mellem lånets løbetid ved optagelse og den endelige løbetid. For det andet har det ikke været muligt at gennemføre en så stor spørgeundersøgelse, at de relevante forbrugere inkluderes i tilstrækkelig grad.

I stedet er spørgeundersøgelsen afgrænset til at omfatte forbrugere, der har prøvet at optage mindre forbrugslån på *max 12.000 kr. uden betingelse om køb, hvor lånet er optaget via en formular på internettet*. Det er Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens vurdering, at der er tilstrækkeligt sammenfald mellem de overvejelser, som forbrugerne gør sig omkring optagelse af mindre forbrugslån uanset om løbetiden er 1, 3 eller 12 måneder. I forbindelse med databehandlingen er det undersøgt, hvordan respondenterne fordeler sig i forhold til de variable, der er gennemgået i kapitel 3 og 4, når der anvendes en beløbsgrænse på 5.000 kr., der bedre matcher de lånebeløb, der ses på kviklånsmarkedet. I forhold til samtlige variable fordeler de to respondentgrupper sig stort set ens, men pga. den betragteligt mindre stikprøvestørrelse ved en beløbsgrænse på fx 5.000 kr., er usikkerheden ved respondenternes fordeling på tværs af svarkategorier større. Det er derfor valgt at fastholde afgrænsningen på 12.000 kr.

På grund af forskellen i den formelle afgrænsning blev betegnelsen *mindre forbrugslån* anvendt under gennemgangen af resultaterne fra spørgeundersøgelsen i kapitel 3.

I alt blev der som udgangspunkt gennemført 6.521 online-besvarelser, hvoraf 328 respondenter svarede, at de har prøvet at optage et mindre forbrugslån. Stikprøven er vægtet i forhold til alder, køn, område og uddannelse.

Megafons forbrugerpanel er et internetpanel. Hvis brugere af kviklån har tendens til ikke at være aktive i denne form for paneler, vil denne kilde ikke i tilstrækkelig grad være repræsentativ for den typiske kviklånsbruger.

Karakteristika for den typiske kviklånsbruger kendes som udgangspunkt ikke. Det er en luksus, de færreste stikprøveundersøgelser har. Derfor udtages stikprøver traditionelt således, at de via trækningen og en eventuel vægtning er repræsentative for den samlede befolkning. På den måde kan stikprøven afsløre, om den undersøgte gruppe adskiller sig fra befolkningen som helhed i forhold til forskellige baggrundsvARIABLE. Det bemærkes i den forbindelse, at de fleste baggrundsvARIABLE er leveret af MEGAFON. Der er således ikke spurgt til fx uddannelsesniveau i spørgeskemaet. Der er dog spurgt til respondenternes indkomst i spørgeskemaet, da det ikke er en kendt baggrundsvARIABLE i MEGAFON's panel.

Det er vigtigt at holde sig for øje, at undersøgelsen ikke ser på samtlige forbrugslån, når resultaterne fra spørgeundersøgelsen i denne rapport sammenlignes med resultater fra andre undersøgelser af forbrugslån.
