

European Commission consultation

ON THE STUDY ON TYING  
AND OTHER POTENTIALLY  
UNFAIR COMMERCIAL PRACTICES IN  
THE RETAIL FINANCIAL SERVICE SECTOR

BEUC Response

**Contact:** Anne Fily & Farid Aliyev - [financialservices@beuc.eu](mailto:financialservices@beuc.eu)

**Ref.:** X/023/2010 – 19/04/10

BEUC, the European Consumers' Organisation  
80 rue d'Arlon, 1040 Bruxelles - +32 2 743 15 90 - [www.beuc.eu](http://www.beuc.eu)

## Summary

BEUC welcomes the Commission study on “Tying and other potentially unfair commercial practices in the retail financial services sector”. We agree with the study’s main findings. In particular, competition policy and consumer policy should complement each other to ensure a high level of consumer protection.

When defining the best measures needed to protect consumer interests, it is essential to take into account consumer real behaviour rather than expect them to change at any price. One should particularly take into consideration the work conducted by behavioural finance researchers.

BEUC is in favour of a minimum harmonisation EU directive granting Member States the opportunity to maintain or introduce additional measures if the national context so requires. We support the adoption of a sector specific legislation rather than the review of the UCPD mostly due to the specificity of the financial services sector and the lack of clarity in the existing legislative framework (the UCPD and national legislations).

Furthermore, the only way to protect consumers by covering all unfair practice cases is to define a number of criteria that will be used to determine whether a practice is unfair or not, within the meaning of consumer interests. The following criteria must be taken into account in this regard:

- Do consumers have freedom of choice?
- Are prices transparent?
- Can consumers make comparisons?
- Can consumers switch easily?
- What is the impact of the practice on the duration of the contractual relationship between a consumer and a financial services provider?

The importance of the adoption of European legislation on group action should not be forgotten. The effects of unfair commercial practices are generally felt by many consumers at the same time. A group action mechanism would enable them to obtain compensation without having to sue separately.

BEUC welcomes the opportunity to comment on the Commission study on “Tying and other potentially unfair commercial practices in the retail financial services sector”.

The retail financial services are increasingly present in the lives of consumers. However, this sector, so crucial in their everyday lives, is very far from functioning properly. Various business practices (cross-selling practices, aggressive selling practices and conditional sales practices) are widespread in Europe, mainly in the banking sector. These business practices are very much against the interests of their customers, particularly consumers. Players in the retail financial services sector increasingly opt for practices that allow them capturing and retaining their customers for years while interests of consumers are totally opposite: nothing should restrict their choice and their mobility.

Ultimately, these practices have the effect of making consumers even more disillusioned vis-à-vis the financial sector they do not trust anymore, but also vis-à-vis services and financial products they really need.

--°--

## Answers to the consultation questions

### GENERAL ASSESSMENT

***(1) Do you agree with the study's findings and conclusions, in particular regarding the identified potential impact of tying and other identified potentially unfair practices on the different stakeholders groups?***

The practices described and analysed in this report confirm the findings of the sector inquiry into the retail financial services industry conducted by the European Commission in 2005. The results of this study also confirm what the national consumer associations note everyday (except data on Germany<sup>1</sup>)

We look at unfair commercial practices in the retail financial services sector more from a consumer protection perspective than from a competition perspective. While competition policy is absolutely necessary for the functioning of the market, it is not able to capture all abuse cases. This is why we ask for complementary actions between these two policies.

---

<sup>1</sup> See question 2;

***(2) What other comments/suggestions would you have, including possible evidence supporting or rebutting the findings of the study? Please provide, where possible, concrete examples/quantitative information.***

### ***Belgium***

The Belgian Consumer Association Test-Achats has revealed many bundling and conditional sale cases notably in the mortgage credit area: for example, ancillary products bundled with the mortgage, where the interest rates are attractive to tempt consumers. Ultimately, the consumer gets stuck with the bank for many years (see Annex 1a and 1b).

### ***Denmark***

Here are some examples of unfair practices:

- It is not uncommon that you are required to have your salary paid into the current account at the new bank if you want to get a loan.
- At the biggest Danish bank (Danske Bank) you have to choose a whole package of services. One of their packages is called '24/7' and includes a current account, an overdraft facility, an American Express card, a MasterCard, a netbank, etc. The whole package is offered on a 'take it or leave it' basis.
- At the second biggest bank (Nordea) the concept is that the more of your financial services (bank, pension, mortgage, investment, insurance, etc.) you have in one place (Nordea) - the better prices you get.
- This is also the case for insurance - the more products you have in one place - the bigger discount you get.

### ***France***

French law prohibits tying and bundling except if packaged products are also sold separately.<sup>2</sup>

The French Consumer Association CLCV has recently published its annual study on the bank tariffs.<sup>3</sup> Packages for three customer profiles proposed by various banks were compared with the same products sold 'à la carte'. One of the study's findings is that packages are in some cases more expensive than unit prices of services included in the package. Furthermore, in practice consumers are strongly encouraged by bank staff to buy packages rather than 'à la carte' services. Banks do not provide any written record of benefits the customer gets if he/she selects a package rather than a unit service, making it difficult to dispose of evidence.

Consumers, who are granted loans, are strongly encouraged to buy multi-risk home insurance with the same bank, and to have their bank accounts with salary paid on it. In this case, the consumer may obtain a lower interest rate.

---

<sup>2</sup> Article L. 312-2 du Code monétaire et financier.

<sup>3</sup> CLCV website:  
[http://www.clcv.org/index.php?eID=tx\\_nawsecuredl&u=0&file=fileadmin/user\\_upload/engban2010/Dossier\\_presse\\_2010\\_SITE.pdf&t=1271329912&hash=5d633c5960629ca22b5ab19546b3faa9](http://www.clcv.org/index.php?eID=tx_nawsecuredl&u=0&file=fileadmin/user_upload/engban2010/Dossier_presse_2010_SITE.pdf&t=1271329912&hash=5d633c5960629ca22b5ab19546b3faa9)

Financial advertising is often misleading.<sup>4</sup> For example, Disponis (a consumer loan provider) has advertised on its Website on the following (in large print): “Cash reserve up to € 4 500”, “0% fixed APR + 0 Euros for two months”, “You pay nothing for two months” while the real interest rate of 19.93% was mentioned in small print. CLCV pursued this company. In November 2009, the Court has stated in its judgment that there was a disproportion between the advertised attractive elements (0 Euros for two months) and the legally binding information (interest rate).

As regards investments, advertisements extolling the merits of these products can also mislead the consumer. In 1999 and 2000, nearly 300,000 investors bought ‘Bénéfic’, a stock market product sold by ‘La Poste’ which ensured the product would earn “even if CAC40<sup>5</sup> loses” and promised “a risk-free profit of 23% in three years”. However, many consumers who bought this product suffered heavy losses. On the initiative of CLCV, the Paris Court of Appeal, in 2009, confirmed the Commercial Court of Paris judgement of 2006 which condemned ‘La Poste’ for misleading advertising about the product risks. CLCV is waiting for the judgement of the Court of Cassation<sup>6</sup>.

Some other aggressive practices have been identified in France<sup>7</sup>:

- Massive recruitment of new young staff with commercial background and not the financial one. They are quickly trained by banks to sell financial products. The ‘advisory function’ has therefore tended to disappear in favour of sale of products which do not necessarily correspond to consumer needs.
- French legislation forbids that sellers’ remuneration relates to products they sell. But this prohibition is bypassed by setting sales targets, the achievement of which have a similar impact on staff remuneration. Furthermore, many banks have put in place competitions and challenges targeting the sale of specific products in limited periods, with rewards for the best sellers.

### **Germany**

VZBV, the German Consumer Organisation, does not share the conclusion of the study, saying that tying and other potential unfair commercial practices are not a problem with German retail financial services.

Bundling and tying are usual in Germany. In a study on CSR in retail financial services only three out of ten providers answered with an anonymous survey that they would not use cross-selling with credit contracts.<sup>8</sup> Cross-selling with credit contracts is a critical factor as further financial burdens may overall affect the ability of consumers to repay.

Very typical are problems with so called credit intermediaries that address over-indebted consumers and try to sell further products consumers consider necessary to obtain the needed credit contract even if those extras are of no substantial use to them.

---

<sup>4</sup> For more details, see CLCV paper in Annex 2.

<sup>5</sup> French stock market index.

<sup>6</sup> For more details, see CLCV paper in Annex 2.

<sup>7</sup> <http://www.latribune.fr/vos-finances/banques-credit/services-bancaires/20100317trib000488450/les-parades-face-a-un-conseiller-bancaire-indelicat.html>

<sup>8</sup> VZBV website: <http://www.vzbv.de/go/presse/1067/1/2/index.html>

Apart from these extreme examples bundling and tying are mainly allowed and yet problematic.

- For example, in Germany there is the same payment protection insurance (PPI) issue that the UK had. As PPI so far only needed to be calculated with the APR if it was compulsory with the credit contract, providers started to deny that consumers were bound to contract the insurance together with the credit contract. VZBV has made an inquiry which has showed that consumers need to accept an additional PPI to get the credit contract.

Legally secured statements by consumers furthermore showed different practices to actually tie consumers to PPI despite the “optional” character those PPI tried to show. Consumers were e.g. told PPI needed to be signed to expect a positive decision or they were simply left in the belief – sometimes by prepared contracts – that these insurances were an essential part of the contract. The actual calculations showed different costs, but substantial high costs especially with smaller credits making up for significant extra burdens to consumers. VZBV even found a contract where the insurance costs surmounted the actual credit amount.

BaFin (Financial Supervision Authority) could not really change anything in the market and concluded after two years that they could not decide on a problem.<sup>9</sup> UK authorities did.

- Another example: there are quite a number of compounded contracts that tie credit contracts together with savings plans. The latter is used to repay the credit. The problem about them is that consumers hardly get the clue on its potential detriments and real costs. Though some may make sense and work most of them are not really to the benefit of consumers. Consumers do not see, for example, that repaying the credit only at the end of the contract does mean that they will have to pay interest for the whole period of the running contract, despite seeing the amount of interest payments decline over time due to a diminishing debt. Some combinations even created further trouble.
- Another common practice is about packages on consumer accounts. Nothing is more likely to tie a consumer to a bank as an account does. Banks expect extra business from accounts and some models even are free of any regular fees for this reason. It has become pretty usual to bundle account contracts e.g. with credit cards and partner cards.
- Overpriced ATM fees are another unfair practice. Since 1997 banks started to punish each other with extremely high interbank fees (up to 60 Euros per single payment) if customers used another bank’s ATM. That abusive remained for some time in the inter-bank space and consumers were not charged these high fees. At present, the high third-party fees do not longer stay an inter-bank matter; they are passed on to customers. We are now in general above 5 Euros (minimum fee per payment) and some institutes even charge up to 10 Euros. French, Belgian and Dutch have been affected by that practice as well. We have learned from the French cases that French banks started to reimburse their consumers on request but the French banks could not spot those fees by themselves, as they were added to the withdrawn amount.

---

<sup>9</sup> VZBV website: <http://www.vzbv.de/go/presse/833/3/10/index.html>

- Another example: the extremely high prepayment damages consumers have to pay to change their mortgage. We had a study some years ago stating that the usual costs are double the one's of the next most expensive EU member state with those costs.

### ***Greece***

KEPKA has identified the following examples of unfair commercial practices reinforcing the results of the EC study:

- When a consumer needs a loan in order to buy a car, the lender insists that he signs an insurance contract for the car with the insurance company that belongs to the same bank. Only if the consumer threatens he will go to another bank, the bank agrees that he/she insures the car with the company of his/her choice.
- A consumer got a loan for 15.000 Euros. The bank insisted that he bought a life-insurance contract for 10 years. Each year he would pay 600 Euros. The consumer refused because he had already a life insurance. Then the bank stated that he would not get the loan. Finally, he signed the insurance contract but after KEPKA's intervention the bank cancelled the insurance contract.

### ***Ireland***

For the Consumer Association of Ireland, a good example of product bundling in relation to financial services is a product offered by Quinn Direct Insurance<sup>10</sup>. The offer states that if you have a QUINN-direct motor policy and are a QUINN-healthcare member then you can avail of €200 Free Home Insurance & Free Travel Insurance per year until the end of 2010. This obviously throws up issues for consumers who wish to switch their motor insurance to a cheaper provider because they will lose cover in other areas. At the same time, it may also be considered a good offer by consumers and not one they have any problem with! It is important to note that the above is an example of product 'bundling' and not tying which is banned in Ireland. Incidentally, the insurance company involved in the example above has become deeply embroiled in the banking crisis in Ireland with question marks over its continued survival.

### ***Italy***

Altroconsumo has recently found many examples of unfair commercial practices in retail financial services, in particular in consumer credit and mortgage credit contracts.<sup>11</sup>

### ***Norway***

Tying financial consumers in Norway comes normally in a soft version – basically consumer programs (banks), price discount on number of products (insurances). It might be claimed that these forms of tying are weak, as a consumer might migrate his

<sup>10</sup> [http://www.quinn-direct.com/ireland/house/house\\_free.html](http://www.quinn-direct.com/ireland/house/house_free.html)

<sup>11</sup> Altroconsumo website: <http://www.altroconsumo.it/prestiti/media-world-trony-e-findomestic-multa-dell-antitrust-per-il-falso-tasso-zero-s240123.htm>  
<http://www.altroconsumo.it/mutui/trasferimento-mutui-sanzioni-per-quasi-10-milioni-di-euro-l-antitrust-condanna-tutte-le-banche-s216813.htm>; <http://www.altroconsumo.it/mutui/portabilita-mutui-l-antitrust-multa-barclays-s239713/casa-p12220.htm>

or her products to other companies. Whether or not it should be regarded as a severe kind of tying or not, it surely represents a kind of unfair commercial practices when lack of transparency is counted as unfair.

Forbrukerrådet believes that lack of transparency should be regarded as unfair commercial practices. There are quite a lot of complex saving products sold with little transparency concerning the product elements and risk. Furthermore, pricing of financial products is commonly non-transparent, and that should also be regarded as unfair commercial practices.

It is quite important to scrutinize the conclusion “concerning other cross-selling and conditional sales practices, consumers cite convenience as well as financial and other advantages as reasons to accept these practices” claimed in the report. Do consumers really know the financial advantages? Forbrukerrådet experience is that consumers rarely understand the total cost for bundled products.

Cross-selling and the presence of differentiated customer programs is incommensurable with lack of price transparency. When accepting lack of transparency as unfair practice of business, one should get quite a lot of relevant cases and evidence within the financial industry.

The Norwegian Consumer Council has sued the largest Norwegian bank for selling structured savings products, which they knew or should have known, were unfavourable for their customers.<sup>12</sup> The common version of structured products sold during the period of 2000 – 2007 consisted of a loan with fixed interests to fund the saving, a bank account where the main part was placed with a small guaranteed return and on top of it a small proportion of derivatives. Due to the loan interest these products were likely to cause loss for the consumers. Our voluntary ADR has already ruled in favour against the bank. Current legislation prohibits banks and fund managers to sell structured savings product to non-professional investors due to their complexity and lack of transparency. Before the legislation was adopted, it caused a national bank scandal.

Norwegian voluntary ADR holds a lot of examples of further unfair selling practices. Unfair savings advices are fairly common. Forbrukerrådet has several cases where consumers have signed contracts under pressure. Clients able to show limited time from advice/product presentation to signing could get an annulment of their contract.

### ***Spain***

Unfair practices are a reality in many contracts. Bank offers look in principle fantastic, with very low interest rates (mainly referenced to EURIBOR in variable interest loans). However, it is hard to get them at the moment. In “Fincas y Casas” from August-September 2009 OCU published that even in cases where the borrower was only asking for a loan covering 50-60% of the total purchase price, it plainly was refused in two cases out of eight, and in 4 cases the conditions offered were so bad that they amounted in practice to a refusal (a rate of EURIBOR plus 1.39% by Banco Santander, for instance)<sup>13</sup>.

---

<sup>12</sup> <http://www.reuters.com/article/idUSLO13864720090424>

<sup>13</sup> See Annex 3.



Another common practice is to include insufficient information on ancillary conditions such as insurances, 'Floor' clauses (the interest is capped at a minimum rate, while an equivalent maximum cap does not exist) and insurances which are proposed to consumers as a protection against an increase of interest rates. This product ensures that the bank would pay back the consumer for any excess beyond the threshold set in the contract. However, should the interest go down below a certain level, consumers have to pay back an equivalent amount. Getting rid of these clauses may be costly as they are frequently subject to a penalty of up to 15.000 Euros.

OCU has recently obtained a favourable judgement by the Supreme Court declaring null and void a list of unfair contract terms in the banking sector.<sup>14</sup>

### ***United Kingdom***

An article published by "Which?" in April this year analyses what percentage of products are currently tied and whether consumers are better off taking out a tied or untied product. The analysis finds out that the biggest product area affected by tying is unsecured loans (see annex 4).

## **IMPACT OF TYING AND OTHER IDENTIFIED POTENTIALLY UNFAIR PRACTICES**

***(3) How could it be ensured that market participants do not suffer from the negative effects of those practices? What could help consumers to avoid being locked in by these practices?***

Consumers are not in a strong position to negotiate individually the offers and contracts proposed to them. The conditions offered to them are most often on a 'take it or leave it' basis.

In theory, it is certain that if a large number of consumers oppose terms and conditions that are proposed to them, it could have an effect on the financial industry's practices. This would require that consumers have full awareness of the impact of conditions imposed on them and have enough time to compare different offers available on the market in all their aspects.

The reality is quite different. Consumers are increasingly asked to be able to play an active role in increasingly complex areas, in particular in the recently liberalised sectors (energy, telecommunications, etc.). We forget that being a consumer is not a full time activity.

It should also not be forgotten that financial services are not products or services attractive in themselves. We do not dream of such products or services. They are not an end in themselves, but rather a means enabling to finance housing or car, to ensure a decent retirement, to dispose of one's wage, to purchase goods or services, etc.

---

<sup>14</sup> OCU website: <http://www.ocu.org/prestaciones-de-servicios/el-supremo-declara-abusivas-13-clausulas-de-contratos-s483504.htm>

When defining the best measures needed to protect consumer interests, it is essential to take into account real consumer behaviour rather than expect them to change at any cost. One should particularly take into consideration the work conducted by behavioural finance researchers. This would be more effective than uselessly spending money on financial education which does indeed affect a limited number of people and which has not yet been able to demonstrate its effectiveness when it comes to detect unfair practices.

That is why the only solution is appropriate legislation and its effective implementation and enforcement at national level.

***(4) Are you aware of complaints from stakeholders, in particular consumers, regarding tying and other identified potentially unfair practices? Please describe.***

See the answer to question 2.

#### **POSSIBLE FOLLOW-UP**

***(5) Do you believe that, based on the findings of the study, the Commission needs to address the issue of tying and other identified potentially unfair practices? If yes, what are your views on the form that such a policy response should take?***

The study clearly shows that unfair commercial practices have spread throughout Europe and are a major source of market failures in retail financial services that are to the detriment of consumers.

At the same time, the study mentions that this issue is addressed mainly by non-specific legislation in many countries, by soft law in some other ones (not efficient in many cases), by specific hard law in France and Belgium while no rules exist in Latvia and Luxembourg. This means that European consumers are not really protected against unfair commercial practices in the financial sector.

If one really wants to establish an internal market for retail financial services to the benefit of consumers, it is essential that a solution be found at European level. All European consumers, independently of their place of residence and regardless of where they carry out financial transactions, should enjoy a high level of protection against unfair commercial practices. As mentioned in the study, there are already horizontal legislations at European level in this area, namely the Unfair Commercial Practices Directive (UCPD) and the Unfair Contract Terms Directive (UCTD). The need to act at European level is therefore easy to demonstrate.

However, it is essential that some leeway be left to Member States so that they can react quickly to the dissemination of new unfair commercial practices. That is why BEUC is in favour of a minimum harmonisation directive allowing Member States the opportunity to maintain or introduce additional measures if the national context so requires.

The need to redress the harm suffered by consumers should not be forgotten either. Hence the importance of the adoption of European legislation on group action that would be particularly relevant in the field of financial services. The effects of unfair commercial practices are generally felt by many consumers at the same time. Individual court action is not an option in most cases and thus consumers tend to give in their rights. A group action mechanism would enable them to obtain compensation without having to sue separately.

**Examples:**

**France**

In early 2010, the Crédit Foncier de France was fined € 50 000 for being guilty of misleading commercial practices on the essential qualities of home loans sold between 2005 and 2007.

In the absence of group action to bring together all affected consumers to obtain full compensation for the damage, the UFC-Que Choisir and Collective Action - group of customers misled by the Crédit Foncier - had to engage in lengthy and difficult negotiations with the bank to secure the running contracts and obtain compensation for consumers. 150 000 consumers were affected.

**Slovenia**

A number of Slovene consumers have opted for savings plan contracts with Slovenia's largest bank Nova Ljubljanska banka (NLB) – they entered into annuity savings contracts. The Annuity Savings Plan is a long-term (even up to twenty years) instalment savings product. The contract in question included a covenant that the interest rate would be kept unchanged throughout the savings period; however, the bank took the liberty of changing the interest rate unilaterally. In this particular case the bank decreased the interest rate without informing savers about it. What is more, the contract did not include the right of consumers to withdraw from the contract.

Following the involvement of the national consumer association ZPS, the bank started making settlement arrangements with consumers, as part of which it has partly been paying back interest rates it had failed to pay in sufficient amounts in the past. ZPS does however believe that should consumers opt for filing compensation claims in the court, the amounts of money received would be even higher. Unfortunately the option of making collective compensation claims does not exist in Slovenia yet, and consumers do only rarely decide to introduce individual compensation claims.

***(6) If you consider that a legislative solution on the EU level is necessary, do you believe that the issues should be dealt with by sector specific legislation or by horizontal legislation (e.g. in the context of the review of the Unfair Commercial Practices Directive)?***

BEUC is in favour of the adoption of a sectoral legislation rather than the review of the UCPD. This is mostly due to the specificity of the financial services sector (complexity, information asymmetry, behavioural biases in consumer decisions) and the lack of clarity in the existing legislative framework (the UCPD and national legislation).

As mentioned in the report, the Unfair Commercial Practices Directive (UCPD) does not capture all potentially unfair commercial practices existing in the financial sector. This directive applies only to practices before contracting.

Moreover, as said above the principle of full harmonization enacted in the UCPD is not an appropriate approach in the field of financial services as it is crucial that Member States are free to adopt measures in reaction to national market failures. While in the retail financial services area the UCPD does not provide for maximum harmonisation, leaving to the Member States the possibility to apply stronger rules, we see a real risk of extension of the maximum harmonisation approach when a review of the directive takes place. The effects of the first rulings given by the Court of Justice of the European Union, interpreting the scope of this directive show the need to find a more workable solution for financial services.

So far, financial services are exempted from the maximum harmonisation clause included in the UCPD. Consequently, as stated in the report, *“the countries that have enacted a general prohibition against combined sales (e.g. France, Belgium, Romania) may have to revise their legislation for all sectors, but not for retail financial services”*. We fear that this is put at risk in the context of a revision of the UCPD.

Legislation is not sufficient if not correctly implemented. This is why the supervision aspect should not be omitted. Powerful and independent national financial supervisors endowed with necessary investigating and sanctioning powers to protect consumers are needed in every Member State. Control of unfair commercial practices must effectively be among the functions of these authorities<sup>15</sup>. In addition, the Regulation on administrative co-operation of consumer protection authorities<sup>16</sup> needs to be effectively applied in the financial sector.

***(7) In the light of the study's finding that in Member States where tying is officially banned, bundling tends to replace it with practically the same effects, what solution would you suggest to solve the problem?***

It is actually impossible to protect consumers by simply establishing in advance a closed list of prohibited commercial practices<sup>17</sup>. Invention of new commercial practices is inherent to commerce. Not all commercial practices are unfair. The only way to protect consumers without having to revise the legislation is to include in it a number of criteria that will be used to determine whether a practice is unfair or not, within the meaning of consumer interests.

The following criteria must be taken into account in this regard:

- Do consumers have freedom of choice?
- Are prices transparent?
- Can consumers make comparison?
- Can consumers switch easily?
- What is the impact of the practice on the duration of the contractual relationship between a consumer and a financial services provider?

<sup>15</sup> BEUC position paper “Financial supervision in Europe: Consumer perspective”, July 2009: <http://docshare.beuc.org/docs/1/PIDIKGFDCFFIFKIIKFJFMDCPPDBG9DBWWY9DW3571KM/BEUC/docs/DLS/2009-00812-01-E.pdf>

<sup>16</sup> Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council of 27 October 2004: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2004:364:0001:0011:EN:PDF>

<sup>17</sup> See the list of practices within the UCPD and the list of unfair terms under the proposed Consumer Rights Directive.

It is essential to remember that this list is not exhaustive. Knowing that new reprehensible business practices are invented regularly, the difficulty of establishing exhaustive criteria is real. Freedom should be left to judicial interpretation which may be based on a combination of indices to decide whether or not a practice is unfair.

Additional solution to protect consumers could be to put in place a specific alert system, similar to RAPEX, to warn about unfair practices in the financial sector.

END

Annex 1a

Belgium



# Un emprunt

- » Prenez deux jours de congé pour faire votre shopping "hypothécaire" et utilisez les différentes offres comme base de négociation.
- » Débarrassez-vous de l'idée que seul le taux d'intérêt compte. Des produits annexes coûteux pourraient annuler l'avantage d'un emprunt bon marché.
- » Les prêteurs devraient être tenus d'indiquer un taux all-in, prêt hypothécaire et produits annexes compris.

Conclure un emprunt hypothécaire représente probablement la décision financière la plus importante de votre vie. Il est dès lors normal que vous recherchiez la formule la plus intéressante. Mais savez-vous que l'avantage d'un emprunt bon marché pourrait finalement être annulé par les frais que vous paierez à votre prêteur pour les produits annexes qu'il y associera, comme l'assurance solde restant dû et l'assurance habitation ? Un emprunt hypothécaire obtenu à un taux d'intérêt fixe de 4,75 % pourrait ainsi, en fin de compte, s'avérer moins intéressant qu'un taux d'intérêt de 5 % assorti de frais moins élevés pour les produits annexes !

# n'arrive jamais seul...

## PRODUITS ANNEXES

L'emprunt hypothécaire représente le produit de fidélisation par excellence pour un prêteur : si vous vous liez à lui pour plusieurs années à travers un emprunt hypothécaire et êtes prêt à y ajouter encore d'autres produits, il sera souvent enclin à vous proposer des conditions bien plus intéressantes que la normale. Ces produits annexes sont, le plus souvent, une assurance solde restant dû (en vertu de laquelle l'assureur rembourse intégralement ou partiellement le capital emprunté au prêteur si vous décédez avant le remboursement intégral de l'emprunt, ce qui, du reste, soulage vos proches), une assurance habitation et, enfin, un compte à vue utilisé activement, par exemple pour y faire verser votre salaire.

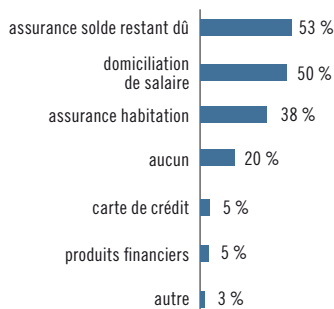
Il y a dans ce cas de fortes chances pour que vous ne vous embarrassiez pas de questions à propos de ces autres produits et y souscriviez, votre devise étant tout simplement : "Moins je paie pour mon emprunt, mieux c'est". L'abaissement du taux d'intérêt pour l'emprunt constitue en effet, pour nombre de consommateurs, l'argument déterminant pour mordre à l'hameçon.

Mais un faible taux d'intérêt n'est qu'un élément d'un tout. Pour avoir une idée correcte, vous devez aussi calculer les frais découlant, d'une manière ou d'une autre, de l'emprunt hypothécaire.

Citons d'abord les frais de dossier ou encore les frais d'expertise par exemple. Ceux-ci ne représentent toutefois qu'une dépense ponctuelle. D'autres frais, par contre, se feront sentir plus longtemps dans votre portefeuille, comme la prime pour l'assurance solde restant dû et/ou l'assurance habitation et les frais liés au compte à vue.

Nous vous conseillons dès lors d'effectuer chaque fois la comparaison pour le package complet lorsque vous analysez différentes offres.

### PRODUITS IMPOSÉS PAR LE PRÊTEUR EN PLUS DE L'EMPRUNT \*



\* Plusieurs réponses possibles. Pourcentages calculés sur base du nombre de personnes ayant négocié les conditions de leur emprunt hypothécaire.  
Source : enquête publiée dans B&D 196 de janvier/février 2008

### TRIPTYQUE

1. *B&D 195 de novembre/décembre 2007* : pour ceux qui préfèrent se limiter à une seule banque pour trois packages spécifiques de produits financiers.

2. *Cet article* : la combinaison d'un emprunt hypothécaire avec une assurance solde restant dû, une assurance habitation et un compte à vue, et l'influence de ces trois produits annexes sur le taux all-in du package.

3. *Dans un prochain numéro* : pour ceux qui préfèrent plusieurs placements auprès d'un seul et même intermédiaire.





### EUROS + POUR-CENT = ?

Le problème, c'est que le consommateur lambda qui conclut un emprunt hypothécaire n'a qu'une chose en tête : le taux d'intérêt du prêt. Il ne pense absolument pas aux produits annexes ! Pourtant, s'il veut comparer correctement, il devrait raisonner en terme de package complet. Mais, bonne chance pour additionner des euros et des pourcentages. Surtout que les prêteurs n'aident pas beaucoup dans ces cas-là ! Voilà pourquoi nous avons décidé de convertir nous-mêmes les frais pour les produits annexes en pourcentages pour pouvoir ensuite les ajouter tout simplement au taux d'intérêt de l'emprunt hypothécaire.



### Notre scénario

> Nous avons demandé à quelque 25 prêteurs s'ils proposaient à un emprunteur à la recherche d'un emprunt hypothécaire un package avec assurance solde restant dû, assurance habitation et compte à vue.

> Pour obtenir une offre concrète, nous devons naturellement élaborer un scénario spécifique. Voici quelques-uns des paramètres qui jouent un rôle dans ce cas : quotité de l'emprunt (rapport entre le montant emprunté et la valeur de l'habitation selon l'expertise de l'institution financière), durée de l'emprunt, période durant laquelle le taux reste fixe et âge des emprunteurs (important pour l'assurance solde restant dû). Pour l'emprunt hypothécaire et les produits annexes, nous avons élaboré plusieurs hypothèses. Reprendre ici tous les détails nous conduirait trop loin, mais dans l'encadré ci-contre, vous trouverez, à titre d'illustration, quelques-unes des hypothèses de travail que nous avons retenues.

Nous avons également défini trois profils différents pour les emprunteurs, un homme et une femme souhaitant emprunter ensemble. Vous trouverez les caractéristiques résumées de manière très simplifiée dans le tableau intégré dans l'encadré ci-contre.

> Les prêteurs qui pouvaient répondre à notre demande devaient nous fournir les données suivantes :

- taux officiel de l'emprunt hypothécaire, conformément donc à la feuille des tarifs imposée par la loi, compte tenu de la réduction accordée à l'emprunteur disposé à prendre également, auprès du prêteur, une assurance solde restant dû, une assurance habitation et un compte à vue;
- taux le plus faible possible pour l'emprunt hypothécaire, soit le taux jusqu'auquel le prêteur est dans le meilleur des cas disposé à descendre face à un emprunteur tentant de négocier;
- taux de pénalisation, soit le taux appliqué par l'emprunteur à un emprunt hypothécaire en cas de décision de l'emprunteur de résilier après un certain temps les produits annexes pour conclure un meilleur contrat ailleurs;
- frais d'expertise et de dossier liés à l'emprunt hypothécaire;
- frais pour les trois produits annexes.

### QUELQUES HYPOTHÈSES DE TRAVAIL POUR LES PRODUITS

- *Emprunt hypothécaire* : taux fixe, mensualités constantes.
- *Assurance habitation* : couverture incendie, tempête, dégâts des eaux, bris de verre, catastrophes naturelles et vol; maison ou appartement utilisé uniquement comme habitation et non à des fins professionnelles.
- *Assurance solde restant dû* : prime pour la formule la plus vendue par le prêteur (pratiquement partout un tarif non garanti avec la possibilité pour l'assureur de modifier le tarif, le plus souvent après trois ans, s'il le juge nécessaire); deux assurés en bonne santé, sans profession et/ou hobby dangereux; assurance à 100 % du capital en cours.
- *Compte à vue* : deux utilisateurs actifs moyens, c'est à dire qui disposent, entre autres, d'une carte de débit avec fonction Proton et d'une carte de crédit, et qui exécutent encore certains paiements par bulletin de virement papier mais utilisent surtout la voie électronique.

#### LES EMPRUNTEURS DANS NOTRE SCÉNARIO

##### Caractéristiques spécifiques pour nos trois profils

|                 | Âge des deux emprunteurs | Tous deux fumeurs ? | Type d'habitation achetée | Montant emprunté | Durée emprunt | Quotité emprunt |
|-----------------|--------------------------|---------------------|---------------------------|------------------|---------------|-----------------|
| <b>Profil 1</b> | 25 ans                   | oui                 | appartement               | 150 000 €        | 30 ans        | 95 %            |
| <b>Profil 2</b> | 35 ans                   | non                 | maison familiale          | 250 000 €        | 20 ans        | 75 %            |
| <b>Profil 3</b> | 50 ans                   | seulement l'homme   | appartement               | 75 000 €         | 10 ans        | 50 %            |

##### Caractéristiques communes pour nos trois profils

- Nouveaux clients.
- Pas de problème de credit scoring, donc capacité de remboursement suffisante, pas d'autres emprunts...
- Pas d'autres produits que le package complet en question (cf. texte).
- Pas d'avoirs d'épargne exceptionnels ni de portefeuille de titres existant à transférer chez le prêteur.

## L'assurance solde restant dû souvent très gloutonne

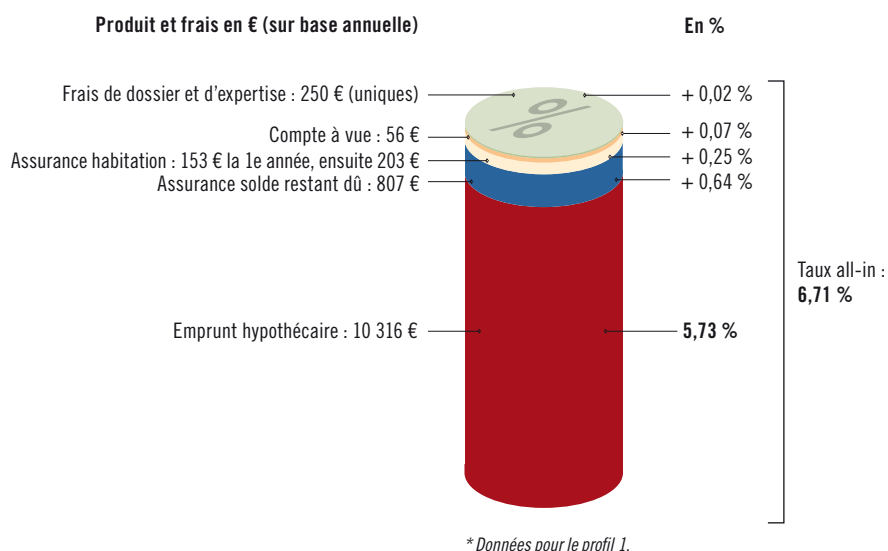
Le tableau ci-dessous reprend les résultats de notre enquête et reproduit la situation début octobre 2007.

> Nombre de prêteurs ne proposent pas tous les produits du package. Vous devez dans ce cas frapper à une autre porte pour au moins une des composantes. Compte tenu de notre principe de départ, nous n'avons pas repris ces prêteurs dans le tableau.

> Deux prêteurs seulement ont répondu à notre question concernant le taux le plus faible possible après négociation et les grandes banques ont refusé systématiquement d'y répondre. Notre enquête montre toutefois que la différence peut être considérable : Delta Lloyd, par exemple, est parfois apparu prêt à descendre 1,65 % en dessous du taux repris sur la fiche officielle des tarifs (cf. profil 3).

> Parmi les trois produits annexes, l'assurance solde restant dû est en principe la composante la plus coûteuse. Plus l'emprunteur sera âgé et plus la durée de l'emprunt sera longue par exemple,

## COMMENT PASSONS-NOUS DE 5,73 À 6,71 % CHEZ KBC ? \*



| NOTRE ENQUÊTE AUPRÈS DES PRÊTEURS PROPOSANT LE PACKAGE COMPLET (02/10/2007) (1) |               |               |               |               |               |               |               |                          |               |               |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------------------|---------------|---------------|
| Prêteur   | Argenta       | AXA           | Centea        |               | Delta Lloyd   |               | Ethias        | Fortis Banque Assurances | ING           | KBC (2)       |
|   |               |               | officiel      | officieux (3) | officiel      | officieux (3) |               |                          |               |               |
| <b>PROFIL 1</b>   |               |               |               |               |               |               |               |                          |               |               |
| taux d'intérêt pour prêt hypothécaire   | 5,40 %        | 5,63 %        | 5,95 %        | 5,20 %        | 6,65 %        | 5,05 %        | 5,70 %        | 6,20 %                   | 5,65 %        | 5,73 %        |
| taux de pénalisation pour prêt hypothécaire (4)                                 | 5,65 %        | 6,13 %        | 5,95 %        | 5,20 %        | 8,15 %        | 6,55 %        | 5,90 %        | 6,20 %                   | 6,40 %        | 6,23 %        |
| <b>taux all-in</b>  | <b>6,03 %</b> | <b>6,34 %</b> | <b>6,89 %</b> | <b>6,14 %</b> | <b>7,46 %</b> | <b>5,87 %</b> | <b>6,46 %</b> | <b>7,07 %</b>            | <b>6,52 %</b> | <b>6,71 %</b> |
| <b>PROFIL 2</b>   |               |               |               |               |               |               |               |                          |               |               |
| taux d'intérêt pour prêt hypothécaire   | 4,80 %        | 5,50 %        | 5,90 %        | 5,15 %        | 6,55 %        | 4,95 %        | 5,20 %        | 5,90 %                   | 5,55 %        | 5,66 %        |
| taux de pénalisation pour prêt hypothécaire (4)                                 | 5,05 %        | 6 %           | 5,90 %        | 5,15 %        | 8,05 %        | 6,45 %        | 5,40 %        | 5,90 %                   | 6,30 %        | 6,16 %        |
| <b>taux all-in</b>  | <b>5,57 %</b> | <b>6,49 %</b> | <b>6,90 %</b> | <b>6,15 %</b> | <b>7,33 %</b> | <b>5,73 %</b> | <b>6,12 %</b> | <b>6,92 %</b>            | <b>6,58 %</b> | <b>6,58 %</b> |
| <b>PROFIL 3</b>   |               |               |               |               |               |               |               |                          |               |               |
| taux d'intérêt pour prêt hypothécaire   | 4,65 %        | 5,39 %        | 5,75 %        | 5 %           | 6,40 %        | 4,75 %        | 5,15 %        | 5,70 %                   | 5,35 %        | 5,22 %        |
| taux de pénalisation pour prêt hypothécaire (4)                                 | 4,90 %        | 5,89 %        | 5,75 %        | 5 %           | 7,90 %        | 6,25 %        | 5,35 %        | 5,70 %                   | 6,10 %        | 5,72 %        |
| <b>taux all-in</b>  | <b>6,73 %</b> | <b>7,62 %</b> | <b>8,40 %</b> | <b>7,63 %</b> | <b>8,91 %</b> | <b>7,24 %</b> | <b>7,49 %</b> | <b>8,46 %</b>            | <b>8,08 %</b> | <b>7,95 %</b> |

(1) Le package comprend, outre le prêt hypothécaire, les produits annexes suivants : assurance habitation, assurance solde restant dû, compte à vue. (2) Pour l'assurance solde restant dû des profils 1 et 3, KBC n'a pas pu donner de prime non garantie car celle-ci ne figurait pas dans l'offre. (3) Taux le plus bas possible après négociation, donc pas selon la feuille des tarifs imposée par la loi. (4) Taux que le prêteur appliquerait si l'emprunteur résiliait les produits annexes après un certain temps parce qu'il souhaite conclure un meilleur contrat ailleurs..

## NÉGOCIEZ !

L'emprunt hypothécaire est le produit par excellence pour lequel le prêteur dispose d'une certaine marge d'adaptation des taux en fonction de l'emprunteur. Prenez dès lors deux jours de congé pour faire votre shopping hypothécaire et présentez les taux de notre Maître-Achat à plusieurs agences des grandes banques. Rendez-vous ensuite dans votre institution habituelle avec la meilleure offre pour un taux all-in et négociez-y une offre plus intéressante encore. Si cela marche, utilisez le nouveau meilleur taux all-in pour renégocier avec le concurrent chez qui vous aviez obtenu la meilleure offre. S'il accepte un nouveau geste, retenez le coup auprès de votre institution financière habituelle.



## Emprunt hypothécaire & cie auprès du même prêteur ?

Nos Maîtres-Achats individuels pour les produits annexes :

> pour une assurance habitation : cf. pp. 29-33 dans ce numéro;

> pour une assurance solde restant dû : cf. B&D 190 de janvier/février 2007;

> pour un compte à vue : cf. B&D 194 de septembre/octobre 2007.

plus le poids de cette assurance dans les frais totaux sera grand.

L'illustration en p.11 reprend une ventilation des frais par produit annexe dans le cadre du profil 1 chez KBC. Nous constatons dans ce cas que la charge de l'emprunt augmente de près d'un cinquième du fait des produits annexes. Pour un emprunteur présentant le profil 2, les frais pour les produits annexes chez KBC s'élèvent pratiquement à un quart du taux d'intérêt de l'emprunt hypothécaire et cela atteint même plus de la moitié pour une personne présentant le profil 3 ! En cause, essentiellement, l'assurance solde restant dû dont le coût augmente avec l'âge de l'emprunteur.

> Pour calculer le taux all-in, nous avons indexé les frais pour l'assurance habitation et le compte à vue à hauteur de 2,5 % sur l'ensemble de la durée.

> Nous reprenons ci-après un exemple du tableau pour montrer l'importance de ne pas se limiter aux taux d'intérêt pour comparer des

emprunts hypothécaires et de tenir compte également des frais du package, soit le taux all-in.

Une personne présentant le profil 3 peut obtenir un taux de 5 % chez Centea après négociation. C'est donc mieux que les 5,39 % d'AXA. Pourtant, le taux all-in est de 7,62 % chez AXA contre 7,63 % chez Centea. D'un autre côté, il est aussi utile de se pencher sur le taux de pénalisation, à savoir l'ampleur du relèvement du taux d'intérêt de l'emprunt hypothécaire par le prêteur en cas de résiliation des produits annexes par l'emprunteur. Et dans ce cas, seuls Centea et Fortis, parmi les prêteurs repris dans le tableau, laissent le taux d'intérêt inchangé. Les autres ont au contraire la main lourde : chez Axa et Delta Lloyd, par exemple, le taux d'intérêt peut être relevé respectivement de 0,50 et 1,50 % ! Il s'agit donc ici d'un argument en faveur de Centea compte tenu de la très faible différence par rapport à Axa au niveau des frais pour le package complet.

> Un taux de pénalisation de 1,50 %, comme chez Delta Lloyd, confine à l'absurde. Si vous vous engagez avec un tel prêteur, vous y serez lié pour les produits annexes, jusqu'à la fin, soit, pour certains consommateurs, pendant 30 ans.

> Selon notre tableau, le taux all-in le plus faible pour les trois profils en question était proposé, début octobre 2007, par Argenta. Celui-ci dispose du reste d'un atout supplémentaire en ce sens que, sur le plan qualitatif, son assurance habitation figure parmi les bons produits mis sur le marché. En matière de taux all-in, Delta Lloyd est certes apparu encore un peu plus intéressant pour le profil 1, mais nous ne mettons pas ce prêteur en avant, notamment en raison du taux de pénalisation inacceptable selon nous. Néanmoins, tout n'est pas forcément rose non plus chez Argenta (cf. ci-contre).



### CALCULATEURS SUR LE SITE INTERNET

> Nous avons ajouté un nouveau calculateur à notre site internet [www.test-achats.be](http://www.test-achats.be). Sous Calculateurs > Argent & Assurances > Prêts hypothécaires, vous trouverez désormais un programme qui vous permettra de convertir en pourcentage les frais d'un emprunt hypothécaire et des produits annexes pour votre propre profil (voir aussi p. 26).

> N'oubliez pas non plus que notre site internet a bien d'autres choses à vous offrir :

– pour un prêt hypothécaire : calculateurs pour contrôler les frais de notaire, calculer la mensualité, etc. (sous Calculateurs > Argent & Assurances > Prêts hypothécaires) et, chaque semaine, les Maîtres-Achats pour ce type de prêt (sous Tableaux);

– pour un compte à vue : les frais en fonction de votre profil (sous Calculateurs > Argent & Assurances > Le coût des comptes à vue selon votre profil);

> Ceux qui ne disposent pas d'un accès à internet peuvent obtenir toutes ces informations auprès de notre Centre de Contact, au 02/542.33.43.

## LE CONSOMMATEUR MÉRITE UNE MEILLEURE PROTECTION

Pour une meilleure protection du consommateur dans le cadre d'un emprunt hypothécaire, Test-Achats plaide notamment pour ce qui suit :

– L'interdiction pour le prêteur d'appliquer un taux de pénalisation et de relever le taux d'intérêt de l'emprunt hypothécaire à titre de sanction lorsqu'un consommateur renonce anticipativement aux produits annexes et passe à la concurrence parce que celle-ci lui offre de meilleures conditions.

– L'obligation pour les prêteurs qui associent des produits annexes à un emprunt hypothécaire de calculer d'entrée de jeu les frais pour ces produits annexes et d'indiquer dès lors le taux pour le package complet, plutôt que de ne mentionner que le taux d'intérêt de

l'emprunt ; comme cela est déjà le cas aujourd'hui pour les assurances liées à un crédit à la consommation jusqu'à 5 000 €, comme nous l'avons fait dans cet article et comme vous pouvez le faire avec notre tout nouveau calculateur sur notre site internet (cf. ci-contre).

– L'obligation pour les prêteurs de supprimer des conditions générales de leurs prêts hypothécaires toutes les clauses défavorables au consommateur.

– L'absolue nécessité de considérer la protection actuelle du consommateur comme un minimum. Une protection qui ne peut pas être remise en cause par des mesures de la Commission européenne. Comme vous pourrez le lire dans notre Edito en page 3, nous craignons le pire à ce sujet.



## LES PETITS CARACTÈRES

Outre l'aspect purement financier d'un emprunt hypothécaire, il convient également de se montrer attentif aux conditions générales du contrat. Celles-ci ne doivent en effet pas être sous-estimées car le prêteur les invoquera au moindre problème, notamment de remboursement. Seulement, il s'agit de tout sauf d'une lecture agréable : les conditions sont souvent rédigées dans un jargon juridique complexe que personne ne comprend ou renvoie à toutes sortes de lois que le consommateur ne connaît pas. Voilà pourquoi nous avons étudié attentivement pour vous les contrats de l'ensemble des prêteurs mentionnés dans le tableau en p. 11.

Pour tous les prêteurs en question, du premier au dernier, nous avons relevé au moins une condition largement défavorable au consommateur voire tout simplement illégale, et même plusieurs chez certains prêteurs.

### Là où le bât blesse

> Le problème est qu'il s'agit le plus souvent, dans le cadre de services financiers, de contrats d'adhésion, à savoir des contrats pour lesquels le consommateur n'a pas la possibilité de négocier les conditions et doit tout simplement les accepter s'il veut tenter l'aventure avec le prestataire de services.

C'est surtout en cas de problème de remboursement que le consommateur se retrouvera pieds et poings liés. Nous estimons tout à fait normal qu'un prêteur veuille revoir l'argent qu'il a prêté, mais nous avons aussi diverses objections quant à de très nombreuses règles qui privent le consommateur de la possibilité de se défendre en vertu du droit commun. Il doit de ce fait, et dans la pratique, tout simplement subir la situation.

> Strictement parlant, un prêteur ne peut toutefois pas tout se permettre. Le législateur a en effet instauré une interdiction générale de clauses abusives qui exclut tout déséquilibre manifeste entre les droits et devoirs des deux parties. Dans certains cas, c'est le juge qui doit évaluer si une clause est effectivement abusive et donc nulle. Dans d'autres, la clause fait partie d'une liste "noire" reprenant les clauses qui, selon le législateur, doivent automatiquement être considérées comme abusives et nulles.

Le point délicat est qu'il n'est pas toujours aisé, pour le consommateur, de faire exécuter la sanction, surtout si la nullité de la clause doit être prononcée par le tribunal. Même si le consommateur a conscience que le prêteur va trop loin au regard de la loi, il est souvent en position de faiblesse pour faire respecter ses droits car il n'est un secret pour personne qu'il est rarement intéressant d'intenter un procès pour de petits litiges.

### Quelques exemples

Nous reprenons ci-après à titre d'illustration quelques-unes des conditions pour lesquelles nous estimons que les prêteurs vont trop loin dans la formulation, même s'ils ne les appliquent pas toujours.

– La clause en vertu de laquelle l'emprunteur cède tous les avoirs possibles au prêteur, notamment son salaire, est pour ainsi dire une clause standard.

– Certains contrats stipulent que le prêteur peut dénoncer l'emprunt hypothécaire lorsque l'emprunteur ne satisfait pas à d'autres obligations que le remboursement de l'emprunt, comme un découvert sans autorisation sur le compte à vue.

– Le prêteur fixe bien souvent une indemnité en sa faveur lorsque l'emprunteur ne remplit pas une condition déterminée, mais ne prévoit rien en cas de manquement de sa part, par exemple s'il ne met pas l'argent à la disposition du client dans les délais. Selon la loi, une telle clause devrait pourtant être réciproque.

– Une clause fréquente stipule que le prêteur s'arroge le droit d'affecter au remboursement du prêt n'importe quel montant qui lui parviendrait pour l'emprunteur, ou encore de compenser le solde de différents comptes de l'emprunteur, sans demander l'accord préalable de la personne concernée. Autrement dit, le prêteur peut par exemple prélever tout simplement l'argent sur le compte d'épargne si l'emprunteur oublie de payer une mensualité.

– Plusieurs contrats étendent la portée de l'hypothèque à toute somme dont le client serait redevable au prêteur, même dans le cadre d'autres contrats.

– De nombreux prêteurs exigent aussi qu'un tiers se porte caution. Or, dans le cadre d'un prêt hypothécaire, le prêteur dispose déjà d'une garantie, à savoir l'hypothèque. Pourtant, nombre de prêteurs ont visiblement du mal à s'en contenter. Demander une garantie supplémentaire ne nous semble toutefois justifié que si le montant emprunté est supérieur à la valeur du bien hypothéqué. Heureusement, la loi offre, depuis le 01/12/2007, davantage de protection aux personnes qui se portent gratuitement caution (cf. B&D 195 de novembre/décembre 2007).

– Certains contrats stipulent enfin que l'emprunteur ne peut, dans le cadre d'un procès, s'adresser qu'au tribunal du lieu où l'intermédiaire a son siège. Il s'agit là d'une clause qui figure sur la liste "noire" et elle doit donc automatiquement être considérée, selon la loi, comme abusive.

***Les prêteurs devraient être obligés de retirer des conditions générales de leurs prêts hypothécaires toutes les clauses défavorables au consommateur.***



## A vous de jouer

Notre scénario a clairement montré que vous deviez non seulement comparer le taux d'intérêt de l'emprunt hypothécaire mais aussi tenir compte des frais des produits annexes. Même si deux prêteurs proposent le même taux pour le prêt hypothécaire, les produits annexes peuvent faire un monde de différence. Autrement dit, le taux all-in est terriblement important.

Ne considérez pas pour autant que le Maître-Achat est le prêteur qui, dans le cadre de notre enquête, a proposé l'offre globale la moins chère pour les trois profils étudiés. Les frais pour les produits annexes varient en effet fortement selon

la situation personnelle de chacun. Vous devez donc évaluer le taux all-in pour votre propre cas concret. Nous pouvons vous y aider : vous trouverez un tout nouveau calculateur sur notre site internet [www.test-achats.be](http://www.test-achats.be) (cf. p. 12).

Bon à savoir : il ne doit pas obligatoirement s'agir d'un package complet auprès d'un seul et même prêteur. Vous pouvez par exemple introduire les données pour un emprunt hypothécaire et un compte à vue auprès du prêteur X, pour une assurance solde restant dû auprès de l'assureur Y et pour une assurance habitation auprès de l'assureur Z.

## TROIS PROFILS : ET VOUS ?

> Vous ne pouvez pas généraliser.

Tout d'abord, les résultats de notre enquête ne sont valables que pour le package complet que nous avons demandé pour nos trois profils.

Ensuite, vous obtiendrez peut-être un meilleur taux en faisant valoir votre qualité de client et en négociant. Normalement, le shopping financier est payant pour qui est prêt à y consacrer du temps et de l'énergie.

> Nous avons toutefois constaté que les frais pour les produits annexes étaient pour la plupart élevés auprès des grandes banques. Même lorsque cel-

les-ci font baisser le taux d'intérêt de l'emprunt hypothécaire jusqu'au niveau d'Argenta, le taux all-in apparaît encore, selon nos estimations au moment de notre enquête, 0,20 à 0,50 % supérieur, précisément en raison des produits annexes.

Cet écart ne vous impressionne pas ? Regardez alors les chiffres dans le tableau ci-contre : en euros, cela fait une sacrée différence !

> Il est souvent apparu plus intéressant par le passé de choisir les Maîtres-Achats pour chaque composante du package dont nous parlons dans cet article. Toutefois, compte tenu des conditions très intéressantes proposées par Argenta début octobre 2007, il n'était pas exclu que le consommateur obtienne un package meilleur marché que les Maîtres-Achats pris individuellement.

> Lorsque l'on raisonne purement en termes de chiffres, l'on fait abstraction d'autres facteurs qui peuvent pourtant être tout aussi importants. Un prêteur sera ainsi bien plus souple que l'autre. Et Argenta ne brille pas vraiment par sa souplesse. Un exemple : imaginez que les taux du marché pour les prêts hypothécaires connaissent une tendance à la baisse. Vous avez un prêt à taux fixe et vous négociez avec votre prêteur pour une révision du taux à la baisse. L'expérience montre qu'il vous sera bien plus facile d'obtenir cette révision sans frais de notaire auprès d'une grande banque que chez Argenta. ▲

Y. Evenepoel, A.-L. Evrard, N. Vanhee et le service d'enquête



### AVANTAGES POUR LES AFFILIÉS

Nous avons négocié auprès des courtiers en crédits DefA Finance et VDV Conseil des avantages exclusifs pour nos affiliés. Les deux courtiers s'engagent ainsi, chaque fois que notre Maître-Achat fait partie de leur offre, à accorder à nos affiliés un taux d'intérêt intéressant ainsi qu'un avantage spécial et un règlement à l'amiable en cas de litige. S'il apparaît que le courtier n'est pas en mesure, pour une raison ou une autre, de proposer notre Maître-Achat, il doit renvoyer le consommateur à ce Maître-Achat. Pour de plus amples informations, voyez notre site internet [www.test-achats.be](http://www.test-achats.be) sous "Avantages", ou B&D 158 de septembre/octobre 2001.

| 0,50 % DE MOINS : UNE SACRÉE DIFFÉRENCE<br>pour un prêt à 25 ans ; montant emprunté : 150 000 € |             |                            |                           |
|---|-------------|----------------------------|---------------------------|
|   | taux all-in | montant sur base mensuelle | montant sur base annuelle |
| prêteur X   | 6 %         | 951,93 €                   | 11 423,16 €               |
| prêteur Y   | 6,50 %      | 995,45 €                   | 11 945,40 €               |
| <b>différence</b>   |             | <b>43,52 €</b>             | <b>522,24 €</b>           |



### Un consommateur averti...

- ▶ Prenez une durée aussi courte que possible pour l'emprunt, en veillant toutefois aussi à ce que celle-ci soit assez longue pour vous éviter de vous retrouver face à des problèmes de remboursement.
- ▶ Demandez chaque fois une offre détaillée, tant pour le prêt hypothécaire (prospectus et fiche d'information européenne standardisée) que pour les assurances.
- ▶ Faites aussi attention à la qualité de l'assurance habitation : lisez notre article aux pp. 29-33.
- ▶ Si vous pouvez obtenir ailleurs une prime moins élevée pour l'assurance solde restant dû (soit auprès de notre Maître-Achat,

en principe DefA Finance ou VDV Conseil), proposez simplement au prêteur auprès duquel vous souhaitez contracter un emprunt hypothécaire de se limiter pour vous, en termes d'assurances, à l'assurance habitation. Nous savons par expérience qu'il ne reviendra pas, dans de nombreux cas, sur la réduction promise initialement en cas de prise du package complet auprès de lui.

▶ Ne sous-estimez pas l'importance du taux de pénalisation, soit le taux que le prêteur appliquera pour l'emprunt hypothécaire si vous résiliez par la suite les produits annexes parce que vous souhaitez conclure un contrat plus intéressant ailleurs. Un taux de pénalisation trop élevé annulera l'avantage du faible taux pour le package.

Annex 1b

Belgium

# Faites jouer la

- › Les taux réels des emprunts hypothécaires sont quasiment toujours inférieurs aux tarifs officiels.
- › Il y a souvent moyen d'obtenir un meilleur taux que celui proposé au départ.
- › Les banques remettent rarement suffisamment d'information écrite au candidat-emprunteur.



# concurrency

Pour celui qui veut acheter une maison ou un appartement, souscrire un emprunt hypothécaire est souvent incontournable. Surtout au vu des prix actuels de l'immobilier...

Un tel emprunt ne doit pas être choisi à la légère; une différence de taux de quelques dixièmes de pourcent représente une sacrée différence au niveau du remboursement sur la durée du prêt (souvent 20 ans, voire bien davantage).

Nous parlons régulièrement des emprunts hypothécaires dans nos colonnes, et nous publions en permanence sur notre site internet un tableau actualisé des Maîtres-Achats. Seulement, nos études sont basées sur le tarif officiel des banques, puisque c'est généralement le seul tarif que les financiers nous communiquent. Or, chacun sait – et nous l'écrivons régulièrement – que les taux proposés en réalité sont souvent plus bas que les taux officiels, et qu'il y a moyen d'obtenir un taux encore inférieur en négociant. L'objectif de cette enquête est de vérifier dans quelle mesure on peut effectivement négocier, et si le fait de prendre des produits annexes permet d'obtenir une (plus forte) diminution de taux.

## 6 ENSEIGNES, 48 AGENCES

Nous avons envoyé nos enquêteurs frapper à la porte de différentes banques pour demander un emprunt hypothécaire destiné à financer l'achat d'une maison. Ils avaient en poche les tarifs de la banque la plus intéressante du marché à l'époque, à savoir Argenta.

Ils ont procédé en 3 étapes dans chaque agence :

1<sup>re</sup> étape : prise de contact et obtention d'un premier taux, sans négociation, et sans souscription d'assurance via le banquier. Les enquêteurs pouvaient uniquement accepter au besoin d'ouvrir un compte courant et d'y domicilier leur salaire;

2<sup>e</sup> étape : négociation en vue d'obtenir une diminution de taux, sans souscription d'assurance via le banquier;

3<sup>e</sup> étape : conditions si le prêt est couplé à une assurance solde restant dû et à une assurance habitation via le banquier.

Chaque enquêteur devait donc nous communiquer 3 taux : taux de départ, taux négocié sans produits annexes et taux négocié sur base de l'offre Argenta avec produits annexes.

### Taux de départ : 4,75 à 6,25 %

Avant toute négociation, les taux obtenus varient de 4,75 % (Dexia à Gand) à 6,25 % (3 agences ING). Le taux moyen est de 5,38 %.

L'attitude des banques face à un client qui demande uniquement un emprunt hypothécaire n'est pas homogène. Seules quelques agences (surtout Axa et Delta Lloyd) n'ont assorti leur taux d'aucune condition. Dans beaucoup d'autres cas, l'emprunteur devait également ouvrir un compte courant et y domicilier son salaire (voir tableau en page 10). Et quelques agences CBC et ING ont fait savoir – soit en le signalant explicitement, soit en affichant un taux dissuasif pour le prêt – que cela ne les intéresse pas d'octroyer un emprunt hypothécaire à un client ne souhaitant pas souscrire en même temps l'une ou l'autre assurance. Notons que, selon nous, il est illégal de refuser à un consommateur solvable un prêt sans produits annexes si la feuille de tarifs officiels mentionne un taux pour un prêt seul. Nos enquêteurs auraient sans doute pu obtenir un prêt seul s'ils avaient insisté, mais ce n'était pas le but de l'enquête.

Les deux offres les plus intéressantes sans conditions ont été faites par les agences Dexia de Gerpennes (5,06 %) et Delta Lloyd de Drogenen (5,10 %).

**Octroyer un prêt seul, sans produits annexes, n'intéresse guère les banques**

## NOTRE ENQUÊTE

L'enquête s'est déroulée dans 5 villes du pays, dans des agences Axa, Delta Lloyd, Dexia, Fortis, ING, KBC-CBC. Au total, 48 agences ont été visitées. Toutes les visites se sont effectuées sur rendez-vous.

### Données du scénario

Bien à financer : maison de 220 000 €  
Emprunt : 160 000 € sur 20 ans, taux fixe.  
Fonds propres : 100 000 €  
Profil de l'enquêteur : 37 ans, marié, 2 enfants (3 et 5 ans). Revenus du ménage : 4000 €. Loyer actuel : 700 €/mois. Capacité d'épargne : 600 €/mois.

Pas de frais de garde d'enfants. Pas d'emprunt en cours. L'enquêteur habite la ville où l'agence se situe et travaille à Bruxelles. Il n'est pas encore client de l'agence.

Renseignements pour l'assurance solde restant dû : mari et femme sont non fumeurs. 100 % de couverture sur les 2 personnes.

Taux d'emprunt le plus intéressant du marché au moment de l'enquête sur base des tarifs officiels : 4,70 % chez Argenta, moyennant ouverture de compte, assurance solde restant dû et assurance incendie via le banquier.



# Négocier son emprunt hypothécaire: enquête

## EMPRUNT DE 160 000 € SUR 20 ANS (TAUX FIXE) : NOTRE ENQUÊTE (FIN NOVEMBRE 2007)

|   | Avant négociation |                | Après négociations (4)                |                |                                       |                | Documentation remise |
|---|-------------------|----------------|---------------------------------------|----------------|---------------------------------------|----------------|----------------------|
|   | Taux              | Conditions (1) | Taux sans assurances chez le banquier | Conditions (1) | Taux avec assurances chez le banquier | Conditions (1) |                      |
|   |                   |                |                                       |                |                                       |                |                      |
| <b>ANVERS ET ENVIRONS</b>                                 |                   |                |                                       |                |                                       |                |                      |
| AXA, Berchemboslaan 33, 2600 Berchem                      | 4,94%             | 1,2            | 4,94%                                 | 1,2            | 4,94%                                 | 1,2,3,4        | —                    |
| AXA, Grote Steenweg 214, 2600 Berchem                     | 4,94%             | 1,2            | 4,94%                                 | 1,2            | 4,94%                                 | 1,2,3,4        | □                    |
| DELTA LLOYD, Generaal Le Manstraat 74, 2600 Berchem       | 5,15%             | 1,2            | 5,15%                                 | 1,2            | 5,00%                                 | 1,2,3,4,7      | —                    |
| DELTA LLOYD, Kleine Steenweg 19, 2610 Wilrijk             | 5,55%             | -              | 5,35%                                 | 1,2            | 4,90%                                 | 1,2,3,4,5,6,7  | +                    |
| DEXIA, Dianalaan 186, 2600 Berchem                        | 5,16%             | 1,2            | 5,16%                                 | 1,2            | 4,80%                                 | 1,2,3,4        | —                    |
| DEXIA, Grote Steenweg 456, 2600 Berchem                   | 5,16%             | 1,2            | 5,16%                                 | 1,2            | 4,90%                                 | 1,2,3,4        | □                    |
| FORTIS, Fruithoflaan 27, 2600 Berchem                     | 5,14%             | 1,2            | 5,14%                                 | 1,2            | 4,97%                                 | 1,2,3,4        | —                    |
| FORTIS, Gitschotelei 82, 2600 Berchem                     | 5,14%             | 1,2            | 5,14%                                 | 1,2            | 5,14%                                 | 1,2,3,4        | —                    |
| ING, Diksmuidelaan 151, 2600 Berchem                      | 5,75%             | 1,2            | 5,75%                                 | 1,2            | 5,00%                                 | 1,2,3,4        | +                    |
| ING, Grote Steenweg 407, 2600 Berchem                     | (2)               | -              | -                                     | -              | 4,71%                                 | 1,2,3,4,7      | □                    |
| KBC, Fruithoflaan 39, 2600 Berchem                        | 5,00%             | 1,2            | 5,00%                                 | 1,2            | 4,80%                                 | 1,2,3,4        | —                    |
| KBC, Plantin Moretuslei 220, 2018 Antwerpen               | 5,25%             | 1,2            | 5,25%                                 | 1,2            | 4,86%                                 | 1,2,3,4        | +                    |
| <b>BRUXELLES</b>  |                   |                |                                       |                |                                       |                |                      |
| AXA, av. de la Brise 34/2, 1020 Bruxelles                 | 5,88%             | 1              | 5,88%                                 | 1              | 4,93%                                 | 1,2,3,4        | —                    |
| AXA, Bld Anspach 162, 1000 Bruxelles                      | 5,90%             | 1              | 5,90%                                 | 1              | 5,05%                                 | 1,2,3,4        | —                    |
| CBC, Place Dailly 11a, 1030 Bruxelles                     | 5,11%             | 1,2            | 5,05%                                 | 1,2            | 4,85%                                 | 1,2,3,4        | —                    |
| CBC, rue du Midi 8, 1000 Bruxelles                        | 5,11%             | 1,2            | 5,05%                                 | 1,2            | 4,85%                                 | 1,2,3,4        | +                    |
| DELTA LLOYD, avenue de l'Araucaria 145 b1, 1020 Bruxelles | 5,55%             | -              | 5,35%                                 | 1,2            | 5,15%                                 | 1,2,3,4        | —                    |
| DELTA LLOYD, Cours Saint Michel 90, 1040 Bruxelles        | 5,60%             | 1              | 5,60%                                 | 1              | 4,90%                                 | 1,2,3,4,5,6,7  | +                    |
| DEXIA, rue de Wand 77, 1020 Bruxelles                     | 5,06%             | 1              | 5,06%                                 | 1              | 4,70%                                 | 1,2,3,4        | ●                    |
| DEXIA, rue François Vekemans 151, 1120 Bruxelles          | 5,06%             | 1,2            | 5,06%                                 | 1,2            | 4,70%                                 | 1,2,3,4        | +                    |
| FORTIS, Place de la Bourse 2, 1000 Bruxelles              | 5,59%             | 1,2            | 5,59%                                 | 1,2            | 5,15%                                 | 1,2,3,4        | —                    |
| FORTIS, rue de Wand 63, 1020 Bruxelles                    | 5,90%             | 1,2            | 5,90%                                 | 1,2            | 4,78%                                 | 1,2,3,4,5      | ●                    |
| ING, bld Anspach 157, 1000 Bruxelles                      | 5,75%             | 1,2            | 5,75%                                 | 1,2            | 5,00%                                 | 1,2,3,4        | +                    |
| ING, rue du Marché aux Herbes 90, 1000 Bruxelles          | 6,25%             | 1,2            | 5,75%                                 | 1,2            | 4,90%                                 | 1,2,3,4        | +                    |
| <b>CHARLEROI</b>  |                   |                |                                       |                |                                       |                |                      |
| AXA, bld Tirou 24, 6000 Charleroi                         | 5,50%             | -              | 5,50%                                 | -              | 5,10%                                 | 3,4            | □                    |
| AXA, chée de Philippeville 193a, 6280 Gerpinnes           | 5,20%             | -              | 5,20%                                 | -              | 4,95%                                 | 3,4            | —                    |
| CBC, bld Tirou 40, 6000 Charleroi                         | 5,05%             | 1,2            | 5,05%                                 | 1,2            | 4,95%                                 | 1,2,3,4        | □                    |
| CBC, chaussée de Charleroi 50, 6060 Gilly                 | 5,00%             | 1,2            | 4,90%                                 | 1,2            | 4,60%                                 | 1,2,3,4        | —                    |
| DELTA LLOYD, bld J. Bertrand 4, 6000 Charleroi            | 5,55%             | -              | 5,35%                                 | 1,2            | 5,00%                                 | 1,2,3,4        | □                    |
| DELTA LLOYD, rue Albert 1er 10, 6280 Gerpinnes            | 5,55%             | -              | 5,30%                                 | 1,2            | 4,90%                                 | 1,2,3,4,5,6,7  | +                    |
| DEXIA, avenue Albert 1er 2, 6280 Gerpinnes                | 5,06%             | -              | 5,06%                                 | -              | 4,79%                                 | 1,2,3,4        | □                    |
| DEXIA, bld Tirou 76, 6000 Charleroi                       | 5,06%             | 1              | 5,06%                                 | 1              | 4,79%                                 | 1,2,3,4        | □                    |
| FORTIS, bld de l'Yser 15, 6000 Charleroi                  | 5,61%             | 1              | 5,61%                                 | 1              | 5,16%                                 | 1,3,4          | +                    |
| FORTIS, rue d'Acoz 2, 6120 Nalinnes                       | 5,59%             | 1,2            | 5,59%                                 | 1,2            | 4,94% (3)                             | 1,2,3,4        | +                    |
| ING, avenue Mascaux 72, 6001 Marcinelle                   | 6,25%             | 1,2            | 6,25%                                 | 1,2            | 5,50%                                 | 1,2,3          | +                    |
| ING, rue W. Ernst 17, 6000 Charleroi                      | 6,25%             | 1              | 6,25%                                 | 1              | 5,00%                                 | 1,2,3,4        | +                    |
| <b>GAND</b>   |                   |                |                                       |                |                                       |                |                      |
| AXA, Frère Orbanlaan 1, 9000 Gent                         | 5,88%             | -              | 5,88%                                 | -              | 4,93%                                 | 3,4            | □                    |
| DELTA LLOYD, A. Catriestraat 11a, 9031 Drogenen           | 5,10%             | -              | 5,00%                                 | 1,2            | 4,95%                                 | 1,2,3,4        | □                    |
| DEXIA, Normalschoolstraat 27, 9000 Gent                   | 4,75%             | 1              | 4,75%                                 | 1              | 4,75%                                 | 1,3,4          | □                    |
| FORTIS, Belfortstraat 41, 9000 Gent                       | 5,15%             | 1,2            | 5,15%                                 | 1,2            | 5,15%                                 | 1,2,3,4        | —                    |
| ING, Graaf van Vlaanderen 7, 9000 Gent                    | 4,90%             | 1,2            | 4,90%                                 | 1,2            | 4,68%                                 | 1,2,3,4        | +                    |
| KBC, Kouter 175, 9000 Gent                                | 4,80%             | 1,2            | 4,80%                                 | 1,2            | 4,80%                                 | 1,2,3,4        | +                    |
| <b>TOURNAI</b>  |                   |                |                                       |                |                                       |                |                      |
| AXA, rue de la Tête d'Or 17, 7500 Tournai                 | 5,90%             | -              | 5,90%                                 | -              | 5,10%                                 | 1,2,3,4        | ●                    |
| CBC, rue Royale 24, 7500 Tournai                          | (2)               | -              | -                                     | -              | 4,85%                                 | 1,3,4          | +                    |
| DELTA LLOYD, Grand Place 58, 7500 Tournai                 | 5,55%             | 1              | 5,35%                                 | 1,2            | 4,85%                                 | 1,2,3,4,7      | —                    |
| DEXIA, rue du Square Pelé 1, 7540 Kain                    | 5,06%             | 1,2            | 5,06%                                 | 1,2            | 4,79%                                 | 1,2,3,4        | —                    |
| FORTIS, rue Royale 77, 7500 Tournai                       | 5,23%             | 1,2            | 5,23%                                 | 1,2            | 5,08%                                 | 1,2,3,4        | □                    |
| ING, rue Saint-Elleuthère 57, 7500 Tournai                | 5,75%             | 1              | 5,75%                                 | 1              | 5,00%                                 | 1,2,3,4        | +                    |

(1) 1 : ouverture d'un compte courant; 2 : domiciliation des salaires; 3 : assurance de solde restant dû; 4 : assurance incendie; 5 : assurance familiale; 6 : assurance voiture; 7 : plan épargne. (2) la banque a directement aiguillé la conversation vers un prêt avec souscription de produits annexes. (3) crédit de 100 000 € en 20 ans et 60 000 € en 15 ans. (4) ■ = les offres aussi intéressantes - voire davantage - que l'offre d'Argenta ayant servi de base pour la négociation.

### FRAIS DE DOSSIER

Toutes les banques visitées dans notre enquête appliquent des frais de dossier. Pour notre scénario, ils s'élèvent à :

|               |       |
|---------------|-------|
| Delta Lloyd : | 200 € |
| Axa :         | 220 € |
| Fortis :      | 250 € |
| KBC-CBC :     | 250 € |
| ING :         | 260 € |
| Dexia :       | 275 € |

13 agences sur les 48 visitées, soit 27 %, n'ont pas parlé spontanément de ces frais de dossier, ce qui est évidemment anormal.



WWW.TEST-ACHATS.BE

Vous trouverez sur notre site :

— pour un prêt hypothécaire: des modules de calcul pour calculer le taux "all-in" du prêt et des produits annexes, pour contrôler les frais de notaire, calculer la mensualité, etc. (sous Calculateurs > Argent & Assurances > Prêts hypothécaires) et, chaque semaine, les Maîtres-Achats pour ce type de prêt (sous Tableaux);

— pour un compte à vue : les frais en fonction de votre profil (sous Calculateurs > Argent & Assurances > Le coût des comptes à vue selon votre profil).

Ceux qui ne disposent pas d'un accès à internet peuvent obtenir toutes ces informations auprès de notre Centre de Contact, au 02/542.33.43.

### Après première négociation: toujours 4,75 à 6,25 %

Après avoir entendu le premier taux proposé par le banquier, les enquêteurs ont négocié en vue d'obtenir un taux plus intéressant. Rappelons qu'à ce stade, ils n'étaient toujours pas disposés à souscrire d'assurance chez le banquier.

10 agences sur les 48 visitées, essentiellement CBC et Delta Lloyd, ont diminué quelque peu leur taux. La réduction atteint le plus souvent 0,10 à 0,20 % et elle est conditionnée, là où ce n'était pas encore le cas, à l'ouverture d'un compte avec domiciliation de salaire. La plus grosse réduction a été obtenue dans une agence ING bruxelloise – 0,5 % – mais il faut dire que le taux de départ, 6,25 %, était plutôt dissuasif...

Cela dit, les taux extrêmes obtenus ne varient pas (4,75 à 6,25 %), et le taux moyen passe de 5,38 % à 5,34 %. Cette faible diminution du taux moyen démontre que les possibilités de négociation sont faibles pour le candidat emprunteur qui ne souhaite pas souscrire d'assurances en plus du prêt, autrement dit qui ne compte pas devenir un client actif de la banque.

### Avec produits annexes: 4,60 à 5,50 %

> Les banques se sont en revanche montrées nettement plus enclines à consentir des efforts sur leur taux hypothécaire lorsque nos enquêteurs se sont dit prêts à souscrire une assurance solde restant dû et une assurance habitation en même temps que l'emprunt, et qu'ils ont sorti l'offre d'Argenta.

Le taux moyen du prêt chute à 4,93 %, avec des extrêmes de 4,60 % (CBC Gilly) à 5,50 % (ING Marcinelle). La réduction par rapport au taux initial atteint souvent plusieurs dixièmes de pourcent, et elle dépasse même parfois 1 %.

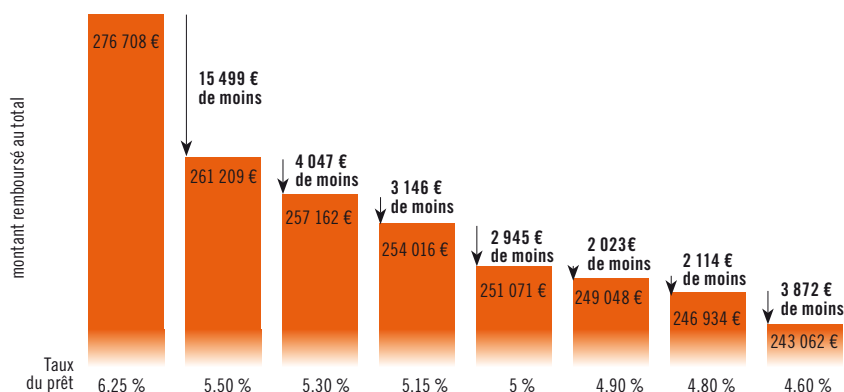
> Certaines agences (principalement Delta Lloyd) soumettent néanmoins leur taux négocié à une panoplie complète de services bancaires et d'assurances : outre le compte courant avec domiciliation de salaire et les assurances directement liées à l'habitation, nous y retrouvons l'assurance familiale, l'assurance voiture et le plan d'épargne. Une agence ING (Gand) a quant à elle précisé que le compte à vue doit enregistrer au minimum 10 débits par mois.

> A l'issue de cette seconde négociation, 4 agences ont proposé un taux égal – voire inférieur – à celui d'Argenta; elles sont indiquées en orange dans le tableau. Leur taux initial était déjà très intéressant, mais il était lié à des conditions (compte à vue, domiciliation de salaire).

> Rappelons toutefois que tous ces produits annexes ont un coût, et ce n'est pas parce qu'une banque propose des conditions intéressantes pour l'emprunt hypothécaire qu'elle est également avantageuse pour les assurances et/ou le compte à vue. Dans le cas présent, un prêt à 4,75 % sans souscription d'assurance via le banquier (Dexia à Gand) est, dans beaucoup de

## UNE LÉGÈRE BAISSÉ DE TAUX PEUT REPRÉSENTER UNE SACRÉE ÉCONOMIE

Exemple: emprunt de 160 000 € sur 20 ans, taux fixe.



Pour un emprunt de 160 000 € sur 20 ans, une diminution de taux de 0,10 % représente une économie de l'ordre de 2 000 € sur la durée du prêt (en ne tenant pas compte de l'inflation).

cas, plus intéressant qu'un prêt à 4,60 % assorti de l'obligation de souscrire différentes assurances.

L'idéal est de comparer les taux "all-in", qui prennent en compte le coût des produits annexes mais aussi des frais divers (frais de dossier, d'expertise,...). Mais c'est difficile à faire pour le consommateur; nous l'avons dès lors effectué dans un numéro récent de Budget & Droits (n°197) pour 3 profils précis, et nous vous proposons sur notre site internet un calculateur vous permettant d'évaluer le taux all-in pour votre propre cas concret.

## A QUAND DES TARIFS OFFICIELS FIABLES ?

Nous avons vu que les feuilles de tarifs officiels sont très rarement suivies en agences. Elles ne reflètent nullement la réalité du terrain, qui veut que le tarif dépende notamment des capacités de négociation du consommateur. Nous ne sommes pas loin de tarifs "à la tête du client".

Nous estimons que cette feuille tarifaire devrait pourtant contribuer à la transparence des tarifs et permettre au consommateur de comparer facilement les conditions des différentes banques. Nous estimons également qu'une feuille tarifaire largement publiée et reflétant le plus fidèlement possible les tarifs réellement appliqués en agences devrait constituer un stimulant pour une meilleure concurrence et favoriser celle-ci, au bénéfice du consommateur. Elle doit apporter une réponse à l'actuelle opacité relative des tarifs.

Nous plaçons par conséquent pour que chaque banque développe une feuille de tarifs reflétant au maximum la réalité et qui soit directement applicable dans la majorité des cas.

Nous plaçons également pour :

- l'interdiction pour le prêteur d'appliquer un taux de pénalisation, c'est-à-dire de relever le taux d'intérêt de l'emprunt hypothécaire à titre de sanction lorsqu'un consommateur remplace en cours de route les produits annexes;
- l'obligation pour les prêteurs de calculer un taux "all in" incluant les frais des produits annexes éventuellement proposés et tous les autres frais (dossier, expertise...).



## UNE MÊME BANQUE, PLUSIEURS TARIFS

Que le taux et les conditions du prêt varient d'une enseigne à l'autre, cela n'est pas une surprise. Mais notre enquête démontre que les modalités du prêt peuvent également être différentes entre agences d'une même banque. Aucune enseigne ne pratique de politique de taux uniforme. Dans notre enquête, c'est chez ING que nous avons observé la plus grande disparité de taux entre les agences : de 4,90 à 6,25 % pour le taux initial, et de 4,68 à 5,50 % pour le taux final.

### Et les tarifs officiels ?

Le fait qu'il ne semble pas y avoir de politique commune entre les différentes agences en matière de taux hypothécaire ne signifie toutefois pas l'absence totale de tarifs officiels. Nous avons demandé ces tarifs officiels au siège social des différentes banques concernées par notre enquête, et nous les avons comparés aux taux proposés en agence. Ceux-ci sont (presque) systématiquement moins élevés que les taux officiels.

Rien n'empêche en effet les banques de s'écarter des tarifs officiels. Notons qu'il n'en a pas toujours été ainsi : entre, 1995 et 1998, il existait une obligation formelle de respecter les feuilles tarifaires,

considérées comme document de base fondamental et comme outil de comparaison assurant la transparence des tarifs. Mais cette obligation n'a plus cours et une certaine liberté est désormais de mise. Chez Axa, par exemple, le taux de base officiel était de 6,17 % au moment de l'enquête, mais certaines agences Axa visitées ont proposé un prêt à 4,94 % !

Plusieurs banques mentionnent dans leurs tarifs officiels un taux préférentiel pour ceux qui souscrivent des assurances en plus du prêt. Dans l'agence Delta Lloyd de 1020 Bruxelles, notre enquêteur a d'ailleurs pu emporter un document indiquant noir sur blanc la ristourne que chaque service annexe peut apporter sur l'emprunt hypothécaire. Ainsi, la domiciliation de salaire apporte un gain de 0,10 %. Il en est de même pour le confort de paiement (cartes de paiement, par exemple), l'assurance incendie, l'assurance solde restant dû (couvrant 2x100 % du capital emprunté) et l'assurance voiture. Chacun de ces postes individuellement peut donc apporter une diminution de 0,10 % du taux de l'emprunt hypothécaire. L'assurance familiale peut apporter un gain supplémentaire de 0,05 %.

**Le taux varie souvent entre agences d'une même enseigne**

## PLUS DE DOCUMENTATION SVP

> En vertu de la loi relative au crédit hypothécaire, le financier doit fournir une série d'informations écrites. Il doit ainsi mettre à disposition du public un prospectus reprenant les taux et modalités du prêt.

D'autre part, une série de banques ont signé au niveau européen un code de conduite dans lequel elles s'engagent à fournir avant la signature du contrat une "fiche européenne d'information standardisée" reprenant notamment la description du produit, les taux d'intérêt, les frais additionnels (frais de dossier, d'expertise, etc.),...

> Nous avons évalué dans quelle mesure les banquiers ont remis aux enquêteurs une documentation écrite complète, et s'ils l'ont fait spontanément ou sur demande. Pour nous, la documentation minimale à recevoir lors de la première visite se compose d'un prospectus ou brochure détaillé(e), d'un tableau d'amortissement, du détail des conditions d'assurance solde restant dû et de la fiche européenne d'information. Les résultats individuels sont repris dans le tableau page 10.

Seules deux agences obtiennent un **+** : elles ont remis spontanément une documentation complète. Il s'agit de deux agences ING.

Un **+** (15 agences sur les 48) signifie que la

documentation était complète, mais que l'enquêteur a dû la demander.

Un **□** (12 agences) a été octroyé lorsqu'il manquait quelques éléments d'information. Un **-** sanctionne les 16 agences, soit le tiers de l'échantillon, qui ont remis une documentation très incomplète.

Enfin, 3 agences n'ont pas remis la moindre documentation écrite (**⊖**), même après demande explicite de la part de nos enquêteurs.

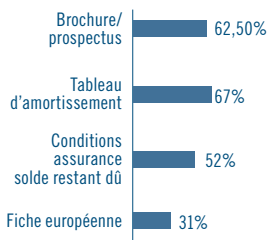
Notons que toutes les agences ING se voient attribuer au moins un **+**, sauf une qui obtient un **□**.

Au total, le bilan n'est donc pas brillant : 19 agences, soit 40 % de l'échantillon, ont remis une documentation très incomplète, voire aucune documentation. Ce n'est pas sérieux; le candidat-emprunteur doit pouvoir prendre une décision en pleine connaissance de cause et non sur la base d'informations lacunaires.

> Nos enquêteurs ont également demandé à obtenir une copie du contrat de prêt. Nous estimons qu'il est utile pour permettre au candidat-emprunteur d'évaluer le mieux possible ses droits et ses obligations qui le lieront pour toute la durée du prêt. Certaines agences en ont remis une copie, mais d'autres ont indiqué que le contrat n'est accessible que lorsque le candidat est plus avancé dans son projet, voire lors de la demande proprement dite. Un peu tard, selon nous.

**Plus d'un quart des agences visitées n'ont soufflé mot des frais de dossier**

### DOCUMENTATION ÉCRITE REÇUE DANS ... % DE BANQUES ?



## Négociez malin

### PLUS D' INFO

- ▶ Tarifs "all-in" (avec produits annexes) : + analyse de contrats de prêts : BD197, mars-avril 2008
- ▶ Conseils pour bien emprunter : BD 191, mars-avril 2007
- ▶ Assurance de solde restant dû : BD 190, janvier-février 2007
- ▶ Assurance habitation : BD197, mars-avril 2008
- ▶ Coût des comptes à vue : BD194, septembre-octobre 2007

> Peu de correspondance entre tarifs officiels et taux réellement pratiqués, grande disparité des taux entre banques et même entre agences d'une même banque, documentation remise au client laissant souvent à désirer, telles sont les principales conclusions que l'on peut tirer de notre enquête.

Le message est donc clair : comparez et négociez. Prenez le temps, en n'hésitant pas à y consacrer deux jours de congé. Faites jouer la concurrence non seulement entre banques mais aussi entre agences d'une même banque. Demandez chaque fois une offre complète et écrite, qui vous servira de base de négociation. La plupart des banques refuseront en effet de négocier sérieusement sur base de quelques chiffres notés à la main sur une feuille de papier anonyme. Demandez dès lors une simulation avec tableau d'amortissement. Sachez toutefois que la marge de négociation sera plus

importante si vous acceptez de prendre les assurances via la même banque. Mais ne perdez pas de vue qu'un service bancaire global peut s'avérer coûteux et que la ristourne obtenue sur le prêt hypothécaire peut en partie être rabaissée par le coût, éventuellement plus élevé par rapport à la concurrence, des assurances, frais de gestion de compte, cartes bancaires, etc. Si vous pouvez obtenir ailleurs une prime moins élevée pour l'assurance solde restant dû, proposez au prêteur auprès duquel vous souhaitez contracter un emprunt hypothécaire de se limiter à l'assurance habitation. Nous savons par expérience qu'il ne reviendra pas, dans de nombreux cas, sur la réduction promise initialement en cas de package complet. Enfin, rappelons qu'en tant qu'abonné à Test-Achats, vous bénéficiez de conditions avantageuses tant en matière de prêt hypothécaire qu'en matière d'assurance solde restant dû et assurance habitation (voir Service Global).

## VOUS AVEZ TROUVÉ UN PRÊT. ET ENSUITE ?



> Une fois que vous avez arrêté votre choix pour l'emprunt, le financier vous demande de remplir une demande de crédit. Il vous pose toute une série de questions, non seulement sur votre identité et sur l'habitation que vous souhaitez acquérir, mais aussi sur les revenus et dépenses de votre ménage.

Vous devez aussi présenter une preuve de votre projet d'achat : compromis de vente s'il s'agit d'une maison existante, un contrat avec un promoteur immobilier, un projet d'architecte, etc.

> Si, après avoir examiné votre demande, l'intermédiaire financier décide de vous octroyer un crédit, il vous envoie une offre de crédit écrite. Ce document contient toutes les dispositions contractuelles. Si vous avez opté pour un emprunt à taux d'intérêt variable, les modalités de révision doivent être clairement détaillées de A à Z. De plus, vous devez pouvoir y trouver l'indice de référence appliqué lors de la révision du taux. L'offre de crédit n'est que temporaire. Sa durée de validité doit donc être mentionnée explicitement.

> Si vous êtes d'accord avec l'offre, renvoyez sans tarder le document signé au financier. Une fois signée, l'offre de crédit constitue la convention de prêt définitive. Le financier invite ensuite le notaire de votre choix à préparer l'acte d'emprunt.

> Le notaire vous invite alors en son étude pour passer l'acte de prêt. Attention : cette signature d'acte doit normalement être faite avant la fin de la période de validité de l'offre. Sinon, le financier n'est plus tenu de respecter son offre.

> Il vous appartient désormais de respecter les obligations du contrat et de rembourser ponctuellement.



### Avantages pour les affiliés

> *Assurance de solde restant dû* : nos affiliés bénéficient d'avantages exclusifs auprès des courtiers en crédits DefA Finance et VDV Conseil. Les deux courtiers s'engagent, chaque fois que notre Maître-Achat fait partie de leur offre, à accorder à nos affiliés un taux d'intérêt intéressant ainsi qu'un avantage spécial et un règlement à l'amiable en cas de litige. S'il apparaît que le courtier n'est pas en mesure, pour une raison ou une autre, de proposer notre Maître-Achat, il doit renvoyer le consommateur à ce Maître-Achat. Pour de plus amples informations, voyez notre site internet [www.test-achats.be](http://www.test-achats.be) sous "Avantages", ou B&D 158 de septembre/octobre 2001.

> *Assurance incendie ou habitation* : Axa, Winterthur et Ethias ont accepté d'intégrer dans leur contrat nombre de clauses que nous jugeons essentielles pour une bonne assurance habitation. De plus les 3 compagnies offrent à nos affiliés une couverture supplémentaire grâce notamment à l'indemnisation totale du contenu ou encore à l'indemnisation automatique des pertes indirectes à concurrence de 10 % du dommage. Si vous préférez vous adresser à un courtier, les contrats d'Axa et Winterthur sont la meilleure option. Deux courtiers offrent à nos affiliés une réduction en diminuant leur commission de 15%. Il s'agit de DefA Finance (uniquement la police d'Axa) et de VDV Conseil (pour les polices d'Axa et de Winterthur).

## Annex 2

France



Consultation relative à l'étude sur les ventes liées et les autres pratiques commerciales potentiellement déloyales dans le secteur financier

Reine-Claude MADER (présidente [rc.mader@clcv.org](mailto:rc.mader@clcv.org) )  
Isabelle LE DIBERDER (Chargée de mission [i.lediberder@clcv.org](mailto:i.lediberder@clcv.org))

CLCV  
59, boulevard Exelmans  
75016 Paris  
Tél : 01 56 54 32 31  
Fax : 01 43 20 72 02

## Consultation relative à l'étude sur les ventes liées et les autres pratiques commerciales potentiellement déloyales dans le secteur financier

### Exemples

La CLCV en partenariat avec un magazine financier a réalisé pour la 4<sup>e</sup> année consécutive un palmarès des tarifs de la quasi-totalité de la banque de détail en métropole et dans les DOM-TOM, avec près de 140 établissements. Les résultats détaillés sont disponibles sur le site de la CLCV, [www.clcv.org](http://www.clcv.org).

Les tarifs ont été étudiés pour trois profils type de client (petit consommateur<sup>1</sup>, couple actif<sup>2</sup>, couple boursicoteur<sup>3</sup>). Pour chacun, la facture annuelle des frais est calculée selon les deux modes tarifaires proposés : prix des services à l'unité et facturation au forfait dans le cadre des packages. Au total, cette enquête analyse plus de 15 000 lignes tarifaires, en vigueur au 1<sup>er</sup> février 2010.

Le palmarès permet de tirer trois enseignements principaux :

- des écarts de prix très importants sur nos paniers de services allant du simple au triple entre les différents établissements.
- **la facturation à la carte apparaît plus intéressante que la formule package dans une majorité des banques**, notamment sur notre profil « petit consommateur » pour

---

<sup>1</sup> Le profil 1 dénommé « petit consommateur » correspond à un panier de services sur un compte détenu par une seule personne, et utilisant un nombre limité de services : 30 opérations débitrices par mois dont six chèques, l'accès à la consultation de ses comptes par téléphone à raison de 60 minutes de communication ou 36 appels par an, une carte bancaire internationale à débit immédiat, 8 retraits par mois par carte bancaire dont 2 hors réseau, une mise en place de prélèvement automatique vers un établissement commercial et 6 paiements mensuels (électricité, gaz, impôts, un téléphone mobile, un crédit extérieur et un loyer).

<sup>2</sup> Le profil 2 dénommé « couple actif » correspond à un panier de services utilisé sur un compte par deux titulaires, qui disposent en outre d'un Plan d'Épargne en Actions (PEA) sur lequel ils réalisent quelques investissements via des fonds et des actions. Le panier de services comprend donc les frais de tenue de compte pour 54 opérations débitrices par mois dont 8 chèques, un abonnement Internet hors opérations de bourse avec 50 connexions par an, un chèque de banque tous les 10 ans, 2 cartes de paiement internationales à débit différé avec assurance perte et vol, 16 retraits par mois dont 8 hors réseau (6 avec la première carte, 2 avec la deuxième), une mise en place de prélèvement permanent vers un établissement commercial, 8 prélèvements permanents par mois (électricité, gaz, impôts, deux téléphones mobiles, un crédit extérieur et un loyer et une assurance), 2 mises en place d'un virement permanent externe tous les dix ans, par Internet si possible, 2 virements permanents par mois. En ce qui concerne les opérations de bourse, sont pris en compte les droits de garde pour un plan d'épargne en actions (PEA) de 19 000 euros comprenant une ligne de Sicav maison de 9 000 euros et 5 lignes d'actions à 2 000 euros et l'achat en agence de 3 lignes d'actions à 3 000 euros et de 4 lignes de Sicav maison à 3 000 euros tous les dix ans.

<sup>3</sup> Le profil 3 « couple boursicoteur » correspond également à un panier de services utilisé sur un compte par deux titulaires, mais avec une utilisation plus importante de services bancaires et d'opérations de bourse. Les services pris en compte sont les frais de tenue de compte pour 80 opérations débitrices par an dont 8 chèques, un abonnement Internet comprenant l'accès aux opérations de bourse avec 100 connexions par an, une carte Gold ou Visa Premier et une carte de paiement internationale à débit différé, assurées contre la perte et le vol, 16 retraits par mois dont 8 hors réseau (6 avec la première carte, 2 avec la deuxième), une mise en place de prélèvement permanent vers un établissement commercial, 14 prélèvements permanents par mois (électricité, gaz, impôt sur le revenu, impôts fonciers, taxe d'habitation, eau, deux téléphones mobiles, un crédit extérieur, deux assurances, deux revues, un fournisseur d'accès à Internet), 6 mises en place d'un virement permanent externe tous les dix ans, par Internet si possible, 2 virements permanents par mois et 2 virements occasionnels par an.

Les opérations de bourse comprennent les droits de garde pour un plan d'épargne en actions (PEA) de 50 000 euros comprenant une ligne de Sicav maison de 10 000 euros, une ligne de Sicav extérieure de 10 000 euros et 10 lignes d'actions à 3 000 euros ainsi que l'achat en ligne de 24 actions françaises de 1 500 euros, d'une Sicav maison à 1 500 euros et d'une Sicav extérieure à 1 500 euros.

lequel seuls 9 établissements proposent un package moins cher. Le match entre la facturation à la carte ou le choix d'un package est plus nuancé sur notre profil « couple actif », alors que le package l'emporte dans la majorité des cas pour un couple boursicotier.

- Enfin, les prix sont en moyenne orientés à la baisse par rapport à ceux relevés dans notre palmarès 2009. Si les tarifs à la carte affichent globalement une baisse de -5.31% en moyenne, celle-ci est loin d'être uniforme. Ce recul ne s'applique pas à tous les services : sur les 57 opérations retenues dans notre étude, 16 sont en hausse. C'est notamment le cas des commissions d'intervention, de l'assurance moyens de paiement, des cartes haut de gamme ou à autorisation systématique.

L'étude met donc en évidence que le client doit être vigilant sur ses choix mais qu'il doit avoir conscience qu'en fonction de son profil, les services à la carte sont souvent plus avantageux que les packages.

Le dispositif juridique français prévoit très clairement l'interdiction de la vente de produits ou de services groupés, sauf si la possibilité d'achat à l'unité existe. L'article 13 de la loi n°2001-1168 du 11 décembre 2001, dite loi Murcef, a inséré un article L. 312-2 dans le Code monétaire et financier ainsi libellé : « Est interdite la vente ou offre de vente de produits ou de prestations de services groupés sauf lorsque les produits ou prestations de services inclus dans l'offre groupée peuvent être achetés individuellement ou lorsqu'ils sont indissociables ».

Si la possibilité de choisir est laissée au client de prendre des services à la carte (tel que cela apparaît dans la brochure tarifaire de la banque), en pratique, le client est fortement incité par le chargé de clientèle, commissionné pour « équiper » les clients d'un package (particulièrement les nouveaux clients et les jeunes pour lesquels il s'agit d'une quasi obligation), à choisir les offres groupées. Dans le cadre de nos consultations bilatérales avec les banques, il ressort très clairement que la politique des banques est de pousser les consommateurs à souscrire à des packages intégrant des services qui ne sont pas les plus adaptés à leur profil. Les banques considèrent d'ailleurs que la souscription à un package équivaut à un abonnement qui permet de rémunérer tous les services proposés par l'établissement financier.

Les établissements ne consignent jamais par écrit les avantages qu'elles octroient si le client choisit un « package » plutôt qu'un service à l'unité, d'où la difficulté de disposer de preuves. Les autres pratiques relevées sont les suivantes : la banque incite fortement le consommateur si elle lui accorde un crédit à prendre une assurance multi-risques auprès d'elle, à y domicilier son compte courant et son salaire. Si le client s'assure dans la banque qui lui octroie un crédit, il peut obtenir un taux plus intéressant pour son prêt.

La CLCV constate souvent que la publicité des établissements financiers induit les consommateurs en erreur. Avec les accroches suivantes figurant en grands caractères sur son site Internet et dans ses courriels « une réserve d'argent jusqu'à 4 500€ « 0% TEG fixe + 0 euro pendant deux mois », « Vous ne remboursez rien pendant deux mois », la société Disponis ne mentionnait qu'en petit caractère les mentions précisant l'offre de crédit et le taux de 19,93%. La CLCV a obtenu la condamnation en novembre 2009 de cette société, le Tribunal ayant estimé dans un jugement rendu le 5 novembre qu'il existait une disproportion entre « les éléments accrocheurs » de ces annonces comme la gratuité des deux premiers mois et les données informatives légales.



L'utilisation d'un astérisque, le renvoi des informations obligatoires en sixième position, le consommateur devant cliquer six fois pour obtenir les tarifs et le TEG, ont été déclarés contraires aux dispositions du code de la consommation, les mentions obligatoires ne faisant pas corps avec l'annonce.

Enfin, le juge a considéré que les termes employés suggèrent que le prêt entraîne une augmentation de ressources et minimisent le caractère onéreux de l'opération, en réalité à un taux de plus de 18%. Les dispositions de l'article L 311-4 du Code de la consommation n'étaient donc pas respectées. Cet article prévoit notamment que « dans toute publicité écrite, quel que soit le support utilisé, les informations relatives à la nature de l'opération, à sa durée, au taux effectif global, s'il y a lieu, et, s'il s'agit d'un taux promotionnel, à la période durant laquelle ce taux s'applique, au caractère "fixe ou révisable" du taux effectif global et au montant des remboursements par échéance doivent figurer dans une taille de caractères au moins aussi importante que celle utilisée pour indiquer toute autre information relative aux caractéristiques du financement et s'inscrire dans le corps principal du texte publicitaire ».

En matière de placements financiers, les publicités vantant les mérites de ces produits peuvent parfois induire en erreur le consommateur.

En 1999 et 2000, près de 300 000 épargnants avaient signé pour Bénéfic, un placement boursier de La Poste qui devait rester gagnant « même si le CAC baisse » et promettait « + de 23% en trois ans en toute sécurité ». Toutefois, de nombreux consommateurs, qui avaient souscrit en toute confiance ce placement, ont eu à subir de lourdes pertes.

A l'initiative de la CLCV, la Cour d'appel de Paris, dans un arrêt en date du 29 janvier 2009, a confirmé le jugement du Tribunal de commerce de Paris du 10 février 2006, ayant condamné la poste pour publicité de nature à tromper les consommateurs sur les risques du placement financier Bénéfic.

La Cour juge, en effet, qu'«aucun des souscripteurs n'a été informé par La Poste des risques inhérents à ce placement, et de toutes les conséquences liées à l'évolution défavorable du CAC 40».

D'autre part, «les documents publicitaires donnent des exemples chiffrés de gain [mais] ne font aucune allusion à une baisse du CAC de 23 % ou plus, et ne donnent aucun exemple chiffré de perte de capital» contrairement à ce qu'imposait le règlement de la Commission des opérations de bourse (devenu le règlement du 22 novembre 2003 de l'AMF).

La CLCV est dans l'attente du verdict de la Cour de cassation, suite au pourvoi formé par La Poste contre la décision de la Cour d'appel.

## Annex 3

Spain

# COMPRAVENTA INMOBILIARIA

## INMUEBLES: FACILITAR LA FORMA DE PAGO

**Para vender hoy hay que ajustar los precios, pero eso no es suficiente. También hay que encontrar modos de pago que satisfagan a ambas partes.**

### Usted quiere vender

Si encuentra un comprador interesado en su vivienda, debe proponerle condiciones que, garantizando el respeto de sus derechos como vendedor, permitan al comprador atar los cabos que implica la compra. Respecto de la señal, hasta hace un año y medio, el más interesado en la compra era el adquirente y la señal adelantada se solía revestir jurídicamente de la forma de arras penitenciales: quien se echara atrás en la compra perdía la señal o devolvía el doble de su montante (en el caso del vendedor). Sin embargo, ahora el equilibrio de intereses ha cambiado y el vendedor tiene, al menos, el mismo interés en vender que el comprador en comprar (si no más). Por eso, conscientes de las dificultades que encuentran los compradores para obtener un préstamo hipotecario, conviene facilitar las cosas. Así, la señal puede recoger una cláusula que diga que en caso de que transcurran dos meses sin que se haya procedido a la firma de la escritura pública de venta por no haber obtenido el comprador un préstamo hipotecario, se le devolverá la señal y se extinguirá la reserva.

### Comprador: cómo pagar la señal (o la totalidad)

El pago de la señal puede preverse en efectivo o a través de un cheque, conformado o bancario (que son las opciones más seguras para el vendedor). Para realizarlo en efectivo, recuerde que conviene avisar a su sucursal si va a retirar grandes sumas (3.000 euros en adelante). Hacienda ultima una disposición para que a partir de 2010 las entidades financieras tengan la obligación de informarle de los ingresos o pagos en efectivo que superen los 3.000 euros, en el marco de la prevención del fraude.

- Mediante el cheque conformado, la entidad financiera garantiza la autenticidad de la firma y certifica que en la cuenta del librador hay fondos suficientes para hacer frente al pago, hasta una fecha concreta (generalmente quince días). Vea los costes de este tipo de cheques en la siguiente tabla. El cheque bancario por su parte es emitido por la entidad financiera con cargo a fondos propios de la misma (vea el gráfico).
- Si desea realizar el pago completo en efectivo (ahora hay inmuebles en venta por 60.000 euros), recuerde que es mejor hacerlo por cheque y ante el notario, en el

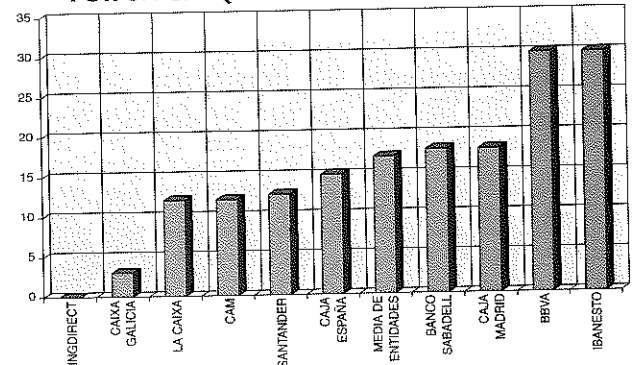
momento de la firma de la escritura. De este modo tendrá la protección inmediata frente a otros posibles compradores, por la comunicación telemática que tiene el notario con el Registro de la Propiedad.

### Coste de un cheque conformado

| Entidad            | %    | Mínimo euros | Ej. para 6.000 euros |
|--------------------|------|--------------|----------------------|
| ING Direct (1)     | 0    | 0            | 0                    |
| Openbank           | 0,1  | 3,61         | 6                    |
| Bancopopular-e.com | 0,12 | 5,41         | 7,2                  |
| Santander          | 0,12 | 6            | 7,2                  |
| BBVA               | 0,12 | 6            | 7,2                  |
| La Caixa           | 0,20 | 3            | 12                   |
| Caja Madrid        | 0,30 | 12           | 18                   |
| Uno-E              | 0,30 | 18,3         | 18,3                 |
| CAM                | 0,32 | 2            | 19,2                 |
| Barclays           | 0,40 | 15           | 24                   |
| Ibanesto           | 0,50 | 0            | 30                   |

(1) Hasta un máximo de cuatro cheques al año por cuenta, a partir del quinto: 0,1%, mínimo 4 euros. Consulte con su entidad una posible mejora de estas condiciones.

### COMISIÓN A PAGAR (en euros) POR UN CHEQUE BANCARIO DE 6.000 EUROS



ING no cobra comisión hasta un máximo de cuatro cheques al año por cuenta.

### Estudiar la financiación antes de la búsqueda

Si necesita una hipoteca, tenga en cuenta el límite máximo que las entidades financieras establecen: hasta un máximo del 70 ó el 80% del valor de tasación del inmueble, si se trata de la vivienda habitual. Para segunda residencia, las entidades son más restrictivas (60%). Por tanto, para la adquisición de un inmueble, es fundamental tener ahorrado al menos el 30% de su valor, teniendo en cuenta que además tendremos que hacer frente a una serie de gastos (notario, registro e impuestos) que pueden llegar al 10% del importe del inmueble. Aunque hasta hace poco tiempo era posible encontrar préstamos que financia-

ban hasta el 100% del importe de la vivienda, hoy en día es prácticamente imposible encontrar una entidad que ofrezca dicha cantidad, salvo que adquiramos un inmueble al propio banco. Además desde nuestro punto de vista esta opción no es recomendable, dado el enorme endeudamiento que conlleva. El otro límite viene impuesto por la capacidad financiera del prestatario. Las entidades no suele conceder importes que supongan el pago de cuotas que superen el 30 ó el 40% de los ingresos netos mensuales.

Por tanto, antes de buscar vivienda, le interesa hacerse una idea de su crédito disponible. Los simuladores que a este efecto proponen las entidades financieras en sus páginas web no son ahora de gran utilidad, dado que, en la práctica, muchas aplican restricciones al crédito hipotecario (incluso negándolo "por sistema"). Lo mejor es preguntar primero en su entidad financiera de confianza y, luego, consultar con otras.

### Nos niegan la hipoteca

*Hemos solicitado una hipoteca en ocho de las principales entidades financieras del país. La pedía un funcionario, por un importe que representaba el 50% del valor del inmueble y cuya cuota no alcanzaba el 40% de sus ingresos netos mensuales. Nos hemos encontrado con que dos entidades negaban directamente la operación y otras cuatro proponían condiciones que en la práctica casi equivalen a una negativa: diferenciales sobre el Euribor de hasta el 1,35 en el Santander! Solo otras dos entidades accedían en condiciones normales: Uno-e y Barclays.*

### Venta a plazos con condición resolutoria

Si el comprador no obtuviera el préstamo hipotecario por el importe total necesario y sí sólo por una parte del precio, y si el vendedor no tiene necesidad del importe completo en ese momento (por ejemplo para comprar él a su vez otro inmueble), otra solución sería articular la venta a plazos. El precio podría incrementarse con un coste adicional por aplazamiento del pago. Con una entrada consistente (en torno a un 30% del precio), se establecería un calendario de pagos aplazados para el resto del precio. El contrato incluiría una cláusula resolutoria según la cual, si el comprador no cumple con alguno de los pagos el contrato se resuelve, la propiedad vuelve de nuevo al vendedor junto con una indemnización por el perjuicio sufrido. La condición resolutoria se inscribe en el Registro de la propiedad para mayor garantía del vendedor.

- Atención: no se trata lógicamente de que el vendedor asuma un riesgo que el banco ha rechazado. Esta operación puede tener sentido en ciertos casos: si el comprador tiene expectativas a corto plazo de nuevos ingresos (por venta de otro inmueble, por ejemplo), y con plazos previstos para el pago total relativamente ajustados (que no excedan de uno o dos años).

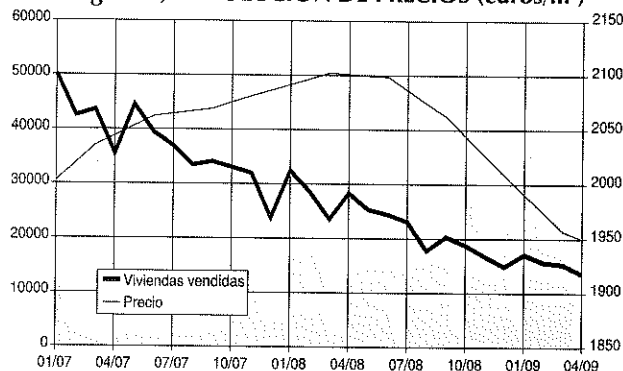
### Comprador solvente con falta de liquidez

Si el comprador es solvente (tiene otras propiedades, por ejemplo), pero le falta liquidez para pagar de una vez la totalidad del precio, otra alternativa para "asegurar" el cobro de los pagos aplazados es utilizar pagarés o letras de cambio. El interés de ambos radica en que en caso de impago pueden reclamarse ante el juez en un procedimiento ejecutivo (cambiario). El pagaré es como un cheque emitido por el deudor en el que se incluye una fecha de pago. Las letras las emite el acreedor (en este caso el vendedor), a su propia orden, y la acepta el comprador, cada una con su fecha de vencimiento. Ambos deben respetar las formalidades legales para servir a su fin. Conviene emitir tanto los pagarés como las letras con las condiciones "no a la orden" y "sin gastos". De este modo se prohíbe el endoso a un tercero y se elimina la exigencia de realizar el protesto o requerimiento notarial previo a la reclamación judicial.

- El pagaré nominativo no endosable no está sujeto al impuesto de Actos jurídicos documentados. La letra de cambio sí debe pagar por este impuesto (timbres), en función del importe reflejado en ella. Al comprar el impreso oficial (en estancos) ya se paga por ello. Por ejemplo, para un importe de la letra de entre 6.010,13 y 12.020,24 euros, el impuesto sería de 33,66 euros, y para un importe de entre 24.040,49 y 48.080,97 euros, se tributaría por 134,63 euros.

- El carácter ejecutivo de estos medios de pago implica que una vez firmados, llegado su vencimiento puede exigirse su cobro con independencia de que existan otros problemas en la compraventa. Por ejemplo, aunque hubiera vicios en el inmueble, el comprador estará obligado a hacer los pagos, y para reclamar al vendedor debería acudir a los tribunales en un procedimiento específico.

**VENTA MENSUAL DE VIVIENDAS USADAS (eje izdo., lín. gruesa) Y EVOLUCIÓN DE PRECIOS (euros/m<sup>2</sup>)**



Fuente: INE y Min. Vivienda. En España los precios no han bajado lo suficiente como para activar las ventas, en un contexto de gran desempleo y dificultades de financiación.

### Modelos en la web

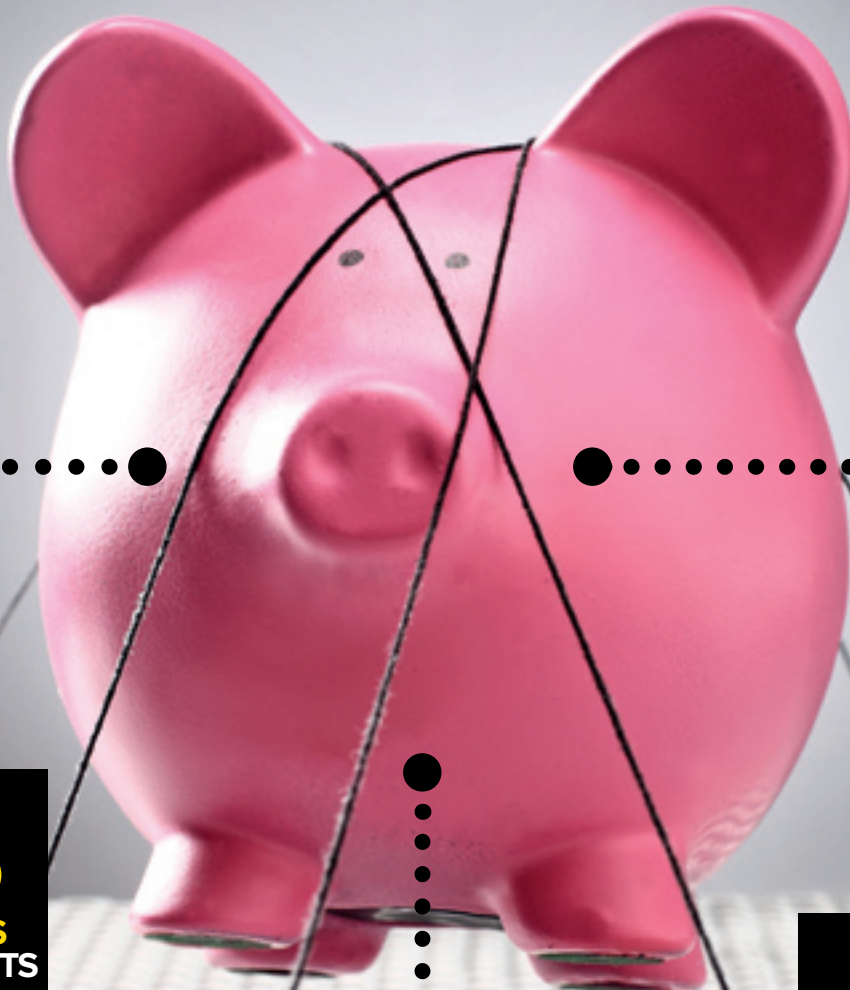
Vea en [www.dinero15.com](http://www.dinero15.com) un modelo de contrato de compraventa de inmueble con pago aplazado y condición resolutoria.

Annex 4

United Kingdom

# DON'T GET TIED DOWN

Financial products that tie you in to another are becoming more common, but may not always offer the best deal. We investigate



**12%**  
OF EASY-ACCESS  
SAVINGS ACCOUNTS  
ARE TIED

**47%**  
OF LOANS ARE TIED

**11%**  
OF  
REGULAR SAVINGS  
ACCOUNTS ARE TIED

**A**s the financial crisis has squeezed the profits of many financial service providers, more products are being offered with strings attached – you can take them out only if you have another product with that provider.

In the six months to January 2010, the proportion of loans available only to customers of another product increased from 36% to 47%, while tied credit cards increased from 13% to 16%.

This is partly a symptom of lenders being more cautious. By tying products together, they have more control over their customer base and can use the information they already have about your finances to reduce risk.

But while tied products make sense for banks, building societies and lenders, do they offer good value to customers?

It might be convenient to have your mortgage and current account in the same place, but the European Commission is concerned that tied products could be bad for consumers.

A recent study by the Commission found that tied products can discourage people from switching providers and make it harder for them to compare prices and features of products offered by different providers. As a result, the Commission launched a consultation in January to help it decide whether action is needed at European level.

If you come across a product that's tied to another, it can be difficult to work out whether it's a good deal. Here, we look at savings accounts, loans, credit cards and mortgages to see whether the tied products on offer are worth a look or best avoided.

## SAVINGS ACCOUNTS

In a recent survey, 24% of Which? members said they picked their main savings account because they had a current account with that provider.

One of the tied cash Isas on offer in January – the Super Direct Isa from Santander (and Alliance & Leicester) – offered a better rate than any other account on the market, paying 5.5%. This compared with 2.65% from Standard Life Bank's Direct Access Isa, which is currently the highest-paying untied cash Isa on balances of £3,600.

But the catch with the Santander account is that you must also put at least

the same amount as you deposit in your Isa into one of its investment products.

It's very difficult to predict whether this might give you as good a return as investing your money elsewhere and, as the value of your investment could go down, it could encourage you to take on more risk than you were intending to.

In the regular savings category, however, tied products stand out as much better than standalone accounts. Six of the 10 tied regular savings accounts we looked at are as good or better than the best untied accounts. HSBC's Regular Saver pays a fixed rate of 8% on balances up to £3,000 for one year, compared with 4.5% for the best untied regular savings account, the Stroud & Swindon Building Society Regular Saver Plus.

## Is it worth it?

If you paid £250 a month into HSBC's Regular Savings account for a year, you'd earn £106 in interest after basic-rate tax. But you can take out the account only if you have an HSBC Premier or Advance current account, which both charge a monthly fee.

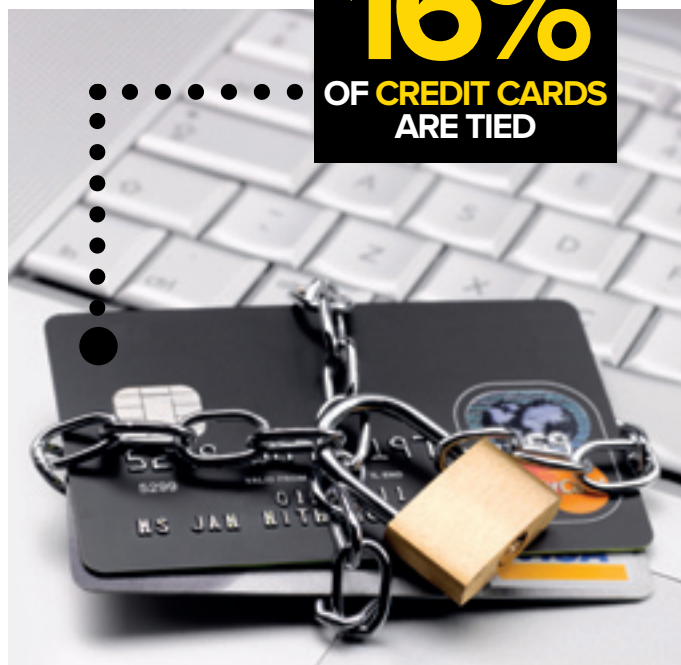
HSBC Advance would cost you £135 for a year (with a discount currently being offered for the first three months). It pays no credit interest but gives you travel insurance and breakdown cover worth £93. Combined with the interest from the regular savings account, that leaves a total benefit of £199 for the year – £64 more than the total monthly fees.

However, if you paid the same amount into the Stroud & Swindon regular savings account instead, and had a current account without monthly fees, such as Alliance & Leicester's Premier Direct account, which pays 6% on balances up to £2,500 for the first year, you'd earn £108 interest after basic-rate tax in a year if you had an average balance of £1,000 in your current account and didn't go overdrawn. This is £44 more than with the net benefit from the HSBC account. You can also currently get £100 for switching to Alliance & Leicester's Premier current account but it pays only 0.5% interest.

## LOANS

Almost half of the unsecured loans available are now tied to another product and 14 of the 33 providers currently offering loans offer only tied loans.

**16%**  
**OF CREDIT CARDS**  
**ARE TIED**



## IN BRIEF

In this feature we help you to:

- work out whether deals that tie you to another product are worth it
- find out about the latest tied products on the market
- choose the best provider and products for all your financial needs.

Bank of Ireland, Clydesdale and Yorkshire Banks, Halifax/Bank of Scotland (HBOS) and NatWest/Royal Bank of Scotland (RBS) have recently stopped offering loans to new customers.

For £5,000 loans over three years, the cheapest options are all untied products with a typical rate of 8.9% (the actual rate you get depends on your credit score).

For loans of £10,000 over five years, Nationwide's tied product is the cheapest at 7.6%. The cheapest untied product is from Sainsbury's Finance at 7.9%.

## Is it worth it?

The tied £10,000 loan over five years from Nationwide would cost you £1,980 in interest. To qualify, you must have a Nationwide Flexaccount, which pays no credit interest. However, Nationwide is a Which? Recommended Provider for current accounts (see p27).

If you took out the cheapest untied loan from Sainsbury's at 7.9% it would cost you £2,227. And if you had the Alliance & Leicester Premier Direct current account paying 6% credit interest for a year, followed by 0.1%, you'd earn interest of £51 after tax over five years with an average balance of £1,000.

This would bring the cost of the Sainsbury's loan down to £2,176, but it would still be £196 more expensive than the tied Nationwide loan and Flexaccount. So in this case, the tied deal makes sense.

Online   
Visit [www.  
which.co.uk/  
money](http://www.which.co.uk/money) for the  
latest Which?  
Best Rate  
products

## TIED FINANCIAL PRODUCTS



**15%**  
OF TRACKER  
MORTGAGES  
ARE TIED

### CREDIT CARDS

In our latest credit card satisfaction survey, 23% of Which? members said their primary reason for choosing their main card was that they already had a product with the lender.

Tied credit cards offer good deals in some categories. For 0% balance transfers the top Which? Best Rate card is the untied Virgin credit card, which gives you 0% for 16 months.

Tied cards from First Direct, HSBC, NatWest and RBS all give you 15 months – the same as the next two best untied cards in our tables, the Barclaycard Platinum credit card and the Santander credit card.

It's the same story for cards that offer 0% on purchases, or cashback. Though there are some competitive tied products, there are equally good or better cards with no strings attached.

### Is it worth it?

If you took out First Direct's credit card to get the 15-month 0% balance transfer deal, you would need to have its current account. First Direct is a Which?

Recommended Provider for current accounts but pays no credit interest, though it's currently giving £100 to anyone who switches to it.

If you took out the untied Santander credit card instead, which also gives 0% on balance transfers for 15 months, you could have Alliance & Leicester's Premier Direct current account and earn £48 in interest after tax with an average balance of £1,000 in your account for 15 months.

### MORTGAGES

Mortgages linked to current accounts rarely appear among the cheapest

products on our mortgage comparison tool. Where they do, it's usually for mortgages offering a high proportion of the property's value or tracker rates lasting for the whole term, as these are higher risk for lenders.

Offset mortgages weren't included in our analysis. Though they require you to have a savings account and sometimes a current account with that lender, they offset your credit balances against your mortgage debt so you pay less interest.

Having an offset mortgage with a higher rate than a conventional one is worthwhile only if you're paying a higher interest rate on your mortgage than you'd get from a separate savings account and current account.

Santander's new Zero current account puts you in the opposite position – you can open one only if you have a Santander mortgage. It pays 6% (fixed) on credit balances up to £2,500 for the first year if you pay in £1,000 a month and 1% after that, but has no fees for exceeding your overdraft limit or using your debit card abroad. Santander sometimes appears in our online tables of best mortgage rates but is usually not among the cheapest.

### Is it worth it?

The two cheapest two-year fixed-rate mortgages for borrowing £180,000 on a £200,000 property are from Nationwide but you have to have its Flexaccount too, which pays no interest on credit balances.

If you had the cheapest untied mortgage – from HSBC – and the Alliance & Leicester Premier Direct current account, you'd pay £232 more on your mortgage over the two years but earn interest of £49 after tax over the same period from your current account with an average balance of £1,000.

However, you'd still be £183 worse off than if you had the Nationwide mortgage.

### TAKE ACTION

■ In many cases, tied products don't offer good value. They're often used to sell other types of products that tend to give you a poor deal, such as packaged current accounts (those that charge a monthly fee), and you could be stuck with this long after the tied product has stopped being worthwhile.

■ If you are considering a tied product, you should compare not only the product itself with others of that type on the market, but also look at the one it's tied to and whether you could get a better deal from a different provider. Sadly, banks, building societies and lenders rarely reward loyalty.

**which?**

### RESEARCH

We analysed the savings, loan, credit card and mortgage markets on 20 July 2009 and 20 January 2010. In May, October and November 2009 we surveyed 14,246 members of the Which? online panel about their savings accounts and in March, April and July 2009, we surveyed 10,207 members about their credit cards.