



## **DIE NASIONALE KREDIETWET, 2005**

**'Alles wat u as verbruiker van die  
Nasionale Kredietwet moet weet'**

**Volume 1: 2007**







## VOORWOORD

Hierdie boekie dien as 'n gids tot die Nasionale Kredietwet 34/2005 (NKW), waarna ook verwys word as 'Die Wet'. Dit is gerig op persone wat krediet opneem in die vorm van 'n lening, huurkoop, afbetalingsooreenkoms, kredietkaart, of die verkryging van goedere of dienste op krediet by 'n kredietverskaffer. Dit kan verder ook deur persone of organisasies wat as kredietussengangers vir verbruikers optree, soos adviessentrums, vakbond amptenare en provinsiale verbruikersgidse, gebruik word. Dit is 'n poging om die bepalings van Die Wet, soos dit op verbruikers van toepassing is, te vereenvoudig. Die boekie is nie regsbindend nie. Indien daar enige twyfel bestaan oor die bedoeling of toepassing van enige van die bepalings van Die Wet, moet die betrokke bepalings en die regulasies geraadpleeg word.

Wanneer u die boekie gebruik, let asseblief daarop dat daar, ter wille van die verbruiker wat oor beperkte kennis van kredietterme beskik, aan die einde van elke hoofstuk, 'n woordelys verskyn. Waar moontlik, is die relevante bepalings van Die Wet ook aangedui indien die leser enige verdere verduideliking van die onderwerp onder bespreking, verlang.

# INHOUD

<b>1</b>	Agtergrond tot die Nasionale Kredietwet	3
<b>2</b>	Verbruiker se kredietregte	9
<b>3</b>	Kredietooreenkomste	15
<b>4</b>	Bemarkingspraktyke	25
<b>5</b>	Koste	28
<b>6</b>	Beëindiging, oorgawe en vroeë aflossing van kredietooreenkomste	35
<b>7</b>	Wanprestasie en skuldafdwinging	40
<b>8</b>	Skuldvoorligting	44
<b>9</b>	Kredietburo's en kredietinligting	51
<b>10</b>	Dispute en klagtes	61
<b>11</b>	Afdwinging van die Nasionale Kredietwet	66
<b>12</b>	Ander nuttige kontakte	70



# HOOFSTUK 1

## AGTERGROND TOT DIE NASIONALE KREDIETWET

**Die doel van hierdie hoofstuk is om die verbruiker 'n algemene oorsig van Die Wet te gee deur die volgende vrae oor Die Wet te beantwoord:-**

- Waarom is die Wet ingestel?
- Wat is die doel van die Wet?
- Watter kredietverskaffers word deur die Wet gereguleer?
- Watter kredietooreenkomste word deur die Wet gereguleer?

### **Die Nasionale Kredietwet is ingestel om:**

- Die ekonomiese en sosiale welsyn van alle Suid-Afrikaners te bevorder
- 'n Billike en deursigtige kredietmark te bevorder
- Verbruikers en hul regte in die kredietmark te beskerm
- Alle **kredietverskaffers, skuldadviseurs** en kredietburo's, te reguleer
- Die koste van krediet te beperk

- Die speelveld tussen kredietverskaffers gelyk te maak deur die standardisering van die manier waarop krediet deur kredietverskaffers toegestaan word, sodat verbruikers kan vergelyk wat aangebied word.

### **Die doel van die Nasionale Kredietwet is om:**

- **Die manier waarop inligting in kredietooreenkomste openbaar gemaak word, te vereenvoudig en standardiseer.** Die Wet skryf die manier waarop kredietverskaffers inligting in kredietooreenkomste verskaf, voor. Die Wet vereis verder dat kredietverskaffers hierdie inligting in eenvoudige taal wat deur die verbruiker verstaan kan word, verskaf. Die rede hiervoor is dat die verbruiker in staat behoort te wees om die inligting te lees en verstaan, sodat hulle die inligting op kredietooreenkomste van verskillende kredietverskaffers kan vergelyk, te dien einde ingeligte keuses te maak.
- **Kredietburo's en die inligting oor verbruikers wat hulle op rekord hou, te reguleer.** Die Wet stipuleer die tipe inligting wat kredietburo's van verbruikers kan hou, asook hoe hierdie inligting bekom en gebruik word en vir hoe lank hulle dit op rekord kan hou. Meer belangrik, beoog Die Wet om te verseker dat kredietburo's akkurate rekords oor verbruikers hou.
- **Verseker dat alle kredietprodukte deur verskillende kredietverskaffers op dieselfde manier hanteer word .** 'n Kredietprodukt verwys na die manier waarop 'n kredietverskaffer krediet aan 'n verbruiker gee. Voorbeelde van kredietprodukte

sluit oortrokke fasiliteite, kredietkaarte, persoonlike lenings, klere- of meubelrekeninge, in. Die doel is om te verseker dat die verbruiker weet dat alle kredietverskaffers dieselfde produk op dieselfde wyse sal hanteer.

- **Verbruikers wat oorbelas is, te help om hul skuld te herstruktureer.** Die Wet maak voorsiening vir verbruikers wat nie in staat is om hulle maandelikse terugbetalings op kredietooreenkomste te diens nie, om deur Skuldadviseurs bygestaan te word om hulle maandelikse terugbetalings aan kredietverskaffers, te herrangskik. Die Wet beoog verder om oorverskuldiging deur verbruikers te voorkom en om verantwoordelike lening deur kredietverskaffers, aan te moedig.
- **Een reguleerder te hê wat die hele kredietmark reguleer die Nasionale Kredietreguleerder (NKR).** Die Wet skep die NKR wat verantwoordelik is vir nakoming van Die Wet. Kredietverskaffers moet by hierdie liggaam registreer ten einde wettig te handel. Verbruikers kan klagtes aangaande kredietverskaffers en kredietburo's by die NKR aanhangig maak indien hulle nie hul dispuut met die kredietverskaffer of kredietburo kon oplos nie.
- **Die Nasionale Verbruikerstribunaal te stig om aangeleenthede rakende Die Wet, te bereg.** Die Wet skep verder ook die Nasionale Verbruikerstribunaal wat 'n onafhanklike verbruikershof is wat sake aangaande verbruikersklagtes en dispute aangaande kredietverskaffers, oortredings van Die Wet, asook besluite van die Regulator, aanhoor en bereg.

**Die Nasionale Kredietwet reguleer die volgende kredietverskaffers:**

- Banke
- Mikro-uitleners
- Kleinhandelaars soos klere- en meubelwinkels
- Alle besighede, maatskappye, beslote korporasies en individue wat krediet of lenings verskaf of rente op agterstallige rekeninge hef.
- Die Wet reguleer verder ook kredietburo's en Skuldadviseurs.

**Die Wet reguleer die volgende kredietooreenkomste:**

- Verbande
- Kredietfasiliteite soos winkelkaarte, oortrokke rekeninge, kredietkaarte, garagekaart, persoonlike lenings, afbetalingsooreenkomste, huurkop en afslag-transaksies
- **Ontwikkelingskrediet**
- **Insidentele krediet**
- Kredietwaarborge.





## WOORDELYS

- **Kredietverskaffer** – 'n party wat geld leen of krediet verskaf aan 'n ander in terme van 'n kredietooreenkoms.
- **Skuldadviseurs** - individue wat by die NKR geregistreer is, wat persone wat oorbelaas is te help om hul skuld te herstruktureer deur middel van onderhandeling met die kredietverskaffers en verkryging van hofbevele namens verbruikers.
- **Kredietburo's** entiteite wat:
  - ↳ persoonlike (krediet) inligting hou en openbaar maak, verslae ontvang of krediet aansoeke, betalings-geskiiedenis of -patrone ondersoek;
  - ↳ inligting aangaande verslae oor bogenoemde saamstel en onderhou;
  - ↳ verslae wat op bogenoemde data gebaseer is, uitreik.

**Kredietooreenkoms** – 'n ooreenkoms in terme waarvan 'n kredietverskaffer aan 'n verbruiker goedere verskaf of geld leen. Die verbruiker moet toestem tot die terme en die ooreenkoms teken. Die ooreenkoms sal inligting bevat oor die kredietprodukt waarvoor die verbruiker aansoek gedoen het en wat toegestaan is. Hierdie inligting moet kwessies soos die terugbetalingstermyn, versekering, rente en ander fooie betaalbaar vervat, asook wat sal gebeur indien die verbruiker versuim om die paalement te betaal.

# WOORDELYS

**Ontwikkelingskrediet** – 'n spesiale soort krediet wat in die Nasionale Kredietwet geskep en omskryf word. In terme van Die Wet is daar drie soorte ontwikkelingskrediet, naamlik lenings vir onderrig-doeleindes, lenings om laekoste-behuising te bou, uit te brei of verbeter, en lenings om klein- en mediumgrootte ondernemings te begin.

**Insidentele krediet** - Wanneer die oorspronklike ooreenkoms vir die verkoop van goedere of dienste aangegaan is, was die bedoeling nie om krediet aan die verbruiker te verskaf nie. Dit is met ander woorde nie 'n kredietooreenkoms nie, maar as gevolg van die verbruiker se versuim om voor of op 'n bepaalde datum vir die goedere of dienste te betaal, word 'n fooi, koste of rente by die verskuldigde bedrag gevoeg. Na hierdie ooreenkoms word verwys as 'n insidentele kredietooreenkoms. 'n Voorbeeld van insidentele krediet sou 'n agterstallige munisipale of doktersrekening, wees.

(Artikels 5, 8, 10, 12, en 26)

**ANDER VERWANTE ONDERWERPE:**

**Verbruikersregte (Hoofstuk 2)**  
**Kredietooreenkomste (Hoofstuk 3)**  
**Kredietburo's (Hoofstuk 9)**  
**Dispute en klagtes 9 (Hoofstuk 10)**  
**Afdwinging van Die Wet (Hoofstuk 11)**



## HOOFSTUK 2

### VERBRUIKER SE KREDIETREGTE

**Die Nasionale Kredietwet waarborg die volgende regte aan verbruikers, wat in hierdie hoofstuk gedek word:**

- Die reg om aansoek te doen vir krediet
- Die reg om nie teen gediskrimineer te word wanneer aansoek om krediet gedoen word nie
- Die reg om redes te kry by weiering van krediet
- Die reg om dokumentasie in 'n amptelike taal wat die verbruiker verstaan, te kry
- Die reg om dokumentasie in duidelik verstaanbare taal, te ontvang
- Die reg tot skriftelike dokumentasie met betrekking tot die krediettransaksie
- Die reg tot vertroulikheid van persoonlike inligting
- Die reg tot toegang van inligting wat deur 'n kredietburo gehou word, asook om dit aan te veg
- Die reg om periodieke state te ontvang.

### **Die reg om aansoek te doen vir krediet**

Die Nasionale Kredietwet maak voorsiening daarvoor dat elke persoon, hetsy 'n individu, 'n groep of 'n maatskappy, die reg het om aansoek te doen vir krediet by enige kredietverskaffer. Hierdie reg belet egter nie die kredietverskaffer om die krediet te weier nie, op voorwaarde dat die weiering op grond van hulle gewone **kredietrisiko** evalueringsproses, gebaseer is.

**(Artikel 60)**

### **Die reg om nie teen gediskrimineer te word wanneer aansoek om krediet gedoen word nie**

Verbruikers wat aansoek doen om krediet word verder teen onregverdige diskriminasie deur die kredietverskaffer, beskerm. Die Wet verbied kredietverskaffers om op grond van kleur, ras, ouderdom, politieke affiliasie, seksuele oriëntasie, geloof of affiliasie by enige bepaalde vakbond, te diskrimineer. 'n Verbruiker wat van mening is dat daar op hierdie gronde teen hom/haar gediskrimineer is, mag deur middel van die Gelykheidshof teen die kredietverskaffer optree, of 'n klag by die Nasionale Kredietreguleerder indien, wat die saak na die Gelykheidshof, sal verwys.

**(Artikel 61)**

### **Die reg om redes te kry by weiering van krediet**

Die Nasionale Kredietwet gee aan die verbruiker wie se krediet aansoek deur 'n kredietverskaffer afgekeur is, die reg om skriftelike redes vir die afkeuring vir die aansoek, te eis. Indien die afkeuring van die versoek op grond van 'n ongunstige verslag van 'n kredietburo gedoen is, bepaal Die

Wet dat die kredietverskaffer die verbruiker skriftelik van die naam, adres en ander kontakbesonderhede van die bepaalde kredietburo wat die inligting verskaf het, moet voorsien.

**(Artikel 62)**

**Die reg om dokumente in 'n amptelike taal, wat die verbruiker verstaan, te ontvang**

'n Verbruiker het die reg om dokumente van 'n kredietverskaffer te ontvang in 'n amptelike taal wat hy/sy verstaan. Die dokumente wat 'n kredietverskaffer aan 'n verbruiker moet gee, sluit die kredietooreenkoms, kwotasies en state, in. Hierdie vereiste is egter onderhewig aan redelikeheidsfaktore en faktore soos gebruik, uitvoerbaarheid, uitgawes, streek en die behoeftes van die verbruiker wat deur die kredietverskaffer bedien word. Die kredietverskaffer moet 'n voorlegging doen aan die NKR aangaande die tale wat hulle beoog om te gebruik en die NKR sal hierdie voorstelle goedkeur.

**(Artikel 63)**

**Die reg om dokumente in 'n gewone en verstaanbare taal te ontvang**

'n Verbruiker het die reg om dokumente in gewone taal te ontvang. Dit beteken dat die inhoud, betekenis en belangrikheid van die dokument, maklik verstaanbaar moet wees. In hierdie opsig, mag die Nasionale Kredietreguleerder riglyne uitreik oor wat as "gewone taal" geag word.

**(Artikel 64)**

### **Die reg om dokumente wat betrekking het op die krediettransaksie, te ontvang**

Die Wet gee die verbruiker die reg om dokumente aangaande die kredietooreenkoms op sodanige wyse te ontvang as wat die verbruiker verkies. 'n Verbruiker mag kies om dit persoonlik by die kredietverskaffer se besigheidsplek te ontvang, of by wyse van faks, e-pos of uitdrukbare webblad. Die verbruiker is daarop geregtig om een gratis vervangende dokument van die kredietverskaffer te ontvang, mits die versoek tot vervangende dokumente binne 'n jaar van lewering van die oorspronklike dokumente, aangevra word. Die verbruiker sal verwag word om die kredietverskaffer vir enige addisionele afskrifte te betaal.

**(Artikel 65)**

### **Die reg op vertroulikheid**

Die verbruiker se reg op **vertroulikheid** word deur die bepaling beskerm wat voorskryf dat enige persoon of instansie wat vertroulike inligting aangaande 'n verbruiker ontvang of saamstel, daardie inligting slegs vir die doelindes waartoe die verbruiker toestemming verleen het, gebruik mag word, tensy Die Wet die gebruik of vrystelling daarvan vereis. Die Wet bepaal voorts dat die persoon of instansie wat die vertroulike inligting hou, dit slegs mag vrystel indien deur die verbruiker of 'n hof daartoe gemagtig.

**(Artikel 68)**

### **Die reg tot toegang en aanvegting van inligting wat deur 'n kredietburo gehou word**

Die Wet gee die verbruiker die reg om:

- Toegang te hê tot inligting wat 'n kredietburo oor hom/haar aanhou. Die inligting moet elke twaalf maande gratis aan die

verbruiker gegee word, of teen 'n fooi, indien die verbruiker dit meer as een maal in twaalf maande aanvra. Sodanige fooi mag nie R20.00 oorskry nie.

- Akkuraatheid van inligting wat deur die kredietburo gehou word te bevraagteken en bewys van akkuraatheid te vereis. Indien die kredietburo versuim om bewys van akkuraatheid aan die verbruiker te lewer, moet die kredietburo daardie inligting van hul rekords verwyder.
- Deur 'n kredietverskaffer adviseer te word voordat nadelige inligting van die verbruiker aan die kredietburo oorhandig word. Die verbruiker is verder geregtig om 'n afskrif van sodanige inligting, te versoek.

(Artikel 72)

### **Die reg om periodieke state te ontvang**

Die Wet skryf voor dat 'n kredietverskaffer 'n verbruiker maandeliks, of indien die ooreenkoms 'n **afbetalingsverkoop-ooreenkoms, huurkoop of sekureerde lening** is, elke twee maande van 'n staat moet voorsien. 'n Lang tussenpose mag met die toestemming van die verbruiker, toegelaat word. Sodanige tussenpose mag egter nie 3 maande oorskry nie.

In die geval van 'n **verbandooreenkoms**, is die verbruiker geregtig op ses-maandelikse state.

(Artikel 108)



## WOORDELYS

- **Kredietrisiko evalueringsprosesse** - 'n beraming deur 'n kredietverskaffer om te bepaal of die krediet aan die verbruiker toegestaan sal word, watter vlak van slegte skuld verwag kan word en watter risiko-vlak aanvaarbaar sou wees om die wins te regverdig.
- **Vertroulikheid** - versekering dat die inligting wat aangaande 'n persoon gehou word, nie sonder die verbruiker se toestemming of regsvereiste, vrygestel word nie.
- **Afbetalings-verkooporeenkoms** - koop van roerende eiendom waar die betaling by wyse van periodieke betalings, rente, fooie en kostes deur die verbruiker wat die eiendom gebruik of besit aan die kredietverskaffer, gemaak word. Eienaarskap van die eiendom gaan aan die einde van die kredietooreenkoms-periode oor na die verbruiker.
- **Huurkoop** - tydelike besit van roerende eiendom en die betalings wat gemaak word is vir die gebruik daarvan. Rente, koste en fooie is betaalbaar en die verbruiker het die keuse om eienaarskap te neem aan die einde van die ooreenkoms.
- **Verbandooreenkoms** - 'n ooreenkoms in terme waarvan die krediet by wyse van pand van onroerende eiendom sekureer word, soos 'n huislening wat deur middel van 'n verband oor die eiendom, sekureer word.

### ANDER VERWANTE ONDERWERPE:

Kredietooreenkoms (Hoofstuk 3)  
Wanbetaling en skuldafdwinging (Hoofstuk 7)  
Kredietburo's en kredietinligting (Hoofstuk 9)  
Dispute en klagtes (Hoofstuk 10)





## HOOFSTUK 3

### KREDIETOOREENKOMSTE

**Die volgende onderwerpe sal in hierdie hoofstuk behandel word:**

- Wat is 'n kredietooreenkoms?
- Ooreenkomste nie deur die Wet gedek nie
- Voor-ooreenkoms state en kwotasies
- Onwettige ooreenkomste
- Gevolge van onwettige ooreenkomste
- Onregmatige bepalings in kredietooreenkomste
- Gevolge van onregmatige bepalings
- Wysigings aan kredietooreenkomste en verhoging/verlaging van kredietlimiete.

### **Wat is 'n kredietooreenkoms?**

'n Kredietooreenkoms kan gedefinieer word as 'n ooreenkoms tussen 'n kredietverskaffer en 'n verbruiker waarby:

- Die kredietverskaffer goedere of geld aan 'n verbruiker voorsien of leen.
  - ↳ Die verbruiker betaal vir die goedere of dienste, of betaal die geld sodanig geleen in paaiemente oor 'n tydperk terug; of
  - ↳ Indien die verbruiker 'n eenmalige betaling moet maak, sodanige betaling op 'n toekomstige datum deur die verbruiker en kredietverskaffer ooreengekom; en
  - ↳ Die verbruiker moet rente, fooie en heffings op die uitstaande balans van die lening of bedrag in terme van die goedere of dienste verskuldig, aan die kredietverskaffer betaal.
- Die verbruiker en die kredietverskaffer gaan 'n **pandtransaksie**, afslag- afbetaalooreenkoms, verband-, of huurkoop-ooreenkoms aan.
- Die kredietverskaffer gaan 'n kredietwaarborg-ooreenkoms met 'n persoon aan waar hierdie persoon onderneem om die skuld deur 'n ander verbruiker aangegaan, te betaal by ontvangs van 'n aanslag van die kredietverskaffer.

**(Artikel 8)**

## Ooreenkomste nie deur Die Wet gedek nie

- Ooreenkomste waar die kredietverskaffer en verbruiker verwant is, byvoorbeeld waar 'n man aan sy vrou geld leen;
- Ooreenkomste waar 'n lid van 'n stokvel geld van die stokvel leen;
- Ooreenkomste waar die direkteur van 'n maatskappy geld aan daardie maatskappy leen;
- Ooreenkomste waar 'n regeringsinstelling geld van enige bron leen of uitleen. Indien 'n bank byvoorbeeld geld van die Suid-Afrikaanse Reserwebank leen, word hierdie transaksie nie deur Die Wet gedek nie.

## Voor-ooreenkoms state en kwotasies

Die Wet vereis dat 'n verbruiker 'n **voor-ooreenkoms staat** en 'n kwotasie moet ontvang voordat 'n kredietooreenkoms met 'n kredietverskaffer aangegaan mag word. 'n Voor-ooreenkoms staat is 'n dokument wat die terme en voorwaardes van die voorgenome kredietooreenkoms wat die kredietverskaffer met die verbruiker wil aangaan, uiteensit. Daarbenewens moet die verbruiker 'n kwotasie gegee word wat die koste van die verlangde krediet uiteensit. Hierdie kwotasie moet die **hoofskuld**, rentekoers, die totale verskuldigde bedrag, die paaiementes en alle fooie, heffings en rentes, insluit. Die voor-ooreenkoms staat en kwotasie kan in een of aparte dokumente geskryf word. Die kwotasie wat die verbruiker ontvang, is vir vyf besigheidsdae geldig. Indien die kredietverskaffer binne hierdie vyf dae 'n kredietooreenkoms met die verbruiker sluit, is hy/sy verplig om dit teen dieselfde tariewe of koste as in die kwotasie aangeteken, te doen.

(Artikels 92 en 93)

(Regulasies 28 31)

## Onwettige ooreenkomste

Die Wet verklaar die volgende kredietooreenkomste onwettig:-

- Ooreenkomste waar die verbruiker **minderjarig** is en nie ten tyde van ondertekening van die ooreenkoms deur 'n voog bygestaan is nie. Indien die verbruiker die kredietverskaffer mislei aangaande sy/haar minderjarigheid, sal die ooreenkoms afdwingbaar wees;
- Ooreenkomste aangegaan met 'n verbruiker wat geestelik ongeskik verklaar is;
- Ooreenkomste aangegaan met 'n verbruiker wat aan 'n **administrasiebevel** onderworpe is en die administrateur nie toestemming tot die ooreenkoms gegee het nie;
- Ooreenkomste wat die gevolg van **negatiewe opsie-bemaking** is. “Negatiewe opsie bemaking” verwys na situasies waar 'n kredietverskaffer krediet aan 'n verbruiker bied, wat onmiddelik 'n kredietooreenkoms word tensy die verbruiker die aanbod verwerp;
- Ooreenkomste waar die kredietverskaffer nie by die NKR geregistreer is nie, ten spyte van die wettige vereiste van sodanige registrasie. 'n Geregistreeerde kredietverskaffer moet 'n registrasiesertifikaat, asook 'n uitkenkaart deur die KNR uitgereik, ten toonstel.

**N.B. Sekere kredietverskaffers het nie nodig om by die NKR te registreer nie, maar hulle ooreenkomste is steeds aan die bepalings van Die Wet onderhewig.**

(Artikel 89)  
(Regulasie 32)

### **Gevolge van onwettige ooreenkomste**

Indien 'n hof 'n kredietooreenkoms onwettig verklaar, kan die kredietverskaffer nie die verbruiker vir enige gelde verskuldig in terme van die ooreenkoms, dagvaar nie. Die wet bepaal dat die kredietverskaffer enige gelde asook rente, soos in die ooreenkoms gekwoteer, aan die verbruiker terugbetaal. Waar bevind word dat die verbruiker onregverdig verryk sal word as alle gelde aan hom/haar terugbetaal word, sal sodanige bedrag deur die kredietverskaffer aan die Staat verbeurd verklaar word.

**(Artikel 89)**

### **Onwettige bepaling/klousules in kredietooreenkomste**

Die Wet verbied sekere bepaling/klousules se insluiting in kredietooreenkomste. Die verbod op hierdie terme het ten doel om die verbruiker te beskerm teen sekere praktyke deur kredietverskaffers. Sommige van die bepaling/klousules wat verbied word, is die volgende:-

- Bepaling/klousules wat die verbruiker mislei of die verbruiker aan potensiële bedrog blootstel;
- Bepaling/klousules wat bepaal dat die verbruiker van sekere regte wat op kredietooreenkomste van toepassing is, afstand gedoen het. Die regte waarvan nie afstand gedoen kan word nie, sluit die verbruiker se reg om sy/haar skuld te herstruktureer, die reg dat teruggeneemde goedere teen 'n billike markverwante prys verkoop moet word, asook die reg om enige debiete in die rekening, te betwis, in;
- Bepaling/klousules wat vereis dat die verbruiker moet erken dat hy/sy enige goedere of inligting van die kredietverskaffer gekry

het, voordat sodanige goedere of inligting inderdaad deur die verbruiker ontvang is;

- Bepalings/klausules wat van die verbruiker vereis om toe te stem tot verbeurdverklaring van sekere gelde in die geval waar die verbruiker die ooreenkoms beëindig;
- Bepalings/klausules ingevolge waarvan die verbruiker gelas word om sekere items soos identiteitsdokumente, bankkaarte, of PIN-nommers van bankkaarte by die kredietverskaffer te laat;
- Bepalings/klausules wat die kredietverskaffer magtig om die verbruiker se skuld teen 'n bate of rekening van die verbruiker wat die kredietverskaffer hou, te verreken, behalwe in gevalle waar die verbruiker uitdruklike instruksies aan die kredietverskaffer gegee het wat die spesifieke bates wat teen die kredietooreenkoms verreken mag word, spesifiseer.

Die volgende gemeenregtelike regte en remedies van die verbruiker, mag nie in 'n kredietooreenkoms van afstand gedoen word nie:

- **Exceptio errore calculi** verwys na 'n verweer gebaseer op 'n berekeningsfout.
- **Exceptio non numerate pecuniae** verwys na 'n verweer deur 'n party wat op grond van belofte van terugbetaling van geld wat nooit ontvang is nie, gedagvaar word.
- **Exceptio non causa debiti** verwys na 'n verweer dat daar geen basis of grondige bestaan van die skuld van geëis word, is nie.

Die eksepsies hierbo het die effek dat die kredietverskaffer nie nodig het om die substansie van die betrokke eksepsie in detail hoof te bewys by die afdwinging van 'n kredietooreenkoms nie.

**Moenie 'n blanko dokument onderteken nie. Die kredietverskaffer mag na ondertekening addisionele terme invoeg waartoe julle nie ooreengekom het nie.**

**(Artikel 90 & 121) (Regulasie 32)**

### **Gevolge van onwettige bepalings in kredietooreenkomste**

'n Verbruiker kan nie gedagvaar of gedwing word om aan 'n bepaling in 'n kredietooreenkoms, wat onwettig bevind word, te voldoen nie. Onwettige bepalinge beïnvloed die kredietooreenkoms op twee maniere:

1. 'n Onwettige bepaling mag versoorak dat die hele kredietooreenkoms onwettig is en die verbruiker kan nie in terme daarvan gedwing word om die kredietverskaffer te betaal nie; of
2. 'n Onwettige bepaling kan deur die hof gewysig of verwyder word om te verseker dat die restant wettig is, in welke geval die verbruiker steeds aan die kredietooreenkoms en gewysigde bepalings, gebonde is.

**(Artikel 90)**

### **Veranderinge aan kredietooreenkomste en verhoging/verlaging van kredietlimiete**

Die Wet bepaal dat enige wysiging aan 'n kredietooreenkoms wat reeds onderteken is, ongeldig is, tensy:

- Die wysiging die verbruiker se skuld in terme van die ooreenkoms, verminder; of

- Die verbruiker sy/haar paraaf in die kantlyn langs die wysiging aanbring; of
- Die wysiging skriftelik aangeteken is en deur beide die verbruiker en kredietverskaffer onderteken is; of
- Die wysiging mondelings ooreengekom is en daarna skriftelik weergegee is.

In terme van Die Wet, is 'n verbruiker geregtig daarop om 'n kredietverskaffer skriftelik te versoek om sy/haar kredietlimiet in terme van 'n kredietfasiliteit, te verlaag. Die kredietverskaffer moet aan die verbruiker bevestig dat die limiet dienooreenkomstig die versoek verlaag is en aandui wanneer die verlaagde limiet in werking tree.

'n Verbruiker mag 'n kredietverskaffer versoek om sy/haar kredietlimiet in terme van 'n kredietfasiliteit te verhoog, hetsy tydelik of permanent. 'n Verbruiker moet skriftelik tot 'n outomatiese limietverhoging instem, maar selfs dan, mag die limiet slegs een maal jaarliks verhoog word. 'n Verbruiker mag egter te enige tyd versoek dat sy/haar kredietlimiet verhoog word.

**(Artikels 116 – 119)**





## WOORDELYS

- **Pandtransaksie** –'n ooreenkoms in terme waarvan krediet aan 'n verbruiker voorgeskiet word wat in ruil 'n roerende bate as sekuriteit vir die krediet, waarborg.
- **Minderjarige** –'n persoon jonger as 18 wat nie deur die hof Mondig verklaar is nie.
- **Administrasiebevel** –'n bevel deur 'n landdroshof uittgereik in terme waarvan 'n verbruiker se skuld, wat nie meer as R50 000 te bowe mag gaan nie, geherstruktureer is en deur 'n administrateur wat deur die hof aangestel is, beheer word.
- **Terugname** –waar 'n verbruiker wanpresteer het in terme van 'n afbetalings-verkoop-ooreenkoms en 'n kredietverskaffer 'n hofbevel gekry het, mag die kredietverskaffer die goedere in terme van daardie ooreenkoms gekoop, terugneem.
- **Voor-ooreenkoms staat** - 'n staat wat die kredietverskaffer voor die aangaan van 'n kredietooreenkoms gee. Die staat bevat die terme en voorwaardes van die voorgenome kredietooreenkoms.

# WOORDELYS

- **Negatiewe -opsie bemarking** – waar die kredietverskaffer krediet aan 'n verbruiker aanbied waarvoor hy/sy nie aansoek gedoen het nie. Die verbruiker moet fisies die aanbod weier, by verstek waarvan die aanbod outomaties 'n kredietooreenkoms word (sien hoofstuk vier vir meer inligting).

## ANDER VERWANTE ONDERWERPE:

Verbruikersregte (Hoofstuk 2)

Bemarkingspraktyke (Hoofstuk 4)

Koste (Hoofstuk 5)

Oorgawe, beëindiging en vroeë aflossing (Hoofstuk 6)



## HOOFSTUK 4

### BEMARKINGSPRAKTYKE

Hierdie hoofstuk handel oor die bemarkings- en verkooppraktyke wat kredietverskaffers toegelaat word. Dit dek ook daardie praktyke wat nie in terme van die NKW toegelaat word nie. Die volgende onderwerpe sal bespreek word:

- Negatiewe-opsie bemarking
- Verbod op bemarking en verkope van krediet by die verbruiker se woon- en werkplek
- Gevalle waar bemarking en verkope van krediet by die verbruiker se woon- en werkplek, toegelaat word.

### **Negatiewe-opsie bemarking**

Negatiewe-opsie bemarking vind plaas wanneer die kredietverskaffer aan 'n verbruiker krediet verskaf waarvoor die verbruiker nie aansoek gedoen het nie, en die aanbod bepaal dat die ooreenkoms outomaties tot stand kom, tensy die verbruiker die aanbod verwerp. Die Wet verbied hierdie soort bemarking. Enige kredietooreenkoms wat die verbruiker op hierdie basis aangaan, is onwettig en sal ooreenkomstig die bespreking in Hoofstuk 3, behandel word.

Die Wet vereis verder dat die verbruiker ten tyde van ondertekening van 'n kredietooreenkoms, 'n geleentheid gegun moet word om oor die volgende te besluit:

- om 'n verbruiker se kredietlimiet in terme van 'n kredietfasiliteit, outomaties elke twaalf maande te verhoog
- om enige bemarkingsmateriaal te ontvang of om by enige verbruiker- of bemarkingslys wat deur die kredietverskaffer verkoop of verprei word, ingesluit te word.

**(Artikel 74)**

### **Verbod op bemarking en verkoop van krediet by die huis of werk**

Die Wet bepaal dat 'n kredietverskaffer nie 'n voornemende verbruiker mag teister met die doel om 'n kredietooreenkoms met die verbruiker aan te gaan nie. Ten einde te verseker dat verbruikers nie in kredietooreenkomste gedwing word nie, word die bemarking en verkoop van krediet by 'n verbruiker se huis of werksplek, verbied. Daar is egter sekere gevalle waar krediet wettig by die verbruiker se huis of werkplek bemark en verkoop mag word. Hierdie gevalle word hieronder bespreek.

**(Artikel 75)**

### **Gevalle waar bemarking en verkoop van krediet by 'n verbruiker se woonplek toelaatbaar is**

Die NKW laat die bemarking en verkoop van krediet aan 'n verkoper by sy/haar huis, in die volgende omstandighede toe:

- Indien die kredietverskaffer deur die verbruiker genooi word om krediet by sy/haar huis te bemark of verkoop;
- Indien die kredietverskaffer die verbruiker besoek om goedere of dienste te verkoop en in die proses toevallig krediet aanbied om die goedere of dienste wat die kredietverskaffer verkoop, te finansier of reël om daarvoor aansoek te doen;
- Indien die kredietverskaffer ontwikkelingskrediet verkoop, mag hy dit by die verbruiker se huis doen, sonder dat hy deur die verbruiker daarheen uitgenooi is.

### **Die Wet maak voorsiening vir die bemarking of verkoop van krediet by die verbruiker se werksplek onderhewig aan die volgende voorwaardes:**

- As die voornemende verbruiker 'n werkgewer is;
- As die verbruiker met die kredietverskaffer gereël het om by die werk besoek te word om krediet te bemark of verkoop;
- Indien die kredietverskaffer met die werkgewer sowel as die vakbond verteenwoordiger en/of werknemers, gereël het om krediet by die werksplek te kom bemark of verkoop;
- As die kredietverskaffer ontwikkelingskrediet bemark of verkoop. **(Artikel 75)**

#### **ANDER VERWANTE ONDERWERPE:**

**Verbruikersregte (Hoofstuk 2)**  
**Kredietooreenkomste (Hoofstuk 3)**



## HOOFSTUK 5

### KOSTE

**Hierdie hoofstuk handel oor die fooie wat kredietverskaffers van verbruikers mag hef wanneer hulle kredietooreenkomste met hulle aangaan. Dit dek die volgende onderwerpe:**

- Rentekoerse en aanvangsfooie
- Diensfooie
- Kredietversekering
- Ander koste.

### **Rentekoerse aanvangsfooie**

Rente is die bedrag wat 'n kredietverskaffer van 'n verbruiker vra op die uitstaande balans van 'n kredietooreenkoms. Hierdie bedrag word deur die kredietverskaffer bepaal deur gebruik te maak van 'n persentasie, wat die rentekoers genoem word. Hierdie rentekoers moet op die kredietooreenkoms wat die verbruiker teken, ten tyde van ondertekening, aangedui word. Die Wet reguleer rentekoerse deur die maksimum koerse wat 'n kredietverskaffer vir verskillende kredietooreenkomste mag hef, voor te skryf. Verwys na die tabel hieronder vir die maksimum koerse wat Die Wet voorgeskryf het.

Die aanvangsfooie is 'n fooie wat die kredietverskaffer van die verbruiker hef vir die aangaan van die kredietooreenkoms met daardie verbruiker. Die verbruiker is slegs aanspreeklik vir betaling van hierdie fooie indien hy/sy die kredietooreenkoms aangaan. Die kredietverskaffer moet aan die verbruiker die geleentheid gun om hierdie bedrag afsonderlik eenmalig by aanvang te betaal, in welke geval geen rente op die fooie gehief mag word nie. Die Wet reguleer die aanvangsfooie verder deur die maksimum aanvangsfooie wat gehief mag word, voor te skryf. Sien die tabel hieronder vir meer inligting. 'n Aanvangsfooie mag nooit 15% van die leningsbedrag waarvoor die verbruiker aansoek gedoen het, oorskry nie.

**(Artikel 101)**

**(Regulasies 36, 39, 40, 41, 42, 45)**

<b>Tipe Kredietooreenkoms</b>	<b>Maksimum rentekoers</b>	<b>Maksimum aanvangsfooi</b>
Verband ooreenkomste	$(\text{REPO koers} \times 2.2) + 5\%$	R1 000 + 10% van enige bedrag meer as R10 000 (Maksimum fooi R5 000)
Kredietfasilititeite (bv. Kredietkaarte, winkelkaarte ens.)	$(\text{REPO koers} \times 2.2) + 10\%$	R150 + 10% van enige bedrag meer as R1 000 (Maximum fee R1 000)
Onversekerde Kredietfasilititeite (bv. Persoonlike lenings)	$(\text{REPO koers} \times 2.2) + 20\%$	R150 + 10% van enige bedrag meer as R1 000 (Maksimum fooi R1 000)
Toevallige kredietooreenkomste (bv. agterstallige rekeninge van dokters, Eskom, Munisipaliteite, ens.)	2% per maand	NVT
Ontwikkelingskrediet Ooreenkomste:		
• Klein en Medium Besigheidslenings	$(\text{REPO koers} \times 2.2) + 20\%$	R250 + 10% van enige bedrag meer as R1 000 (Maksimum fooi R2 500)
• Lae-inkomste behuisings-lenings	$(\text{REPO koers} \times 2.2) + 20\%$	R500 + 10% van enige bedrag meer as R1 000 (Maksimum fooi R2 500)
Korttermyn lenings (m.a.w. Lenings tot en met 6 maande van nie meer as R8 000)	5% per maand	R150 + 10% van enige bedrag meer as R1 000 (Maksimum fooi R1 000)
Enige ander tipe lening nie hierbo gedek	$(\text{REPO koers} \times 2.2) + 10\%$	R150 + 10% van enige bedrag meer as R1 000 (Maksimum fooi R1 000)



## **Diensfooie**

'n Diensfooie is 'n fooie wat 'n kredietverskaffer van 'n verbruiker hef om 'n kredietooreenkoms tussen hulle te diens. Die fooie is vir administrasie of instandhouding van die kredietooreenkoms. Die kredietverskaffer kan sy fooie op 'n maandelikse of jaarlikse basis, hef. Dit kan ook per transaksie gehef word. Die Wet reguleer diensfooie op verskillende maniere, insluitend om 'n maksimum diensfooie wat gehef mag word voor te skryf en hoe gereeld die fooie verhaal mag word. Die maksimum diensfooie wat 'n diensverskaffer van 'n verbruiker kan verhaal, is R50.00 per maand. As die verbruiker 'n jaarlikse diensfooie betaal, is die maksimum wat van die verbruiker verhaal mag word, R600.00 per jaar. Indien die kredietooreenkoms vroeër as oorspronklik ooreengekom deur die verbruiker geskik word, en binne die jaar waarop die jaarlikse diensfooie van toepassing is, moet die kredietverskaffer die ongebruikte gedeelte van die diensfooie aan die verbruiker terugbetaal. **(Artikel 101)**  
**(Regulasie 44)**

## **Krediet versekering**

Die Wet reguleer ook krediet versekering. Dit is versekering wat die kredietverskaffer van die verbruiker mag vereis wanneer die verbruiker 'n spesifieke produk soos 'n kredietkaart of huislening, opneem. Die versekering sal dan die bedrag aan die kredietverskaffer verseker is gevalle soos die dood van die verbruiker.

Die Wet bepaal dat die versekeringsdekking wat deur die verbruiker uitgeneem word, nie die uitstaande verpligtinge teenoor die kredietverskaffer mag te bowe gaan nie en dat die dekking moet verminder soos wat die uitstaande balans aan die kredietverskaffer, verminder. In geval van 'n huislening, mag die versekering nie die waarde van die eiendom oorskry nie.

In sekere gevalle mag die verbruiker “opsionele” versekering aangebied word, wat tot voordeel van die verbruiker sal wees. In die geval van motor-finansiering, byvoorbeeld, mag dit in die verbruiker se beste belang wees om volle markwaarde van die voertuig, in teenstelling met die uitstaande balans aan die kredietverskaffer verskuldig, te dek, by gebreke waarvan, indein die motor afgeskryf word, slegs die uitstaande bedrag gedek sal wees en die verbruiker sal niks ontvang vir die waarde van die voertuig nie.

### **Krediet versekering**

Die Wet maak voorsiening daarvoor dat die verbruiker nie gedwing kan word om die versekering wat die kredietverskaffer aanbied, te neem nie en mag inderdaad verkies om sodanige versekering met 'n polis van sy/haar eie keuse te vervang. Wanneer die verbruiker verkies om sy/haar eie versekering te gebruik, kan die kredietverskaffer versoek dat die premies deur die kredietverskaffer aan die versekeringsmaatskappy betaal word en dat die verbruiker maandeliks daarvoor gedebiteer word.

Alle versekerings-premies aan 'n kredietverskaffer betaalbaar, moet deur middel van maandelikse premies geskied, behalwe in geval van 'n groot ooreenkoms, in welke geval die premies jaarliks verhaal mag word. Die jaarlikse premie moet aan die begin van die twaalfmaand termyn wat die ooreenkoms tot stand kom, verhaal word. In gevalle waar die groot ooreenkoms vroeg geskik word, moet die verbruiker dienooreenkomstig die oorblewende maande terugbetaal word.

### **Ander koste**

Behalwe vir die ander koste wat in die hoofstuk behandel is, maak Die Wet ook voorsiening vir die volgende koste wat kredietverskaffers van verbruikers kan verhaal:

**Raadpleeg asseblief 'n gelisensieerde finansiële raadgewer  
voor u op 'n versekeringsproduk besluit.**

**(Artikels 101 & 106)**

- **Administrasie koste by wanbetaling.** Hierdie is 'n koste wat die kredietverskaffer mag verhaal van 'n verbruiker wat agterstallig is op terugbetalings op sy/haar kredietooreenkoms. Hierdie koste het betrekking op die onkoste deur die kredietverskaffer aangegaan in pogings om die verbruiker in te lig dat sy/haar rekening agterstallig is. Hierdie koste is beperk tot 'n brief wat die kredietverskaffer aan die verbruiker stuur om hom/haar in te lig dat hy/sy agterstallig is in terme van die ooreenkoms. Hierdie administratiewe koste by wanbetaling, sluit nie enige telefoonoproepe na die verbruiker in nie. Die Wet bepaal dat die Kredietverskaffer die verbruiker nie meer mag vra as die werklike koste deur hulle aangegaan nie. Die Wet bepaal dat die koste van die brief gelykstaande aan die tariewe wat deur die hof toegelaat word, moet wees, tesame met die werklike koste vir versending van 'n gereigistreeerde brief.
  
- **Invorderingskoste.** Invorderingskoste is koste deur die kredietverskaffer aangegaan in pogings om uitstaande, agterstallige skuld van die verbruiker in te vorder. Die Wet bepaal dat die kredietverskaffer die verbruiker nie meer mag vra as die voorgeskrewe hoftariewe nie.

Die **in duplum-reël** bepaal dat, sodra 'n verbruiker agterstallig is, rente gehef nooit meer mag wees as die uitstaande kapiitale verskuldigde bedrag ten tyde van wanbetaling nie.

**(Artikel 101)**

**(Regulasies 46 -48)**



## WOORDELYS

**RR = REPO koers** – die amptelik koers waarteen banke geld van die Suid-Afrikaanse Reserwebank leen (Dit is nie dieselfde as die prima koers nie). Die REPO koers kan in die finansiële bylae van koerante of deur jou naaste bank te kontak, uitgevind word.

**ANDER VERWANTE ONDERWERPE:**

**Verbruikersregte (Hoofstuk 2)**

**Kredietooreenkomste (Hoofstuk 3)**

**Oorgawe, beeindiging, en vroeë aflossing (Hoofstuk 6)**

**Wanbetaling en skuldafdwinging (Hoofstuk 7)**



## HOOFSTUK 6

### BEËINDIGING, OORGAWEN EN VROEË AFLOSSING VAN KREDIETOOREENKOMSTE

Hierdie hoofstuk sal oor die beëindiging en kansellering van kredietooreenkomste handel. Wanneer en hoe kredietooreenkomste beëindig kan word en hoe dit die verbruiker sal raak. Die volgende onderwerpe sal gedek word:

- Beëindiging van 'n kredietooreenkoms deur die verbruiker of kredietverskaffer;
- Vroeë betalings en kreditering van betalings;
- Verbruikers se regte om kredietooreenkomste vroeër af te los;
- Huurkoop of afbetalings-verkoop-ooreenkomste deur 'n verbruiker onderteken op 'n plek anders as die kredietverskaffer se geregistreerde besigheidsadres; en
- Hoe oorgawe of teruggewe van goedere die verbruiker affekteer.

## **Beëindiging van die kredietooreenkoms deur die verbruiker of kredietverskaffer**

Die Wet bepaal dat 'n verbruiker te enige tyd 'n kredietooreenkoms kan beëindig deur die uitstaande balans daarop te betaal. Die uitstaande balans word bereken deur die volgende bedrae bymekaar te tel:-

- Die uitstaande hoofskuld ten tyde van beëindiging;
- Die uitstaande rente op die hoofskuld ten tyde van beëindiging;
- Enige uitstaande fooie en koste ten tyde van beëindiging;
- 'n Vroeë aflossingsfooie in die geval van groot ooreenkomste, soos hieronder verduidelik.

Geen boete is betaalbaar vir vroeë aflossing van 'n **klein of medium ooreenkoms** nie. Indien die verbruiker 'n **groot kredietooreenkoms**, m.a.w. 'n kredietooreenkoms groter as R250 000 (tweehonderd en vyftigduisend rand), of 'n verbandooreenkoms wil beëindig, mag die skikkingsbedrag 'n vroeë aflossingsfooie wat nie meer as drie maande se rente is nie, insluit, en minder indien die verbruiker kennis gee van sy/haar voorneme om vroeg af te los. Indien die verbruiker sodanige kennis gegee het, sal die drie maande rente dienooreenkomstig die kennisgewingstydperk, verminder word.

Die Wet maak voorsiening vir die vroeë beëindiging van die kredietooreenkoms deur die kredietverskaffer indien die verbruiker wanprestee.

**(Artikel 125)**

### **Vroeë betalings en kreditering van betalings**

Die Wet bepaal dat 'n verbruiker 'n paaie ment verskuldig onder 'n kredietooreenkoms, vooruit kan betaal. Die kredietverskaffer mag nie weier om vroeë betaling te aanvaar, of die verbruiker penaliseer vir vroeë betaling nie.

Indien die verbruiker betalings maak aan die kredietverskaffer wat nog nie verskuldig is nie, bepaal die Wet dat die kredietverskaffer die betaling in die volgende volgorde moet verdeel:-

- Eerstens, om die rente betaalbaar in terme van die kredietooreenkoms te delg;
- Tweedens, om enige fooi en koste te delg;
- Derdens, om die hoofskuld te verminder.

**(Artikel 126)**

### **Die verbruiker se reg om die ooreenkoms vroeg af te los**

Die Wet gee die verbruiker die reg om 'n ooreenkoms te enige tyd voor die datum wat die ooreenkoms stipuleer, af te los. Die verbruiker hoef nie aan die kredietverskaffer kennis te gee van sy/haar voorneme om die ooreenkoms vroeg af te los nie.

Indien die verbruiker, in die geval van 'n groot ooreenkoms, hierdie reg uitoefen, sal hy/sy aanspreeklik wees vir die vroeë aflossings bedrag, soos hierbo. Hierdie reg is ook aan 'n borg beskikbaar. 'n Borg is 'n persoon wat onderneem om 'n skuld wat deur 'n ander verbruiker aan 'n kredietverskaffer verskuldig is te betaal indien die verbruiker versuim om die kredietverskaffer te betaal.

**(Artikel 125)**

**Huurkoop of afbetalings-verkoop-ooreenkoms deur 'n verbruiker onderteken op 'n ander plek as die kredietverskaffer se geregistreerde besigheidsadres**

Indien 'n verbruiker 'n huurkoop of afbetalings-verkoop-ooreenkoms paaient op 'n plek onderteken wat nie die kredietverskaffer se geregistreerde besigheidsadres is nie, mag die verbruiker die ooreenkoms binne 5 dae na sluiting daarvan beëindig. Die verbruiker kan die ooreenkoms beëindig deur die goedere terug ge gee of te betaal vir enige dienste wat reeds van die kredietverskaffer ontvang is. Die Wet vereis voorts dat die kredietverskaffer enige geld reeds deur die verbruiker betaal, moet terugbetaal, behalwe enige koste wat die kredietverskaffer mag aangaan om skade deur die verbruiker veroorsaak, reg te stel, sowel as redelike huur wat die verbruiker vir die gebruik van die goedere sou moes betaal.

**(Artikel 121)**

**Oorgawe of teruggawe van goedere by die verbruiker en hoe dit die verbruiker raak**

Die Wet bepaal dat 'n verbruiker van 'n afbetalings-verkoop ooreenkoms te enige tyd van 'n afbetalings-verkoop-ooreenkoms, versekerde lening, of huurkoop-ooreenkoms kan onttrek deur teruggawe van die goedere aan die kredietverskaffer. By teruggawe, word die kredietverskaffer verwag om die goedere te verkoop en die verbruiker met die opbrengs van die verkope, te krediteer. Indien die opbrengs van die verkope groter is as die verbruiker se skuld, moet die kredietverskaffer enige oorskot aan die verbruiker oorbetal. Indien die opbrengs minder is as die verbruiker se skuld, is die verbruiker verplig om die uitstaande bedrag binne 10 dae te betaal.

**(Artikel 127)**





## WOORDELYS

- **Klein ooreenkoms** –'n kredietooreenkoms tot en met R 15 000
- **Medium ooreenkoms** - 'n kredietooreenkoms tussen R15 001 en R250 000
- **Groot kredietooreenkoms** - 'n kredietooreenkoms groter as R250 000.

**ANDER VERWANTE ONDERWERPE:**

**Verbruikersregte (Hoofstuk 2)**

**Wanbetaling en skuld afdwinging (Hoofstuk 7)**

**Afdwinging van die NKW (Hoofstuk 11)**



## HOOFSTUK 7

### WANPRESTASIE EN SKULDAFDWINGING

**Hierdie hoofstuk fokus op die stappe wat gevolg moet word in die geval waar 'n verbruiker nie in staat is om 'n krediet in terme van 'n kredietooreenkoms, te betaal nie. Die volgende onderwerpe word bespreek:-**

- Verbode invorderings- en skuldafdwingingspraktyke;
- Stappe wat 'n kredietverskaffer moet volg voor skuldafdwinging;
- Skuldprosedures in die hof.

### **Verbode invorderings- en afdwingspraktyke**

Wanneer 'n verbruiker nie in staat is om te betaal nie, sal die kredietverskaffer stappe neem om gelde aan hom/haar verskuldig, in te vorder. Dit word skuldinvordering genoem. Die Wet verbied sekere praktyke wat kredietverskaffers mag gebruik om agterstallige gelde van verbruikers te verhaal. 'n Kredietverskaffer mag nie die volgende dokumente weerhou vir die doeleindes van invordering en afdwinging nie:-

- 'n Identiteitsdokument
- 'n Debit- of kredietkaart
- 'n OTM-kaart
- 'n PIN nommer.

**(Artikels 90 & 133)**

### **Stappe wat 'n kredietverskaffer moet volg voor skuldafdwinging**

By wanprestasie deur die verbruiker, moet die kredietverskaffer die verbruiker eerstens inlig aangaande die status van die rekening. 'n Verbruiker het wanpresteer wanneer sy/haar rekening 20 besigheidsdae agterstallig is. In die kennisgewing, moet die kredietverskaffer voorstel dat die verbruiker die kredietooreenkoms na 'n skuld raadgewer of verbruikershof of 'n **Ombudsman** met die magte om enige moontlike dispute te hanteer, verwys. Die doel van sodanige verwysing, is om die verbruiker en die kredietverskaffer die geleentheid te gun om die saak te skik of op 'n plan ooreen te kom om die terugbetalings op datum te bring. 'n Kredietverskaffer mag nie regstappe teen 'n verbruiker neem sonder om hom/haar te herinner aan sy/haar regte in die verband, nie. Indien die verbruiker versuim om die kredietverskaffer of Ombudsman binne 10 dae te nader ten einde die aangeleentheid op te los, mag die kredietverskaffer verdere stappe neem om die skuld af te dwing.

**(Artikel 129)**

### **Skuldprosedures in die hof**

'n Kredietverskaffer kan 'n Landdroshof nader om 'n agterstallige kredietooreenkoms af te dwing, indien die volgende gebeur het:-

- Die verbruiker nie op die geskrewe kennisgewing van die kredietverskaffer om terugbetalings op datum te bring, reageer het nie;
- Die verbruiker geweier het om tot 'n skriftelike voorstel van die kredietverskaffer, wat wyse bevat om die dispuut op te klaar en terugbetalings op datum te bring, te reageer; of
- Die verbruiker nie 'n skuldraadgewer binne die toegelate 10 dae genader het nie.

'n Verbruiker kan die kredietooreenkoms beëindig deur teruggawe van die goedere aan die kredietverskaffer. Die kredietverskaffer moet die goedere verkoop. Die verbruiker sal enige tekort, indien die goedere vir minder verkoop as die uitstaande balans, moet betaal. Die Wet bepaal dat die kredietverskaffer die hof kan nader indien die tekort nie binne 10 besigheidsdae betaal is nie.

Die hof sal slegs die kredietverskaffer se versoek tot uitspraak oorweeg indien die kredietooreenkoms nie aan **skuld hersiening** onderworpe is nie. Waar 'n verbruiker en kredietverskaffer op 'n plan ooreengekom het om die terugbetalings op 'n agterstallige rekening op datum te bring, en die verbruiker aan die reëlings voldoen, kan die kredietverskaffer nie die hof nader vir uitspraak oor hierdie ooreenkoms nie.

**(Artikel 130)**



## WOORDELYS

- **Ombudsman** –'n onafhanklike liggaam wat met die doel van dispuut resolusie, geskep is.
- **Skuld hersiening** –dit is 'n proses waarby 'n verbruiker se kredietooreenkomste gekombineer word ten einde vas te stel of hy/sy die maandelikse terugbetalings kan bekostig.

**ANDER VERWANTE ONDERWERPE:**

Verbruikersregte (Hoofstuk 2)  
Oorgawe, beëindiging en vroeë aflossing (Hoofstuk 6)  
Skuld Raadgewers (Hoofstuk 8)  
Dispute en klagte (Hoofstuk10)



## HOOFSTUK 8

### SKULDVOORLIGTING

**Hierdie hoofstuk handel oor skuldvoorligting advisering. Dit sal die volgende dek:**

- Hoe 'n verbruiker toegang kan verkry tot die skuldvoorligtingsdienste, d.w.s., vrywillig, verwys deur 'n kredietverskaffer, verwys deur die hof;
- Wat is oorbelading met skuld?
- Wat is roekelose krediet?
- Wat is krediet herstrukturering?
- Die effek van krediet herstrukturering
- Wat is 'n klaringstifikaat?

## **Skuldvoorligting**

**Skuldvoorligting** is 'n proses wat daarop gemik is om die skuldverpligtinge van verbruikers wat nie hulle skulde kan betaal, nie, te herstruktureer. 'n Verbruiker moet 'n skuldvoorligter nader wat sy/haar skuld-verpligtinge met kredietverskaffers sal onderhandel. Die doel van skuldvoorligting is om verbruikers by te staan om hulle kredietverpligtinge na te kom.

(Artikel 86)

(Regulasies 24, 26)

## **Hoe kan 'n verbruiker toegang tot skuldvoorligtingsdienste kry?**

Daar is drie maniere hoe 'n verbruiker toegang tot skuldvoorligtingsdienste kan kry:

### **1. Vrywillig**

'n Verbruiker kan 'n **Skuldvoorligter** vrywillig nader indien hy/sy voel dat hy/sy nie langer kan bekostig om sy/haar skulde te betaal nie. Die skuldvoorligter sal 'n beraming maak om vas te stel of die verbruiker oorbelaas is. Die skuld herstruktureringproses word hieronder behandel.

### **2. Deur 'n kredietverskaffer verwys**

Die Wet vereis dat 'n kredietverskaffer sekere stappe moet neem voor regstappe teen 'n verbruiker wat versuim om sy/haar skulde te betaal, ingestel kan word. Een van hierdie stappe sluit 'n skriftelike kennisgewing aan die verbruiker in om hom/haar in te lig dat hy/sy agterstallig is. Die kennisgewing moet verder ook die verbruiker inlig van sy/haar reg om 'n Skuldvoorligter om hulp te nader.

(Artikel 129)

### 3. Deur 'n hof verwys

Indien 'n hof bevind dat 'n verbruiker wat voor die hof verskyn moontlik oorverskuldig is, mag die hof die verbruiker na 'n skuldvoorligter verwys.

**(Artikel 85)**

**(Regulasie 26)**

#### **Wat is oorbelaading?**

'n Verbruiker is oorbelaai indien hy/sy nie die vermoëns het om aan die einde van die maand al sy/haar skuld terugbetalings te maak nie. Die Wet bepaal voorts dat indien 'n Skuldvoorligter 'n beraming voltooi het en tot die gevolgtrekking gekom het dat die verbruiker nie sy/haar skuldverpligtinge aan die einde van die maand sal kan nakom nie, daardie verbruiker oorbelaai is.

**(Artikel 79)**

Skuldvoorligters help verbruikers verder ook met basiese finansiële beplanning, soos die optrek van 'n begroting.

Hoewel 'n verbruiker die reg het om aansoek te doen om herstrukturering van skuld, beteken dit nie dat hy/sy outomaties vir hierdie diens sal kwalifiseer nie.

Na oorweging van die verbruiker se finansiële status, mag die Skuldvoorligter tot die gevolgtrekking kom dat die verbruiker nie oorbelaai is nie. In sodanige gevalle moet die Skuldvoorligter die verbruiker van 'n brief van verwerping voorsien.



'n Verbruiker wat sodanige brief van verwerping gekry het, mag, binne 20 **besigheidsdae**, die hof nader en vra dat die hof hom/haar oorbelaai verklaar. Die verbruiker mag verder ook versoek dat die hof sy/haar ooreenkomste as roekeloos verklaar (sien die bespreking hieronder) en 'n herstrukturering van skuld gelas.

**(Artikel 86)**  
**(Regulasie 25)**

### **Wat is 'n roekelose kredietooreenkoms?**

Die Wet vereis dat 'n kredietverskaffer verseker dat 'n verbruiker die krediet waarvoor hy/sy aansoek doen kan bekostig, voor toestemming van die lening of verkope van die goedere op krediet. Indien die kredietverskaffer versuim om dit te verseker, kan die ooreenkoms as roekeloos geag word. 'n Ooreenkoms is roekeloos indien:

- Die kredietverskaffer nie 'n behoorlike kredietrisiko assessering uitvoer ten einde te verseker dat die verbruiker die lening kan bekostig nie;
- Die kredietverskaffer, ten spyte van die uitslag van die assessering tot die teendeel, voortgaan om die lening toe te staan;
- Die verbruiker nie sy/haar regte en verpligtinge in 'n ooreenkoms, sowel as die koste verbonde aan die aangaan van die lening, verstaan nie.

**(Artikel 80)**

**Slegs 'n hof kan, op versoek van 'n skuldraadgewer of die verbruiker, 'n ooreenkoms roekeloos verklaar.**

Die hof kan 'n ooreenkoms wat roekeloos verklaar is, opskort. Die hof kan verder ook die terme en voorwaardes van die ooreenkoms, m.a.w. hoe die gelde deur die verbruiker aan die kredietverskaffer terugbetaal word, wysig. Die kredietverskaffer mag nie die verbruiker vir enige rente of fooie op 'n opgeskorte ooreenkoms hef nie.

**(Artikel 84)**

**(Regulasie 23)**

**Wat is skuld herstrukturering?**

Skuld herstrukturering is 'n proses waar 'n Skuldvoorligter 'n verbruiker se kredietooreenkomste hersien en die terugbetalings daarop herskeduleer.

Die Skuldvoorligter sal eerstens poog om die verbruiker se skuld te herstruktureer deur 'n voorstel aan alle kredietverskaffers te maak en te poog om al die betrokke partye se goedkeuring van die voorstel te kry. Indien 'n ooreenkoms bereik is, kan die Skuldvoorligter die Tribunaal of 'n hof nader om 'n toestemming uit te reik

Indien 'n ooreenkoms nie bereik is nie, mag die skuldvoorligter die saak na die Landdroshof verwys. Die Landdroshof moet dan 'n verhoor hou en die gepaste bevel maak.

**(Artikel 86)**

### **Die gevolge van herstrukturering van skuld**

Sodra 'n verbruiker onder skuldher siening geplaas is, mag kredietverskaffers geen regstappe teen die verbruiker neem nie. Boonop word sodanige verbruiker daarvan weerhou om vir verdere krediet aansoek te doen of krediet te ontvang. Die enigste krediet waarvoor 'n verbruiker onder skuldher siening kan aansoek doen, is 'n **gekonsolideerde lening**.

'n Verbruiker wat versuim om ooreenkomstig die herrangskikkingsbevel te betaal, sal onmiddellik van die skuld hersieningsproses verwyder word en die kredietverskaffers mag onmiddellik regsaksie teen daardie verbruiker instel.

### **Wat is 'n “Klaringertifikaat”?**

'n Verbruiker wat al sy/haar skulde in terme van 'n skuld herstruktureringsbevel gedelg het, moet 'n “Klaringertifikaat” van die Skuldraadgewer kry. Hierdie sertifikaat sal die verbruiker in staat stel om sy/haar kredietrekord wat deur 'n kredietburo gehou word, in ere te herstel. Alle inskrywings wat betrekking het op die afbetaalde skuld, moet verwyder word. Indien die skuldvoorigter weier om die klaringertifikaat aan die verbruiker te gee, kan hy/sy die Tribunaal nader om die skuldvoorigter se besluit te hersien.

(Artikel 71)  
(Regulasie 27)

**ANDER VERWANTE ONDERWERPE:**

**Wanbetaling en skuldafdwinging (Hoofstuk 7)**



## WOORDELYS

- **Besigheidsdae:** Alle dae buiten Saterdag, Sondag en Publieke vakansiedae;
- **Skuldvoorligting:** Die proses om oorbelading en herstrukturering van skuld te bepaal;
- **Skuldraadgewer/Skuldvoorligter:** 'n Persoon by die NKR as skuldvoorligter geregistreer, wat verbruikers bystaan met skuldherstrukturering;
- **Gekonsolideerde lening:** 'n Lening wat 'n verbruiker uitneem om al sy/haar skuld in een lening byeen te bring met die oog daarop om dit te delg.

### ANDER VERWANTE ONDERWERPE:

Verbruikersregte (Hoofstuk 2)  
Bemarkingspraktyke (Hoofstuk 4)  
Kostes (Hoofstuk 5)  
Oorgawe, beëindiging en vroeë delging (Hoofstuk 6)



## HOOFSTUK 9

### KREDIETBURO'S EN KREDIETINLIGTING

**Die volgende onderwerpe sal in hierdie hoofstuk behandel word:**

- Kredietinligting van verbruikers
- Watter inligting mag gehou word?
- Watter inligting mag nie gehou word nie?
- Inligtingsbronne
- Retensiemtermyne
- Verwydering van inligting en betwisting van onjuiste inligting
- Die proses voor die inskrywing van nadelige inligting
- Gebruik van kredietinligting.

Die Wet vereis van die Nasionale Kredietreguleerder om kredietburo's te registreer en **reguleer**. Die Wet skryf verder voor watter inligting deur kredietburo's gehou mag word, wie sodanige inligting aan hulle mag stuur, wie inligting van die buro's mag kry en hoe lank die buro's die inligting mag hou. 'n Verbruiker se inligting kan persoonlike- of kredietinligting wees.

**(Artikels 43 & 70)**

**(Regulasie 17)**

### **Kredietinligting van die verbruiker**

Die Wet reguleer die gebruik van 'n verbruiker se **kredietinligting**. Die omskrywing van "verbruiker se kredietinligting" is egter so wyd, dat dit bykans al die verbruiker se inligting insluit, soos die volgende:

- 'n Persoon se kredietgeskiedenis
  - ↳ Kredietooreenkomste onderteken;
  - ↳ Terugbetalings geskiedenis;
  - ↳ Of die verbruiker aan skuldher siening onderworpe is/was;
  
- 'n Persoon se finansiële geskiedenis
  - ↳ Vorige en huidige inkomste;
  - ↳ Bates en laste;
  
- Ander persoonlike inligting soos:
  - ↳ Opvoeding, diens- en beroepsgeskiedenis;
  - ↳ ID-nommer;
  - ↳ Name;
  - ↳ Geboortedatum;
  - ↳ Fisiese adres;
  - ↳ Huwelikstatus;
  - ↳ Kontak besonderhede.

**(Artikel 70) (Regulasie 18)**

### **Watter inligting mag gehou word?**

Alle "kredietinligting" van die verbruiker, soos hierbo gely, mag deur die kredietburo's gehou word, sowel as die volgende inligting:

- Betalingsinligting aangaande deurlopende dienste;
- Enige inligting wat nodig mag wees om kredietbedrog te identifiseer;
- Inligting aangaande betalings deur die verbruiker ten tyde van sessie van die skuld;
- Enige ander inligting, op voorwaarde dat die verbruiker toegestem het dat hierdie inligting aan kredietburo's gestuur mag word, en op voorwaarde verder, dat die kredietverskaffer die verbruiker ingelig het waarvoor die inligting gebruik sal word.

**(Regulasie 18)**

### **Watter inligting mag nie gehou word nie?**

Die Wet bepaal dat die volgende persoonlike inligting nie deur kredietburo's gehou mag word nie:

- Ras;
- Politieke affiliasie;
- Mediese status / geskiedenis;
- Godsdien of gedagte, geloof of opinies;
- Seksuele oriëntasie;
- Lidmaatskap aan 'n vakbond.

**(Regulasie 18)**

### **Bronne van kredietburo's se inligting**

Die Wet laat slegs die volgende persone / entiteite toe om inligting te stuur:

- Kredietverskaffers;
- Verbruikers wat verkeerde inligting regstel;
- Die regering, 'n hof, of 'n amptenaar van die hof;
- 'n Verskaffer van deurlopende dienste;
- Versekeringsmaatskappye;
- Entiteite wat bedrog ondersoek;
- Opvoedkundige instellings soos universiteite;
- Skuldinvorderaars;
- Ander kredietburo's.

**(Artikel 70)**  
**(Regulasie 18)**

### **Retensie termyne**

Die Wet skryf voor hoe lank die inligting deur die buro's gehou mag word. In die verlede het die buro's self besluit hoe lank hulle die inligting wou hou.

**Die retensiemtermyne word hieronder gelys:**



	<b>Kategorie</b>	<b>Beskrywing</b>	<b>Termyn gehou</b>
1	Ingediende dispute	'n Verbruiker het die reg om foutiewe inligting te betwis. Hierdie is besonderhede van dispute wat ingedien en na ondersoek verwerp is	18 maande
2	Navrae	Besonderhede van die persoon wat 'n verbruiker se kredietinligting aanvra	2 jaar
3	Betalingsprofiel	Besonderhede van die verbruiker se betalings op sy/haar ooreenkomste	5 jaar
4	Negatiewe inligting	Inligting wat betrekking het op 'n verbruiker se betalingsgedrag, soos stadige betaler, wanbetaler, droster	1 jaar
5	Negatiewe inligting	Inligting aangaande die aksie wat 'n kredietverskaffer ten opsigte van 'n verbruiker geneem het om 'n skuld af te dwing, soos oorhandiging, regsaksies, afskrywing, ens.	2 jaar
6	Skuld herstrukturering	Besonderhede van 'n skuldenaar onder skuld hersiening	Totdat 'n klaringsertifikaat uitgereik is
7	Siviele hof vonnisse	Vonnisse deur 'n hof	5 jaar of totdat die hof dit verwyder
8	Administratiewe bevele	Bevele om 'n verbruiker onder administrasie te plaas	10 jaar of totdat die hof dit verwyder
9	Sekwestrasies	Hofbevel waar 'n verbruiker <b>insolvent</b> is	10 jaar of totdat die hof dit verwyder
10	Likwidasies	Hofbevel waar 'n maatskappy insolvent is	Onbeperk
11	Rehabilitasies	Hofbevel om 'n insolvent te verwyder nadat alle skulde vereffen is	5 jaar
12	Ander inligting	Enige inligting nie hierbo gedek nie	2 jaar

(Artikel 73) (Regulasie 17)

### **Verwydering van inligting en betwisting van foutiewe inligting**

'n Verbruiker het die reg om foutiewe inligting deur die kredietburo gehou, te betwis. Die verbruiker moet die kredietburo inlig dat die inligting foutief is. By ontvangs van sodanige kennisgewing deur die verbruiker, moet die buro die inligting dadelik "toemaak"/ "wegsteek", sodat niemand dit kan sien nie. Die buro het dan 20 werksdae om bewyse te kry dat die inligting korrek is. Indien hulle dit nie kan doen nie, moet die inligting van hul rekords verwyder word.

Indien die buro wel bewys van die inligting verkry en die verbruiker steeds nie daarmee saamstem nie, mag die verbruiker, binne 20 werksdae, die Nasionale Reguleerder versoek om die saak te ondersoek.

**Artikel 73 van die Wet het 'n "opruim" bepaling wat van buro's vereis om sekere inligting van hul rekords te verwyder. Nuwe regulasies is sedertdien gepubliseer wat kredietburo's vereis om sekere rekords as 'n "eenmalige opruiming", te verwyder.**

**Vir meer inligting hieroor, verwys na die regulasies in Gazette no. 28864.**

**(Artikels 72 & 73)  
(Regulasie 20)**

### **Die Prosesse voor inligting gelys word**

Enige persoon / entiteit wat toegelaat is om inligting aan 'n kredietburo voor te lê, moet alle redelike stappe neem om te verseker dat die inligting wat voorgelê is, korrek is. As 'n skuld **verjaar** het, mag die kredietverskaffer nie die inligting aan die kredietburo stuur nie. Voor voorlegging van enige **negatiewe inligting** aan 'n kredietburo, moet die kredietverskaffer die verbruiker 20 werksdae kennisgewing van die voorgename lyste aan die verbruiker gee. Die verbruiker moet ook aangaande die inligting wat voorgelê sal word, ingelig word ten einde hom/haar in staat te stel om die inligting te betwis indien hy/sy glo dat die inligting foutief is.

**(Regulasies 18, 19)**

### **Gebruik van kredietinligting**

Die Wet bepaal waarvoor die verbruiker se kredietinligting gebruik mag word. Dit vereis voorts dat die verbruiker se toestemming nodig is vir die gebruik van sy/haar kredietinligting.

Slegs die volgende gebruike word toegelaat:

### **Gevalle waar die verbruiker se toestemming nie vereis word nie**

- Enige doel, soos deur die Wet bepaal, soos bepaling van bekostigbaarheid;
- Ondersoeke van bedrog of korrupsie deur die SAPD;
- Bedrog- of korrupsie-voorkomingsdienste;
- Beoordeling van 'n skuldboek waar die verbruiker se skuld aan 'n derdeparty **sedeer** word;

- Verkryging van verbruikers se inligting om onopgeëiste pensioenfondse of versekeringsse, uit te betaal;
- Opsporing van 'n verbruiker om 'n verskuldigde skuld in terme van 'n kredietooreenkoms, in te vorder ;
- Ontwikkeling van 'n puntstelsel (telkaarte).

### **Gevalle waar die verbruiker se toestemming vereis word**

- Vasstelling van limiete vir die verskaffing van goedere of **deurlopende dienste**;
- Beoordeling van 'n versekeringsaansoek;
- Bevestiging van opvoedkundige kwalifikasies;
- Oorweging van 'n kandidaat in 'n posisie wat vertroue en eerlikheid vereis en die hantering van kontant of finansies behels.

**Dit is onwettig om 'n kredietburo-keuring van 'n voornemende werknemer te doen as die posisie nie vertroue en eerlikheid vereis nie en nie die hantering van kontant en finansies behels nie.**

(Artikel 70)  
(Regulasie 18)



## WOORDELYS

- **Reguleer:** Om te verseker dat kredietverskaffers, skuldvoorligters en kredietburo's besigheid bedryf wat wettig is;
- **Deurlopende dienste:** Goedere en dienste wat op 'n deurlopende basis aangebied word en waarvoor gereeld betaal word, soos water en elektrisiteit;
- **Skuld sedeer:** Waar die verbruiker se skuld deur die kredietverskaffer aan 'n ander party verkoop word en die ander party die skuld van die verbruiker invorder;
- **Sekwestrasie:** 'n Hofbevel ingevolge waarvan 'n persoon insolvent verklaar word;
- **Insolvent:** Wanneer 'n verbruiker se skulde sy/haar bates oorskry en hy/sy nie in staat is om enige iets te betaal nie;
- **Likwidasie:** 'n Hofbevel ingevolge waarvan 'n maatskappy of beslote korporasie insolvent verklaar word;
- **Rehabilitasie:** Wanneer 'n verbruiker wat gesekwestreer of gelikwieder is, sy/haar skulde betaal, kan die hof die Sekwestrasie- of likwidasiebevel ophef;

# WOORDELYS

- **Verjaar:** 'n Skuld het verjaar wanneer die kredietverskaffer nie binne 'n vasgestelde tyd aksie geneem het teen die verbruiker om die skuld in te vorder nie. 'n Kredietverskaffer kan nie 'n skuld wat verjaar het, deur die howe afdwing nie;
- **Negatiewe inligting:** Inligting soos stadige betaler, wanbetaler, droster of oorhandiging, regsaksie of afskryf an skuld.

**ANDER VERWANTE ONDERWERPE:**

**Verbruikersregte (Hoofstuk 2)**



## **HOOFSTUK 10**

### **DISPUTE EN KLAGTES**

**Hierdie hoofstuk behandel oor die volgende:**

- Wanneer kan 'n verbruiker 'n klagte indien?
- By wie kan die verbruiker 'n klagte indien?
- Die proses wat gevolg word by indiening van 'n klagte by die Nasionale Kredietreguleerder.

#### **Wanneer kan 'n verbruiker 'n klag indien?**

'n Verbruiker kan te enige tyd kla indien hy/sy nie tevrede is met die diens wat hy/sy van 'n kredietverskaffer, skuldvoorigter of kredietburo, ontvang nie. 'n Verbruiker moet, byvoorbeeld, kennis kry dat hy/sy agterstallig is in terme van 'n kredietooreenkoms voordat die kredietverskaffer enige regstappe mag neem. Hierdie kennisgewing moet die verbruiker voorts inlig dat hy/sy 'n klag by die ombudsman met jurisdiksie, 'n alternatiewe dispuut-verteenwoordiger, of 'n verbruikershof, kan indien.

**(Artikels 129, 134 & 136)**

## **Waar kan die verbruiker 'n klag indien?**

Die Nasionale Kredietreguleerder is verantwoordelik vir die ontvangs en ondersoek van klages wat op krediet en ander kwessies deur die Wet behandel, betrekking het. Indien die Reguleerder egter van die opinie is dat die aangeleentheid deur 'n ander gevestigde entiteit hanteer moet word, sal dit die aangeleentheid na die gepaste entiteit verwys. In Hoofstuk 12 is daar besonderhede van ander entiteite wat klages en dispute vir aangeleenthede anders as krediet, hanteer.

Die Wet magtig die verbruiker om 'n klag by enige van die volgende in te dien:

1. Die Nasionale Kredietreguleerder
- 2. Ombudsman met jurisdiksie**
3. Die Nasionale Verbruikerstribunaal of
4. Alternatiewe Dispuut-resolusie agent (ADR).

### **1. Nasionale Kredietreguleerder**

'n Verbruiker mag 'n klagte by die Nasionale Kredietreguleerder indien as die klagte op 'n kredietooreenkoms betrekking het. Die proses wat die Reguleerder volg by ontvangs van 'n klagte, word later in die hoofstuk behandel. **(Artikel 15)**

### **2. Ombudsman met jurisdiksie**

Industrië soos die versekeringsindustrie, die finansiële dienste-industrie en die bankindustrie, het 'n Ombudsman. 'n Ombudsman is 'n entiteit wat gestig is om klages en dispute in elke industrie te ontvang. Klages wat byvoorbeeld oor 'n bank handel, mag by die Ombudsman vir Bankdienste ingedien word en 'n klagte wat op 'n kredietburo betrekking het, mag by die Kredietinligting Ombudsman ingedien word.



### **3. Nasionale Verbruikerstribunaal**

'n Verbruiker mag 'n klagte of dispuut direk by die Tribunaal indien, maar slegs in die volgende gevalle:

- Waar die Nasionale Kredietreguleerder die klagte verwerp het (sien die bespreking in klousule 4 hieronder);
- Indien die verbruiker nie die klagte kon oplos deur 'n Ombudsman, ADR, of die Reguleerder nie.

**(Artikels 137 & 141)**

**(Regulasies 49, 51)**

### **4. Alternatiewe Dispuut-resolusie agent (ADR)**

'n ADR is 'n entiteit wat poog om dispute deur middel van konsiliasie, mediasie of arbitrasie op te los.

Indien die verbruiker 'n dispuut na 'n ADR verwys het en die ADR bevind dat een van die partye nie hul samewerking gee nie, of dat die dispuut nie opgelos kan word nie, moet die ADR 'n sertifikaat uitreik wat verklaar dat die dispuut-resolusieproses gefaal het. Die aangeleentheid kan dan na die Tribunaal vir beslissing verwys word.

**(Artikel 134)**

**(Regulasie 51)**

### **Stappe wat gevolg moet word wanneer 'n klagte by die Nasionale Kredietreguleerder ingedien word**

'n Verbruiker kan die Nasionale Kredietreguleerder telefonies kontak, of kan 'n klagvorm, wat by die Reguleerder verkrygbaar is, voltooi. Die verbruiker moet die volgende inligting verskaf wanneer 'n klagte aanhangig gemaak word:

- Volle name, van en ID-nommer;
- Kontak besonderhede;
- Kort beskrywing van die klagte.

Die klagte kan slegs by die Reguleerder ingedien word indien die verbruiker reeds probeer het om die aangeleentheid met die kredietvreskaffer op te klaar, welke pogings onsuksesvol was.

Die Reguleerder sal:

- 'n kennisgewing van nie-verwysing uitreik indien bevind word dat die aangeleentheid buite die jurisdiksie van die Wet is;
- die klagte formeel ondersoek; of
- die aangeleentheid na 'n ombudsman met juisdiksie, of 'n ADR, of verbruikershof, verwys.

Indien die klagte vir ondersoek verwys is, sal die NKR die ondersoeker se verslag oorweeg en -

- 'n kennisgewing van nie-verwysing uitreik; of
- die aangeleentheid na die Tribunaal vir beslissing verwys.

Indien die klagte betrekking het op 'n **misdryf** in terme van die Wet, sal die Reguleerder die aangeleentheid na die Nasionale Aanklagowerhede vir kriminele klagte teen die persoon waaroor die klagte handel.

Indien 'n dispuut opgelos word, mag die uitkoms na die Tribunaal verwys word vir 'n toestemmingsbevel.

**(Artikels 136, 138, 139 & 140)**  
**(Regulasie 50)**



## WOORDELYS

- **Ombudsman met jurisdiksie:** 'n Kantoor of entiteit binne 'n industrie wat by wyse van wetgewing, of by wyse van vrywillige assosiasie tot stand gebring is, om bystand te verleen in die oplossing van dispute tussen verbruikers en enteite binne die industrie. Die aangeleenthede wat die Ombudsman mag hanteer, word gewoonlik spesifiek uiteengesit en word na verwys as die “jurisdiksie”.
- **'n Misdryf:** Die Wet bepaal dat, indien sekere bepalings in die Wet verbreek word, dit 'n misdryf daarstel en kriminele klagtes kan teen die persoon wat die misdryf begaan het, gebring word.

### ANDER VERWANTE ONDERWERPE:

Verbruikersregte (Hoofstuk 2)  
Wanbetaling en skuldafdwinging (Hoofstuk 7)  
Kredietburo's en kredietinligting (Hoofstuk 9)  
Afdwining van die NKW (Hoofstuk 11)  
Nuttige kontakte (Hoofstuk 12)



## HOOFSTUK 11

### AFDWINGING VAN DIE NASIONALE KREDIETWET

**Hierdie Hoofstuk handel oor die afdwinging van die Nasionale Kredietwet. Dit dek die volgende onderwerpe:**

- Die Nasionale Kredietreguleerder
- Die Nasionale Verbruikerstribunaal.

#### **Die Nasionale Kredietreguleerder**

Die Wet stel die Nasionale Kredietreguleerder (NKR) daar. Die NKR reguleer die kredietmark en dwing die Wet af.

- **Pligte:**  
Die Reguleerder:
  - ↳ is verantwoordelik vir die registrasie van kredietverskaffers, kredietburo's en skuldvoorligters;
  - ↳ moet klagtes monitor en ondersoek;
  - ↳ is verantwoordelik vir verslaggewing aan die Parlement aangaande die beskikbaarheid van krediet, markpraktyke, toegang tot krediet en vlakke van verbruikers-oorbelading;
  - ↳ is verantwoordelik vir die afdwinging van die Wet.

➤ **Magte:**

Die Reguleerder:

- ↳ Onderzoek nie-nakoming deur lede;
- ↳ Reik nie-nakomings kennisgewings uit;
- ↳ Vervolg nie-nakoming voor die Tribunaal;
- ↳ Verwys klagtes na die Tribunaal;
- ↳ Versoek die Tribunaal om de-registrasie van 'n lid;
- ↳ Stel voorwaarde vir registrasie van lede daar.

### **Die Nasionale Verbruikerstribunaal**

Die Wet vestig ook die Nasionale Verbruikerstribunaal. Die Tribunaal is gestig om 'n uitspraak te gee aangaande krediet kwessies wat in dispuut is, m.a.w. wat nie deur die NKR bemiddel kon word nie. Dit kan die volgende bevele en sanksies toepas:

➤ **Bevele:**

- ↳ The Tribunal, sittende as 'n enkellid of 'n volbank van drie lede, mag oor die volgende aangeleenthede beslis:
  - Skrapping van ingeskrewe lede;
  - Aangeleenthede deur die Reguleerder verwys;
  - Die oplegging van boetes waar nie-nakoming bevind word;
  - Die maak van kostebevele in aangeleenthede waaroor hulle beslis het;
  - Uitreiking van toestemmingsbevele waar partye tot die skikking van die dispuut toegestem het;

- Uitreiking van toestemmingsbevele waar partye tot herstrukturering van skuld toegestem het;
  - Verklaring van verbode handeling van ingeskrewe lede in terme van die Wet;
  - Ingeskrewe lede beveel om sekere praktyke te staak.
- **Boetes:**
- ↳ Die Tribunaal mag administratiewe boetes oplê;
  - ↳ Sodanige boete mag nie R1 miljoen of 10% van die **ingeskrewe lid** se jaarlikse omset oorskry nie, welke ookal die grootste is.

**(Artikel 150 & 151)**

**ANDER VERWANTE ONDERWERPE:**

**Dispute en klagtes (Hoofstuk 10)**



## WOORDELYS

- **Ingeskrewe lid** – sluit in kredietverskaffers, skuldadviseurs en kredietburo's wat by die Reguleerder ingeskryf is.

### OTHER RELATED TOPICS:

**Verbruikersregte (Hoofstuk 2)**

**Bemarkingspraktyke (Hoofstuk 4)**

**Koste (Hoofstuk 5)**

**Oorgawe, beëindiging en vroeë aflossing (Hoofstuk 6)**



## HOOFSTUK 12

### ANDER NUTTIGE KONTAKTE

In hierdie hoofstuk sal u kontak besonderhede vind van entiteite waar klagtes met betrekking tot verskeie aangeleenthede aanhangig gemaak kan word.

#### 1. Die Nasionale Kredietreguleerder

- Los klagtes wat betrekking het op kredietverskaffers, kredietburo's en skuldraadgewers, op.

Toldeel: 0860 627 627

#### 2. Finansiële Dienste Raad

- Hanteer klagtes wat betrekking het op klagtes van finansiële dienste wat nie met banke te make het nie, soos beleggingskemas, versekeraars se aftreefondse en vriendskaplike verenigings.

Tolvry: 0800 110 443 or 0800 202 087

Faks: (012) 347 0221



**3. Kredietinligting Ombudsman**

- Hanteer individuele klagtes rakende kredietingligting
- Oproepsentrum: 0861 662 837 of 0860 OMBUDS

**4. Ombudsman vir Bankdienste**

- Hanteer individuele klagtes aangaande bankdienste en - produkte

Tel: 0860 800 900 or 0860 OMBUDS

Faks: (011) 838 0043

**5. Raad vir Skuldinvorderaars**

- Hanteer klagtes aangaande skuldinvordering

Tel: (012) 804 9808

Faks: (012) 841 6238

**6. Departement van Handel en Nywerheid**

Tel: (012) 349 9500

Oproepsentrum: 0861 843 384

Faks: 0861 843 888

**7. Provinsiale Verbruikersaangeleenthede Direkorate**

- Hanteer klagtes waar die verbruiker voel dat sy/haar regte geskend is

**Oos-Kaap**

Tel: (040) 609 3663

Faks: (040) 609 3201

**Vrystaat**

Tel: (051) 400 4852

Fax: (051) 400 9609/10

**Gauteng**

Tel: (011)355 8008/6

Faks: (011) 355 8019

**Kwa-Zulu Natal**

Tel: (031) 310 5300

Faks: (031) 310 5416

**Limpopo**

Tel: (015) 291 2863/4/2

Faks: (015) 291 2898

**Mpumalanga**

Tel: (013) 752 3761

Faks: (013) 752 3729

**North Wes**

Tel: (018) 387 7700

Faks: (018) 392 5660

**Noord-Kaap**

Tel: (053) 830 4800

Faks: (053) 832 4830

**Wes-Kaap**

Tel: 0800 007 081

Faks: (021) 483 5872