



## **Pandhuizen in Nederland**

### **Onderzoek naar markt en maximale vergoeding voor belening**

Eindrapport

Een onderzoek in opdracht van ministerie van Financiën

L.S. de Ruig  
C.M. van Ommeren  
A. Vennekens

Projectnummer: B3558/E0091

Zoetermeer, 2 juni 2009

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij het Instituut voor Onderzoek van Overheidsuitgaven (IOO bv) en Research voor Beleid. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van IOO bv en Research voor Beleid. IOO bv en Research voor Beleid aanvaarden geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

## Voorwoord

Hebt gy noch geld, noch goed: gaa deze deur voorby.  
Hebt gy 't laatste, en mist gy 't eerste, kom by my.  
Geef pand, ik geef u geld. Waarom zoude ik u borgen?  
Of is 't u niet genoeg dat gy van 't mynen teert?  
Meer eyst gey u pand terug, zo dient ge in tyds te zorgen,  
Dat my myn hoofdsom, met de rente wederkeert.  
Zo help ik u en my, en toon, aan de onderzoekers,  
Van myn geheymen, 't graf des eervergeeten woekers.

Dit versje van Balthazar Huydecoper staat op één van de gevelstenen van de Stadsbank van Lening te Amsterdam en vat aardig samen wat pandhuizen doen. Het versje dateert van 1740 en laat daarmee zien dat het belenen van goederen om aan geld te komen een oud fenomeen is. In Nederland zijn pandhuizen na de Tweede Wereldoorlog – met de komst van reguliere leningen voor consumenten – bijna verdwenen, maar de laatste jaren zijn zij weer in opkomst. Gezien de vaak kwetsbare situatie waarin klanten van pandhuizen zich bevinden, heeft de Minister van Financiën besloten het wettelijke kader (de Pandhuiswet uit 1910) te herzien. Ten behoeve van deze herziening zijn Research voor Beleid en IOO gevraagd om onderzoek te doen naar de markt voor pandbeleningen en een onderbouwing te geven voor een maximale vergoeding voor beleningen.

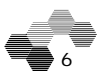
In dit rapport beschrijven wij de resultaten van het onderzoek. Het onderzoek is begeleid door Isabelle Huijnck, Bart-Jan Westerhof en Viola van Leeuwen van het ministerie van Financiën. Wij willen hen hartelijk danken voor de constructieve samenwerking. Ook gaat een woord van dank uit naar alle ondernemers en klanten die hebben meegedaan aan het onderzoek en daarbij soms gevoelige informatie hebben verstrekt.

*Lennart de Ruig*  
*Accountmanager Werk & Inkomen*



# Inhoudsopgave

Samenvatting	7
1 Inleiding	15
1.1 Achtergrond	15
1.2 Kabinetsbeleid	15
1.3 Probleemstelling en onderzoeksvragen	16
1.4 Verschil pandhuis en verkoop met recht op terugkoop	18
1.5 Onderzoeksverantwoording	19
2 Pandhuizen in Nederland	23
2.1 Typering en omvang	23
2.2 Beleningen en procedures	28
2.3 Toekomstverwachtingen	32
3 Klanten van Pandhuizen	35
3.1 Aantal klanten	35
3.2 Kenmerken van klanten	36
3.3 Schuldsituatie	39
3.4 Beleningen	43
3.5 Tevredenheid	46
4 Vergoeding voor belening	49
4.1 Vormgeving van de maximale vergoeding voor pandbelening	49
4.2 Huidige voorwaarden voor lossing en terugkoop	50
4.3 Opbrengsten- en kostenopbouw gemeentelijke pandhuizen	51
4.4 Opbrengsten- en kostenopbouw commerciële bedrijven	54
4.5 Scenario's maximale vergoeding pandbelening	57
Bijlage 1 (On)tevredenheid van klanten	61
Bijlage 2 In rekening gebrachte kosten	63



# Samenvatting

## S1 Inleiding

De Minister van Financiën heeft aangekondigd de Pandhuiswet 1910 te herzien en te streven naar inwerkingtreding medio 2010. Ter voorbereiding op de herziening heeft het ministerie van Financiën Research voor Beleid en IOO gevraagd onderzoek te doen naar de markt voor pandbeleningen en een redelijke maximale vergoeding voor pandbeleningen.

Het onderzoek bestond op hoofdlijnen uit de volgende activiteiten:

- Inventarisatie van bedrijven via websearches en belronde onder 45 bedrijven
- Expertinterviews
- Bedrijfsenquête onder 18 pandhuizen/terugkoopwinkels
- Verdiepende casestudies bij 9 pandhuizen/terugkoopwinkels
- Enquête onder 260 klanten bij tien pandhuizen/terugkoopwinkels.

In de markt is onderscheid te maken tussen pandhuizen en winkels die aan verkoop met recht op terugkoop doen. Het verschil is juridisch van aard. Bij verkoop met recht op terugkoop wordt het 'pandhuis' in plaats van de klant eigenaar van het 'beleende' goed. De klant heeft tot het verstrijken van de overeengekomen termijn het alleenrecht om het goed terug te kopen. De looptijd van deze overeenkomsten is meestal korter dan bij verpanding en het toegestane aantal verlengingen geringer. Terugkoopwinkels vallen niet onder de Pandhuiswet.

Ook bedrijven die werken volgens de pandhuissystematiek houden zich niet per definitie aan de Pandhuiswet. Slechts drie pandhuizen in Nederland, waaronder de gemeentelijke pandhuizen van Den Haag en Amsterdam werken volgens de letter van de wet. Het is ook niet zo dat de woorden 'pand' of 'pandhuis' in de naam van een bedrijf betekenen dat zij werken volgens de pandhuissystematiek. Het grootste deel (70%) van de Nederlandse 'pandhuizen' doet aan verkoop met recht op terugkoop.

## S2 Omvang van de markt

In totaal zijn er momenteel zeker 58 organisaties in Nederland die sieraden of goederen belenen, of waar verkoop - terugkoopactiviteiten plaatsvinden. De markt waarin zij opereren is jong. Op de gemeentelijke pandhuizen van Den Haag en Amsterdam en enkele juweliers met pandbeleningen als nevenactiviteit na, zijn bijna alle ondernemingen na 2000 gestart. Vooral in de grote steden in de Randstad verschijnen er nieuwe zaken. Over het algemeen zijn pandhuizen en terugkoopwinkels te vinden in gemeenten met een relatief groot percentage huishoudens met een laag inkomen.

Pandhuizen en terugkoopwinkels hebben een relatief kleine personele omvang, waarbij er hooguit drie FTE aan personeel betrokken is bij de activiteiten. Op basis van de commerciële bedrijven die hebben deelgenomen aan het onderzoek en de twee gemeentelijke pand-

huizen kan worden geschat dat er in de branche tussen de 100 en 150 FTE aan personeel werkzaam is.

De totale omzet in de markt bevindt zich naar schatting tussen de 140 en 175 miljoen euro. Het gaat daarbij om de omzet over pandbeleningen en koop-terugkoop exclusief overige activiteiten (inkoop en verkoop van tweedehands goederen et cetera). De twee gemeentelijke pandhuizen domineren de markt met naar schatting 70% tot 95% van de totale omzet.

### S3 Werkwijze van pandhuizen en terugkoopwinkels

Pandhuizen en terugkoopwinkels nemen verschillende soorten goederen aan. Bij de bedrijven die op basis van gebruiksgoederen zoals elektronica en auto's geld verstrekken, domineert het 'verkoop met recht op terugkoop' principe. Pandhuizen belenen bijna allemaal goud, zilver en edelstenen. Om de beleensom vast te stellen, hanteren bedrijven verschillende methoden. De beleensom voor de klant is bij gebruiksgoederen doorgaans een percentage van de prijs die ondernemers er in hun winkel voor kunnen vragen. Deze verkoopprijs is ook weer een percentage van de marktwaarde. Bij goud, zilver stellen bedrijven de waarde vast door te kijken naar een combinatie van de dagelijkse (sloop)goud- of zilverkoers, het gewicht en de verwachte veilingprijs.

Pandhuizen en terugkoopwinkels vragen zeer uiteenlopende vergoedingen en andere kosten voor hun diensten. De vergoeding voor beleenrecht of opslagkosten bedraagt meestal tussen de 5% en 20% van de leensom per maand. Enkele bedrijven brengen administratie- of contractkosten van tussen de €2,95 en €5,- in rekening, en/of aparte opslagkosten voor auto's en caravans (€30,-).

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de gevraagde vergoedingen en de gemiddelde beleensom per type bedrijf.

**Tabel S1** Vergoedingen voor pandbelening

	Laagste (incl. adm. kosten)	Hoogste (incl. adm. kosten)	Gemiddelde beleensom
<i>Commercieel</i>			
Beleenrecht / Opslagkosten incl. adm. kosten	1,59% p.m.	20% p.m.	78 euro
<i>Gemeentelijke pandhuizen</i>			
Beleenrecht incl. adm. Kosten	1,33% p.m.	1,5% p.m.	254 euro

*Bron: interviews en informatie van gemeentelijke en commerciële pandhuizen. Bewerkingen IOO*

Commerciële bedrijven die aan verpanding doen brengen gemiddeld genomen een wat lagere rente of vergoeding in rekening (tussen 1,6% en 11% van de beleensom, inclusief administratiekosten op maandbasis) en concentreren zich meer op sieraden of zelfs op alleen goud. Deze verschillen gaan echter niet altijd op. Er zijn pandhuizen die 20% beleenrecht per maand in rekening brengen en omgekeerd zijn er bedrijven die aan terugkoop doen die relatief lage opslagkosten van 1,59% per maand (incl. adm. en taxatiekosten) berekenen.



De gemeentelijke pandhuizen brengen nog lagere kosten in rekening, gemiddeld tussen de 1,33% en 1,50% van de beleensom per maand (inclusief administratiekosten bij een gemiddelde staantijd van zes maanden). Hierbij moet worden opgemerkt dat de gemiddelde beleensom voor de gemeentelijke pandhuizen (254 euro) ook een stuk hoger ligt dan bij de commerciële bedrijven (78 euro). Dit heeft onder andere te maken met het feit dat de gemeentelijke pandhuizen hoofdzakelijk juwelen en sieraden als beleenpand accepteren. Deze hebben gemiddeld een hogere en vastere waarde.

Bij het merendeel van de pandhuizen en terugkoopwinkels is de eerste beleentermijn één maand. Enkele bedrijven hanteren een termijn van 28 dagen, terwijl ook drie maanden en zes maanden (het maximum) zijn genoemd. Bij de meeste commerciële pandhuizen kan er éénmaal verlengd worden. Daarna dient er ofwel teruggekocht te worden, of (bij verpanden) het goed moet gelost worden en opnieuw getaxeerd voordat het herbeleend kan worden. Bij 31% van de beleningen willen of kunnen klanten hun goederen overigens niet meer terugkopen. In de Pandhuiswet staat dat de winst uit verkoop dient te worden uitgekeerd aan de klant. Dat is bij slechts één commerciële organisatie het geval. Dit is echter een theoretische mogelijkheid: klanten worden niet over deze faciliteit geïnformeerd, en in de praktijk komt het dan ook nooit voor.

Klanten die goederen of edelmetaal belenen sluiten in feite een overeenkomst met het pandhuis of de terugkoopwinkel. Klanten worden vooraf voornamelijk mondeling (61%) geïnformeerd over de inhoud van de gesloten overeenkomst. De website wordt daarnaast ook redelijk vaak genoemd als informatiebron (50%). Slechts vier organisaties (19%) geven uit eigen initiatief aan algemene voorwaarden te hebben die de klant vooraf krijgt uitgereikt. Na het sluiten van een overeenkomst worden de meeste klanten geïnformeerd via de algemene voorwaarden (37%) of via een bon waarop de kenmerken, beleensom en looptijd van de beleende artikelen staan (37%). Een aanzienlijk deel van de pandhuizen (21%) geeft echter helemaal geen informatie.

De bedrijfsadministratie is bij niet alle pandhuizen en terugkoopwinkels even zorgvuldig. Bedrijven hebben moeite om de bedrijfsomvang in aantallen beleningen uit te drukken. Een aanzienlijk deel (23%) weet niet hoeveel beleningen er uitstaan op het moment van interviews en een nog groter deel (42%) kan niet zeggen hoeveel de gemiddelde beleensom is. Waarschijnlijk komt dit doordat de klant- en administratiesystemen niet overal even geavanceerd zijn: 61% van de bedrijven klant- en beleengegevens vast in een geautomatiseerd systeem, maar 39% werkt handmatig.

Aan de bedrijven die deelnamen aan het onderzoek is gevraagd of controle plaatsvindt op gestolen goederen, omdat verpanden in theorie een aantrekkelijke manier is om gestolen goederen te verkopen. Bij 70 procent van de bedrijven is er sprake van controle. Bij 30 procent van de bedrijven heeft er geen noemenswaardige controle plaats. Veelvoorkomende vormen van controle zijn: het vragen naar en registreren van de identiteit van klanten, het vragen naar de aankoopbon, verpakking of handleiding van artikelen; het controleren van de artikelen op aanwezigheid van serienummers en het stellen van kritische vragen aan klanten; camerabewaking. Een paar pandhuizen pakken de controle op gestolen goederen professioneel aan en hebben bijvoorbeeld een speciale diefstal-checklist voor de inkopers, laten klanten een verklaring van geen-diefstal tekenen en werken samen met de politie bij het doorgeven van gestolen goederen.

## **S4 Klanten van pandhuizen en terugkoopwinkels**

### **S4.1 Aantal en type klanten**

De pandhuizen en terugkoopwinkels in Nederland bedienen samen ongeveer 150.000 unieke klanten. Bijna de helft daarvan (46%) ziet zichzelf als vaste klant. Uit de klantenquête blijkt dan ook dat ruim de helft (58%) van de klanten vaker dan 5 keer per jaar een pandhuis of terugkoopwinkel bezoekt.

Het klantenbestand van de pandhuizen en terugkoopwinkels is zeer divers. Het grootste deel van de klanten is tussen de 25 en 55 jaar. Klanten van commerciële organisaties zijn gemiddeld een stuk jonger dan klanten van de gemeentelijke pandhuizen. Dit hangt samen met het te belenen assortiment: jongeren hebben minder vaak goud en sieraden om te belenen, maar beschikken vaak wel over (kleine of grote) elektronica.

Klanten van pandhuizen en terugkoopwinkels zijn overwegend (voor bijna 70%) van niet-Nederlandse etniciteit. Er zijn met name veel Surinaamse en Antilliaanse klanten, deze groepen vormen samen 46% van het totaal aantal klanten. Voor deze klantgroep is het belenen van sieraden en goederen heel normaal. Onder de klanten bevinden zich veel alleenstaande huishoudens, al dan niet met kinderen.

### **S4.2 Inkomen en schulden**

Bijna driekwart van de klanten (72%) heeft een laag inkomen, en verdient minder dan €1.500,- per maand. De groep klanten met een zeer laag inkomen is bij gemeentelijke pandhuizen groter dan bij commerciële pandhuizen, terwijl de groep klanten met een laag inkomen (tussen €700,- en €1500,- netto per maand) bij commerciële pandhuizen groter is. Het gaat in veel gevallen om 'werkende armen': voor 56% van de klanten is werk de belangrijkste bron van inkomsten.

Tegenover deze lage inkomens staan verhoudingsgewijs hoge schulden. De helft van de klanten (50%) heeft schulden. Klanten hebben hun schulden vaak op verschillende plaatsen uit staan: roodstand, een lening bij een bank, betalingsachterstanden op vaste lasten, achterstallige rekeningen en/of kopen op afbetaling. Klanten van commerciële pandhuizen hebben meer verschillende schulden (gemiddeld 2,1 schuld per persoon) dan klanten van gemeentelijke pandhuizen (gemiddeld 1,5 schuld per persoon). Bij commerciële organisaties zijn er ook meer klanten met een hoge schuld: 31% van de klanten heeft een schuld van meer dan €10.000,- euro, tegenover 24% van de klanten van gemeentelijke pandhuizen.

Voor 60% van de klanten is het belenen van goederen de enige manier om aan geld te komen. Klanten hebben geen eigen financiële reserves, en zijn niet kredietwaardig genoeg om een andere vorm van lening af te kunnen sluiten of hebben een BKR-registratie. Al met al bestaat een grote groep klanten van pandhuizen en terugkoopwinkels uit huishoudens met lage inkomens, relatief hoge schulden waarvoor het belenen van goederen de enige manier is om aan contant geld te komen om de eindjes mee aan elkaar te knopen.

### **S4.3 Beleningen**

Klanten van gemeentelijke pandhuizen belenen vrijwel uitsluitend goud en sieraden. Klanten van terugkoopwinkels kunnen een meer divers assortiment aan goederen belenen. Nog altijd beleent 49% van de klanten goud. Daarnaast zijn er veel klanten die grote (41%) of kleine (35%) elektronica belenen.

Veel klanten (45%) belenen goederen om met het geld de huishoudpot aan te vullen. Daarnaast belenen klanten om achterstanden op vaste lasten weg te werken of een onverwachte rekening te betalen (31%). Een klein deel van de klanten (12%) beleent goederen om extra bestedingsruimte te hebben. Ook voor eenmalige uitgaven is immers geen financiële buffer aanwezig. Er is in beperkte mate sprake van overbesteders onder de klanten. Ongeveer 10% beleent goederen of sieraden om bestedingsruimte te creëren voor luxe artikelen, vakantie of uitgaan.

Klanten zijn opvallend tevreden met de dienstverlening van de pandhuizen, 80% van de klanten is tevreden of zeer tevreden. Ze ervaren de mogelijkheid om goederen en sieraden te kunnen belenen als onmisbaar, en voor enkele klanten heeft een pandhuis zelfs een sociale functie.

## **S5 Misstanden en toekomstverwachtingen**

### **S5.1 Misstanden**

Dit onderzoek dient ook een beeld te geven van misstanden, zoals woekerrentes, te korte beleentermijnen en belening van gestolen goederen. Kanttekening hierbij is dat dit onderzoek geen beeld geeft van een mogelijke 'zwarte' markt voor pandbeleningen en koop-terugkoop.

Sommige pandhuizen en terugkoopwinkels geven klanten betrekkelijk lage beleensommen en vragen relatief hoge rentes, waardoor zij geld verdienen aan mensen die zich meestal in een kwetsbare positie bevinden. Tegelijkertijd zijn klanten over het algemeen behoorlijk tevreden met de dienstverlening. De soms hoge rentes worden door klanten zelden als een probleem gezien. Wat hierbij waarschijnlijk meespeelt is dat de doelgroep meestal een beperkte financiële kennis heeft. Ondanks de relaties hoge rentes voorzien pandhuizen en terugkoopwinkels in ieder geval in een behoefte en brengen ze klanten niet in *grotere* financiële problemen. Klanten hoeven hun beleende artikelen immers niet terug te kopen. Voor een aanzienlijk deel van de klanten is het pandhuis of de terugkoopwinkel de laatste mogelijkheid om zonder schulden te maken aan geld te komen.

De gemiddelde beleentermijn van één maand is kort te noemen. Tekenend is dat 35 procent van de beleningen wordt verlengd. Een langere beleentermijn zou klantvriendelijker zijn. Toch zijn er weinig klanten ontevreden over de beleentermijn. Blijkbaar lukt het veel klanten om binnen een of twee maanden geld bijeen te halen om de beleende artikelen weer terug te kopen. In vergelijking met andere diensten waarbij er een overeenkomst tussen klant en aanbieder wordt gesloten, is de informatievoorziening van pandhuizen en terugkoopwinkels aan klanten zowel voor als na het sluiten van de overeenkomst beperkt.

Er lijkt hierbij niet zozeer sprake van bewuste misleiding, maar eerder van een onzorgvuldige en beperkte bedrijfsprocessen en -administratie. Relatief veel pandhuizen hebben ook zelf geen goed overzicht van allerlei basale bedrijfsinformatie.

De controle op gestolen goederen is bij de meeste grote pandhuizen en terugkoopwinkels behoorlijk uitgebreid. Zeker in vergelijking met particulieren die goederen aanbieden via internet vinden er bij pandhuizen en terugkoopwinkels meer controles plaats. Zo vraagt bijna ieder bedrijf, ook uit eigenbelang, naar een identiteitsbewijs. Veel pandhuizen vermelden daarnaast dat zij wel eens bezoek krijgen van of contact zoeken met de politie. Kleine ondernemers kennen veel minder controles. Het risico op sluiting van het bedrijf bij heling nemen de meeste ondernemers waarschijnlijk echter niet voor lief.

## **S5.2 Toekomstverwachtingen**

Vanuit het perspectief van de klanten kijkend, is te verwachten dat de vraag de komende jaren zonder regulering blijft groeien. De kredietcrisis kan verdere groei stimuleren doordat geldverstrekende instanties kritischer kijken naar de kredietwaardigheid van consumenten. Bovendien wordt een stijging van de werkloosheid verwacht en daarmee een stijging van het risico op schulden. Daarnaast gaan de meeste prognoses uit van een toename van het aandeel minderheden – een belangrijke doelgroep voor pandhuizen en terugkoopwinkels. Ten slotte is er de laatste maanden veel media-aandacht voor pandhuizen, waardoor de (naams)bekendheid van de branche groter wordt.

Vanuit de aanbodzijde geredeneerd lijkt de markt echter zijn grenzen te hebben bereikt. De belangrijkste aanwijzing daarvoor zijn de dalende omzetten over het product pandbelegging/terugkoop tussen 2006 en 2008. Het lijkt erop dat de markt 'vol' zit, dat er teveel spelers zijn. Sommige ondernemers constateren zelf dat er steeds meer concurrentie is en dat mensen in de grote steden kunnen 'shoppen' tot ze de hoogste waarde voor hun onderpand krijgen geboden. Daarnaast ondervinden met name kleine pandhuizen en terugkoopwinkels naar eigen zeggen steeds meer concurrentie van tweedehandswinkels op internet, zoals marktplaats.nl. De grote ketens zijn positiever gestemd en verwachten te blijven groeien.

Deze verklaringen overziend, lijkt het plausibel te veronderstellen dat de markt de komende jaren zonder regulering *licht* blijft groeien. Waarschijnlijk zullen sommige kleine papamama-pandhuizen en terugkoopwinkels het hoofd net niet boven water kunnen houden, terwijl de grote ketens nieuwe vestigingen zullen openen en groei bewerkstelligen op de bestaande locaties.

## **S6 Vormgeving maximale vergoeding**

Met dit onderzoek dient een onderbouwing gegeven te worden voor (de vormgeving van) een maximale vergoeding die pandhuizen en terugkoopwinkels kunnen vragen. Voor de vormgeving van de maximale vergoeding voor pandbeleningen lijkt vanuit de optiek van zowel consumenten als (commerciële) aanbieders één percentage waarin alle kosten zijn vervat het meest geschikt. Dit percentage wordt berekend per maand over de beleensom.

Voor consumenten is één percentage het meest overzichtelijk en transparant. Eén percentage sluit tevens aan bij de praktijk in de branche: 90% van de bedrijven rekent een vast percentage per maand over de beleensom.

De hoogte van een maximale vergoeding is te baseren op de kosten en baten van bedrijven. De bedrijfslasten van pandhuizen en terugkoopwinkels bedragen gemiddeld 50 procent per beleende euro. De bedrijfsactiviteiten rondom het product pandhuis of terugkoop leveren gemiddeld 40 procent op per beleende euro uit de verkoopopbrengsten van niet opgehaalde goederen. De overige 10 procent voor dekking van de bedrijfslasten plus een winstmarge zouden dan uit de vergoeding voor beleenrecht (bij pandhuizen) of opslagkosten (bij terugkoopwinkels) gedekt moeten worden.

Voor de hoogte van de vergoeding zijn in dit onderzoek drie scenario's ontwikkeld. Omdat de looptijd van beleningen meestal tussen de 1 en 3 maanden (gemiddeld 2 maanden) bedraagt, is de vergoeding uitgedrukt in percentage van de beleensom per maand. Scenario 1 beschrijft een situatie waarbij de maximale vergoeding conform de gemeentelijke pandhuizen is. Scenario 2 beschrijft een situatie waarbij gekozen is voor een maximale vergoeding gebaseerd op de gemiddelde bedrijfslasten inclusief winst van commerciële bedrijven. Scenario 3 gaat uit van een maximale vergoeding op basis van de laagste bedrijfslasten inclusief winst in de branche.

Onderstaande tabel toont de hoogte van de vergoeding voor pandbelening berekend op basis van verschillende scenario's, in vergelijking met de huidige meest voorkomende vergoedingen (voorwaarden voor terugkoop).

**Tabel S2** Vergoedingen voor pandbelening bij verschillende scenario's

Scenario	Vergoeding per maand (% van beleensom)
Huidige situatie	Tot 20% (plus evt. vaste adm. kosten)
1. Conform gemeentelijke pandhuizen	Maximaal 1,5%
2. O.b.v. gem. bedrijfslasten, incl. winst	Maximaal 9,5%
3. O.b.v. laagste bedrijfslasten, incl. winst	Maximaal 4,5%

*Bron: Interviews, jaarrekeningen en aangeleverde gegevens (2006-2008) van gemeentelijke pandhuizen en commerciële bedrijven met pandbelening of "recht op terugkoop" als bedrijfsactiviteit. Bewerkingen: 100.*

Scenario 1: Gemeentelijke pandhuizen hebben een andere kostenstructuur dan commerciële pandhuizen en terugkoopwinkels. Doordat zij veel hogere omzetten en beleensommen realiseren, in principe geen winstdoelstelling hebben, werken met het waardeverste en weinig opslagruimte kostende goud en zilver hebben zij bepaalde kostenvoordelen. Een maximale kredietvergoeding conform de gemeentelijke pandhuizen voor alle pandhuizen volgens scenario 1 zal er toe leiden dat de bedrijfsactiviteiten pandbelening en koop-terugkoop bij de meeste bedrijven onrendabel worden. Waarschijnlijk sluiten veel bedrijven. Hierdoor verdwijnt voor klanten met een kredietbehoefte een manier om aan geld te komen zonder nieuwe schulden te maken.

Scenario 2 op basis van gemiddelde bedrijfslasten inclusief een winstmarge van 9% voor kleinschalige ondernemingen geeft zowel grotere als kleinere pandhuizen en terugkoopwinkels een kans op overleven. Het sluit een prikkel voor enige efficiëntieverbetering in bij een aantal bedrijven met hoge bedrijfslasten en zorgt voor een daling van de kosten voor de

consument. Met een maximaal vergoedingspercentage van 9,5 procent van de beleensom per maand is het kostenvoordeel van de consument ten opzichte van de huidige situatie (met maxima van 20 procent) echter beperkt. Mogelijke neveneffecten van dit scenario is dat bedrijven een langere minimale looptijd gaan hanteren en/of een minimale pandwaarde of beleensom gaan instellen, zodat per pand een groter deel van de vaste kosten gedekt wordt.

Scenario 3 is gebaseerd de bedrijfslasten van de bedrijven met de laagste lasten. Deze optie impliceert op het eerste gezicht veel bescherming aan de consument: het maximale vergoedingspercentage komt op 4,5 procent van de beleensom te liggen per maand. De bedrijven met de laagste kosten zijn echter grotere keten- en franchiseondernemingen, met schaalvoordelen ten opzichte van kleinere ondernemingen. Keuze voor deze optie betekent dat veel kleinschalige B.V.s en eenmanszaken in kleinere steden hun pandhuis- en terugkoopactiviteiten niet kunnen continueren omdat zij waarschijnlijk de noodzakelijke efficiëntievoordelen van grote bedrijven kunnen behalen. De markt wordt dan mogelijk gedomineerd door een aantal grote ketens.

# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond

De financiële nood kan op een bepaald moment zo hoog zijn dat mensen direct over constanten willen beschikken. Wie niet wil of kan lenen en geen goederen wenst te verkopen, kan er voor kiezen bezittingen te belenen. Dit kan bij commerciële instellingen, de zogenaamde commerciële pandhuizen. Naast de commerciële pandhuizen zijn er in Nederland twee gemeentelijke pandhuizen: het Haagse Pandhuis en de Stadsbank van Lening in Amsterdam.

Het aantal commerciële pandhuizen in Nederland lijkt groeiende. Zo stonden in 2002 bij de Kamer van Koophandel tien pandhuizen geregistreerd, in 2007 waren dit er zestien. De gegevens van de KvK zijn echter niet betrouwbaar omdat veel pandhuizen niet als zodanig staan geregistreerd. Ze kunnen ook ingeschreven staan als tweedehandswinkel of groothandel. Doordat iedereen in principe een pandhuis kan beginnen en er geen vergunningen nodig zijn, springen ondernemers in de markt. Naar verwachting blijft de markt voor pandkrediet zonder regulering groeien. Door de kredietcrisis neemt de behoefte aan 'snel geld' toe. Bovendien is verpanden aantrekkelijk, omdat er niet wordt gecontroleerd of er sprake is van een negatieve BKR-registratie.

## 1.2 Kabinetsbeleid

Het terugdringen van het aantal huishoudens met schulden vormt een van de speerpunten van het kabinet. Het beleid is er ondermeer op gericht consumenten bewuster te maken van de risico's van het lenen van geld, overkreditering te voorkomen en de schuldhulpverlening effectiever te organiseren. Een van de maatregelen om overkreditering te voorkomen is de herziening van de Pandhuiswet 1910.

De Pandhuiswet is het wettelijke kader dat de verstrekking van pandbeleningen reguleert.<sup>1</sup> In deze wet zijn voorschriften opgenomen over het aanbieden van pandbeleningen door gemeentelijke en particuliere pandhuizen. De Pandhuiswet functioneert in de praktijk echter niet naar behoren. Daarvoor zijn twee redenen. In de eerste plaats is het artikel uit 1910 over de hoogte van verpandingen (maximaal 25 gulden of 11,34 euro) nooit aangepast. Pandhuizen die werken met verpandingen van hogere bedragen vallen dus niet onder de wet. In de tweede plaats zijn sommige pandhuizen de afgelopen jaren met een nieuwe constructie gaan werken: verkoop met recht op terugkoop. Het pandhuis wordt hierbij eigenaar van het 'beleende' goed, maar de klant heeft tot het verstrijken van de overeengekomen termijn het alleenrecht om het goed terug te kopen. Deze constructie valt niet onder de Pandhuiswet.

---

<sup>1</sup> Pandhuizen vallen niet onder de Wet op het financieel toezicht (Wft) en staan dus niet onder controle van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

Voor het kamerlid Spekman van de PvdA zijn deze praktijken samen met vermeende misstanden in de branche (woekerrentes, te korte beleentermijnen en belening van gestolen goederen) aanleiding geweest om de Minister van Financiën te vragen om haast te maken met de herziening van de wet. Mede naar aanleiding daarvan heeft de Minister van Financiën aangekondigd de Pandhuiswet 1910 te herzien en te streven naar inwerkingtreding medio 2010. Ter voorbereiding op de herziening heeft het ministerie van Financiën Research voor Beleid en IOO gevraagd onderzoek te doen naar de markt voor pandbeleningen en een redelijke maximale vergoeding voor pandbeleningen.

### **1.3 Probleemstelling en onderzoeksvragen**

#### **Probleemstelling**

Op dit moment is er weinig bekend over de omvang en structuur van de markt voor pandbeleningen, de werkwijze van pandhuizen, de kenmerken van hun klanten en de motieven van klanten om gebruik te maken van pandhuizen. Dit onderzoek moet inzicht bieden in de Nederlandse markt voor pandbeleningen.

Daarnaast dient dit onderzoek een basis te bieden voor een besluit over een redelijk maximumpercentage voor de vergoeding van pandbeleningen. Om tot een zorgvuldige vaststelling van een redelijk maximaal vergoedingspercentage te komen, moet de opbouw van de huidige vergoedingen worden onderzocht. Toepassing van het nu geldende maximale kredietvergoedingspercentage (momenteel een rente van 18% per jaar) zou het aanbieden van dit product waarschijnlijk niet langer rendabel maken. Daarom moet enerzijds rekening worden gehouden met de kosten voor de aanbieder, anderzijds dienen ook de belangen van de consument in het oog te worden gehouden. Voorkomen moet worden dat aan de consument onredelijk hoge kosten in rekening worden gebracht.

Bij het beantwoorden van de centrale probleemstelling zijn in het onderzoek de volgende vragen beantwoord:

#### **Markt voor pandkrediet**

1. Hoe is de markt van aanbieders van pandkrediet te karakteriseren en wat zijn de toekomstverwachtingen?
  - a. Hoeveel particuliere pandhuizen zijn er in Nederland actief?
  - b. Wat is de omvang van verschillende aanbieders van pandkrediet (in aantal uitstaande beleningen, omzet, naar regio)?
  - c. Wat is de omvang van de totaalomzet in de branche?
  - d. Hoe lang bestaan pandhuizen en hoe dynamisch is deze markt? Is de markt interessant voor nieuwe toetreders?
  - e. Wat zijn – bij ongewijzigd overheidsbeleid – de toekomstverwachtingen in deze markt?
  - f. Welke mogelijke gevolgen heeft een herziening van de Pandhuiswet 1910 voor de markt?



2. Waar bestaan de activiteiten van de aanbieders van pandkrediet uit?
  - a. In welke gevallen is er sprake van (zuivere) verpanding en in welke van koop-terugkoop?
  - b. Wat voor een soort artikelen wordt verpand (sieraden, goederen, welk type goederen)?
  - c. Welke andere activiteiten voeren de aanbieders van pandkrediet uit?
  - d. Is het aanbieden van pandkrediet een hoofd- of nevenactiviteit?
  
3. Hoe ziet de vraagzijde van de markt van pandkrediet eruit (klantenbestand)?
  - a. Wat is de samenstelling van het klantenbestand naar achtergrondkenmerken (leeftijd, inkomen, huishoudensamenstelling)?
  - b. In hoeveel procent van de gevallen is er sprake van een consument met een problematische schuldsituatie?
  - c. Wat zijn motieven van klanten om gebruik te maken van de diensten van een pandhuis? Wat zijn ervaringen van klanten?
  - d. Welke alternatieven zijn er en in hoeverre wordt daarvan gebruik gemaakt door klanten van pandhuizen (geld lenen van vrienden/familie, gemeentelijke kredietbank/schuldhulpverlening, verkoop van goederen op marktplaats, etc.)?
  - e. Wat zijn redenen voor klanten om een belening niet terug te nemen?
  
4. In hoeverre is er sprake van misstanden in de markt?
  - a. Welke rentes worden door aanbieders van pandkrediet in rekening gebracht?
  - b. Welke beleentermijnen worden door aanbieders van pandkrediet in acht genomen? Welke verlengingsmogelijkheden zijn er? Hoeveel procent van de klanten neemt/koopt zijn belening terug?
  - c. Welke informatie wordt door de aanbieder van pandkrediet voorafgaand aan en bij het sluiten van de overeenkomst verstrekt? Komt het voor dat er geen of weinig informatie wordt verstrekt?
  - d. In hoeverre is er sprake van belening van gestolen goederen? Welke controle vindt daarop plaats door het pandhuis?
  - e. Welke gegevens leggen aanbieders van pandkrediet vast met betrekking tot de klant?

#### **Maximale vergoeding**

5. Wat is een redelijke maximale vergoeding voor pandkrediet?
  - a. Hoe ziet de kostenstructuur eruit en hoe kan het maximale vergoedingspercentage of –tarief op basis daarvan onderbouwd worden?
  - b. Wat is een redelijke winstopslag, mede gegeven de omvang van de noodzakelijke investeringen?
  - c. Wat is de kostenopbouw per gemiddelde beleensom en is er sprake van kostendifferentiatie<sup>1</sup> naar hoogte van de beleensom (voor enkele veelvoorkomende beleensommen)?
  - d. In hoeverre is het maximumvergoedingspercentage voor consumptief krediet zoals vastgelegd in wet- en regelgeving (wettelijke rente + 12% p.a.) toepasbaar voor pandhuizen?

<sup>1</sup> Een afname (toename) van de kosten in verhouding tot de beleensom, naarmate de beleensom toeneemt.

- e. Welke variant voor de vormgeving van de hoogte van de maximale vergoeding is te verkiezen? Welke bewijzen ondersteunen deze keuze?
  - i. Eén maximum vergoedingspercentage (waarin alle relevante kostencomponenten voor de consument zijn opgenomen) ongeacht de hoogte van de beleensom;
  - ii. Een differentiatie van de hoogte van het maximum vergoedingspercentage (waarin alle relevante componenten zijn opgenomen) naar de omvang van de beleensom<sup>1</sup>;
  - iii. Een maximale vergoeding die bestaat uit een vast bedrag en een variabel deel (al dan niet in de vorm van een percentage)<sup>2</sup>;
  - iv. Een combinatie van de voorgaande varianten.

#### **1.4 Verschil pandhuis en verkoop met recht op terugkoop**

Veel bedrijven in de branche hebben 'pand' of 'pandhuis' in de naam staan. Onder een pandhuis verstaan we een organisatie waar klanten goederen kunnen belenen. Dat wil zeggen dat zij met een artikel als onderpand een geldlening ontvangen. Het beleende pand blijft eigendom van de klant, zolang deze maar binnen de afgesproken termijn terugbetaalt. Omdat de klant eigenaar blijft van het pand, behoudt deze bepaalde rechten. Een voorbeeld hiervan is het recht op de meeropbrengst (na kostenaf trek) bij verkoop van het goed, wanneer bij betalingsverzuim het goed wordt verkocht.

Bedrijven die werken volgens de pandhuissystematiek houden zich niet per definitie aan de Pandhuisswet. Slechts drie pandhuizen in Nederland, waaronder de gemeentelijke pandhuizen van Den Haag en Amsterdam werken volgens de letter van de wet. Het is ook niet zo dat de woorden 'pand' of 'pandhuis' in de naam van een bedrijf betekenen dat zij werken volgens de pandhuissystematiek. Het grootste deel van de Nederlandse 'pandhuizen' doet aan verkoop met recht op terugkoop. Het verschil tussen verpanden en koop-terugkoop is juridisch van aard. Bij verkoop met recht op terugkoop wordt het 'pandhuis' eigenaar van het 'beleende' goed in plaats van de klant. De klant heeft tot het verstrijken van de overeengekomen termijn het alleenrecht om het goed terug te kopen. De looptijd van deze overeenkomsten is meestal korter dan bij verpanding en het toegestane aantal verleningen geringer.

Omwille van de leesbaarheid hanteren we in dit rapport de term 'pandhuis' voor bedrijven die vooral goederen verpanden en 'terugkoopwinkel' voor bedrijven die vooral doen aan verkoop met recht op terugkoop.

---

<sup>1</sup> Het bedrag dat de consument ter beschikking krijgt.

<sup>2</sup> In Duitsland is in de "Pfandleihverordnung" een maximum vergoeding opgenomen, bestaande uit een vast en een variabel deel, waarbij de hoogte van het vaste deel afhankelijk is van de hoogte van de beleensom.

## 1.5 Onderzoeksverantwoording

Het onderzoek bestond op hoofdlijnen uit de volgende activiteiten:

- Inventarisatie van bedrijven via websearches en belronde onder 45 bedrijven
- Expertinterviews
- Bedrijfsenquête onder 18 pandhuizen/terugkoopwinkels
- Verdiepende casestudies bij 9 pandhuizen/terugkoopwinkels
- Enquête onder 260 klanten bij tien pandhuizen/terugkoopwinkels.

### 1.5.1 Websearch en belronde

De markt voor pandbeleningen is een moeilijk grijpbare markt. Pandhuizen zijn bijvoorbeeld niet opgenomen in CBS-statistieken en ook bij de Kamers van Koophandel staan pandhuizen meestal niet altijd als zodanig geregistreerd. Om zicht te krijgen op de omvang van de markt is begonnen met een uitgebreide websearch. Hierbij is een overzicht gemaakt van alle pandhuizen/ terugkoopwinkels die online traceerbaar zijn. Dit overzicht is aangevuld via de 'sneeuwbalmethode': aan alle bedrijven die aan het onderzoek hebben deelgenomen is gevraagd of ze andere pandhuizen/terugkoopwinkels kennen en welke dat zijn. Ook is gebruik gemaakt van concurrentenoverzichten die twee verschillende pandhuizen/terugkoopwinkels voor eigen gebruik hadden samengesteld. Het grootste deel van de bedrijven die zo gevonden zijn, hebben we vervolgens met een telefonische vragenlijst benaderd.

Het totaal aantal pandhuizen en terugkoopwinkels in Nederland kan iets hoger liggen dan het aantal dat in dit onderzoek is getraceerd. Tijdens het onderzoek waren er aanwijzingen dat er bedrijven zijn die pandhuis- of terugkoopactiviteiten ondernemen naast andere activiteiten, maar dat niet bekendmaken. Het gaat dan bijvoorbeeld om juweliers die, naast inkoop van goud, ook inkoop met terugkoop als optie aanbieden. Deze bedrijfsactiviteit wordt vaak niet geregistreerd en alleen in de etalage of op de toonbank bekendgemaakt.

### 1.5.2 Expertinterviews

Om zicht te krijgen op ontwikkelingen in de markt zijn daarnaast een aantal persoonlijke interviews gehouden met belangrijke spelers in het veld. Er zijn acht interviews gehouden, zowel met experts die in de branche zelf werkzaam zijn als met andere betrokkenen:

- Ministerie van Financiën.
- Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) en het Nederlands Instituut voor Budgetvoorlichting (NIBUD).
- Gemeentelijke Pandhuizen: Stadsbank van Lening Amsterdam en Pandhuis Den Haag.
- Commerciële Pandhuizen/terugkoopwinkels: Cash Converters, Used Products en Pandhuis Haaglanden.

### 1.5.3 Bedrijfsenquête

Aansluitend op de voorbereiding is een telefonische enquête uitgevoerd onder individuele bedrijven die tot de markt voor pandbeleningen behoren. Middels deze enquête is van een zo groot mogelijk deel van de branche basale financiële informatie verzameld. De gegevens die zo zijn verzameld vormden de input voor berekende schattingen van indicatoren voor de sector als geheel.

Alle pandhuizen en terugkoopwinkels die in de voorbereidende fase zijn gevonden hebben voorafgaand aan de enquête een brief ontvangen vanuit het Ministerie van Financiën waarin de opzet en het doel van het onderzoek werd uitgelegd en de respondent om medewerking is gevraagd.

Uitgangspunt voor de bedrijfsenquête vormde de basislijst van pandhuizen en terugkoopwinkels in Nederland die in de eerste fase van het onderzoek was opgesteld. Een deel van het totaal aantal vestigingen behoorde tot een keten. Om bij ketens aangesloten terugkoopwinkels niet oververtegenwoordigd te laten zijn, zijn in de bedrijfsenquête hooguit twee of drie vestigingen benaderd.

In totaal zijn 45 winkels benaderd. Hiervan hadden 11 winkels de pandhuis- of koop/terugkoopactiviteiten al stopgezet. Eén pandhuis is via een standaard online formulier benaderbaar, maar er zijn geen winkel- of bedrijfsgegevens te traceren. In totaal wilden 15 bedrijven niet deelnemen en hebben 18 winkels de vragen in de enquête beantwoord. Ook wanneer bedrijven *niet* wilden meewerken aan de enquête zijn enkele algemene vragen gesteld, over onder meer de belangrijkste activiteiten van het bedrijf, het aantal FTE en type goederen dat beleend kan worden. Als gevolg hiervan kan bij enkele vragen de totale respons hoger zijn dan 18.

### 1.5.4 Klantenquête

Bij negen pandhuizen of terugkoopwinkels is daarnaast een klantenquête uitgevoerd, om zicht te krijgen op beweegredenen en achtergrondkenmerken van consumenten. Bij ieder deelnemend pandhuis zijn onderzoekers gedurende één of twee drukke dagen aanwezig geweest. Op deze manier zijn 260 face-to-face interviews met klanten gerealiseerd.

Een overzicht van de responsverdeling is weergegeven in onderstaande tabel.

**Tabel 1.1**      Overzicht van de respons bij de klantenquête

<i>Locatie</i>	<i>Type organisatie</i>	<i>Type activiteit</i>	<i>Aantal interviews</i>
1	Gemeentelijk	Verpanden	30
2	Gemeentelijk	Verpanden	30
3	Gemeentelijk	Verpanden	30
4	Gemeentelijk	Verpanden	30
5	Gemeentelijk	Verpanden	30
6	Commercieel	Verpanden	24
7	Commercieel	Koop-terugkoop	22
8	Commercieel	Koop-terugkoop	20
9	Commercieel	Koop-terugkoop	30
10	Commercieel	Koop-terugkoop	14
<b>Aantal gesprekken</b>	<b>150 gemeentelijk</b> <b>110 commercieel</b>	<b>174 verpanden,</b> <b>86 koop-terugkoop</b>	<b>260 Totaal</b>

*Bron: RvB, 2009*

Er is bewust voor gekozen om een aanzienlijk deel van de interviews te houden met klanten van gemeentelijke pandhuizen, omdat 1) de gemeentelijke pandhuizen een aanzienlijk aantal klanten hebben en 2) op deze manier een goede vergelijking mogelijk is met commerciële pandhuizen. Doordat de klantenenquête een goede geografische spreiding kent en bij verschillende typen pandhuizen is afgenomen, zijn er geen redenen om aan te nemen dat deze een vertekend beeld van de klantenpopulatie geeft.

### 1.5.5 Casestudies

#### **Methodologie**

Onderdeel van dit onderzoek is een onderbouwing van de maximale vergoeding voor pandbeleningen. Om een beter inzicht te krijgen in de opbrengsten- en kostenstructuur van pandbeleningen is aantal casestudies uitgevoerd.

#### **Deelname aan casestudies**

Tijdens de bedrijfsenquête is aan alle ondervraagde bedrijven die beleningen verstrekken gevraagd naar hun interesse in deelname aan deze casestudies. Hierbij is de nadruk gelegd op het belang van ieder bedrijf om deel te nemen, zodat tot een op de praktijk gebaseerde kostenopbouw en bepaling van de maximale vergoeding kan worden gekomen. Desondanks ging maar een klein deel van de bedrijven met pandhuis / terugkoopactiviteiten in op de geboden mogelijkheid.

Naast de twee gemeentelijke pandhuizen waren zeven commerciële bedrijven bereid om nadere financiële informatie te verstrekken. Twee van deze bedrijven zijn grotere concerns met meerdere vestigingen of franchises. Van deze bedrijven is een maximum aantal van twee winkels in de casestudies opgenomen. Dit om te voorkomen dat twee bedrijven met mogelijke efficiëntievoordelen ten opzichte van bijvoorbeeld een éénmansbedrijf, de resultaten domineren. Met alle bedrijven zijn tevens gesprekken gevoerd ter toelichting van de verstrekte financiële informatie. Ook zijn jaarverslagen bestudeerd om de verstrekte informatie op hoofdlijnen te verifiëren.

## Analyse

In dit onderzoek is informatie over de opbrengsten- en kostenopbouw van gemeentelijke en commerciële pandhuizen apart geanalyseerd. De twee gemeentelijke pandhuizen zijn elk namelijk qua omzet (inkomsten) alleen al drie tot dertien keer zo groot als de zeven commerciële bedrijven die deelnemen aan de casestudies. Hun totale beleensom op jaarbasis is 60 maal zo groot als de totale beleensom van de commerciële pandhuizen in de cases. Gevolg hiervan is dat de gemeentelijke instellingen de markt domineren. Deze gemeentelijke pandhuizen zijn 'winstgevend' ondanks relatief lage vergoedingen. Omdat deze instellingen al langer bestaan en deel zijn van een grotere gemeentelijke organisatie hebben zij mogelijk schaal- en andere kostenvoordelen (b.v. geen opstartkosten) ten opzichte van commerciële pandhuizen.

Zeven commerciële bedrijven zijn bereid gevonden inzicht te geven in de financiële cijfers. Vier van de deelnemende bedrijven maken als winkel of franchise deel uit van een groter concern. Voor deze bedrijven geldt ook dat zij mogelijk kostenvoordelen hebben ten opzichte van kleinere zelfstandige B.V.'s of eenmansbedrijven. Om de verschillen inzichtelijk te maken presenteren wij daarom naast de tabellen met de gemiddelden in de tekst ook de cijfers van de bedrijven met de hoogste en laagste kosten en opbrengsten.

Vier bedrijven hebben cijfers geleverd over de drie meest recente jaren (2006-2008). Twee bedrijven hadden slechts voor twee jaren gegevens beschikbaar, en een bedrijf kon alleen gegevens voor 2006 leveren. Om tot vergelijkbare gemiddelde kosten, opbrengsten en resultaten te komen zijn voor elk bedrijf de gemiddelden (kosten, opbrengsten en resultaten) per beleende euro per jaar genomen.

Ten slotte is het van belang te melden dat alle pandhuizen en terugkoopwinkels die hebben deelgenomen aan de casestudies – op een na – langer dan vier jaar bestaan. De gemiddelde levensduur is zes jaar. Het beeld van de winstgevendheid van deze bedrijven wordt dus niet vertekend door aanloopverliezen van bedrijven die slechts enkele jaren bestaan.

## 2 Pandhuizen in Nederland

Dit hoofdstuk schetst een beeld van de aanbodzijde van de markt voor pandbeleningen. Waar relevant is onderscheid gemaakt tussen pandhuizen en terugkoopwinkels. De twee gemeentelijke pandhuizen die werken volgens de Pandhuyswet zijn in dit hoofdstuk alleen ter vergelijking meegenomen.

### 2.1 Typering en omvang

#### Aantal bedrijven

In totaal zijn er momenteel zeker 58 organisaties in Nederland die sieraden of goederen belenen, of waar verkoop - terugkoopactiviteiten plaatsvinden. Iets minder dan de helft hiervan bestaat uit zelfstandige bedrijfjes met één vestiging. Het grootste deel van de markt wordt gevormd door enkele ketens:

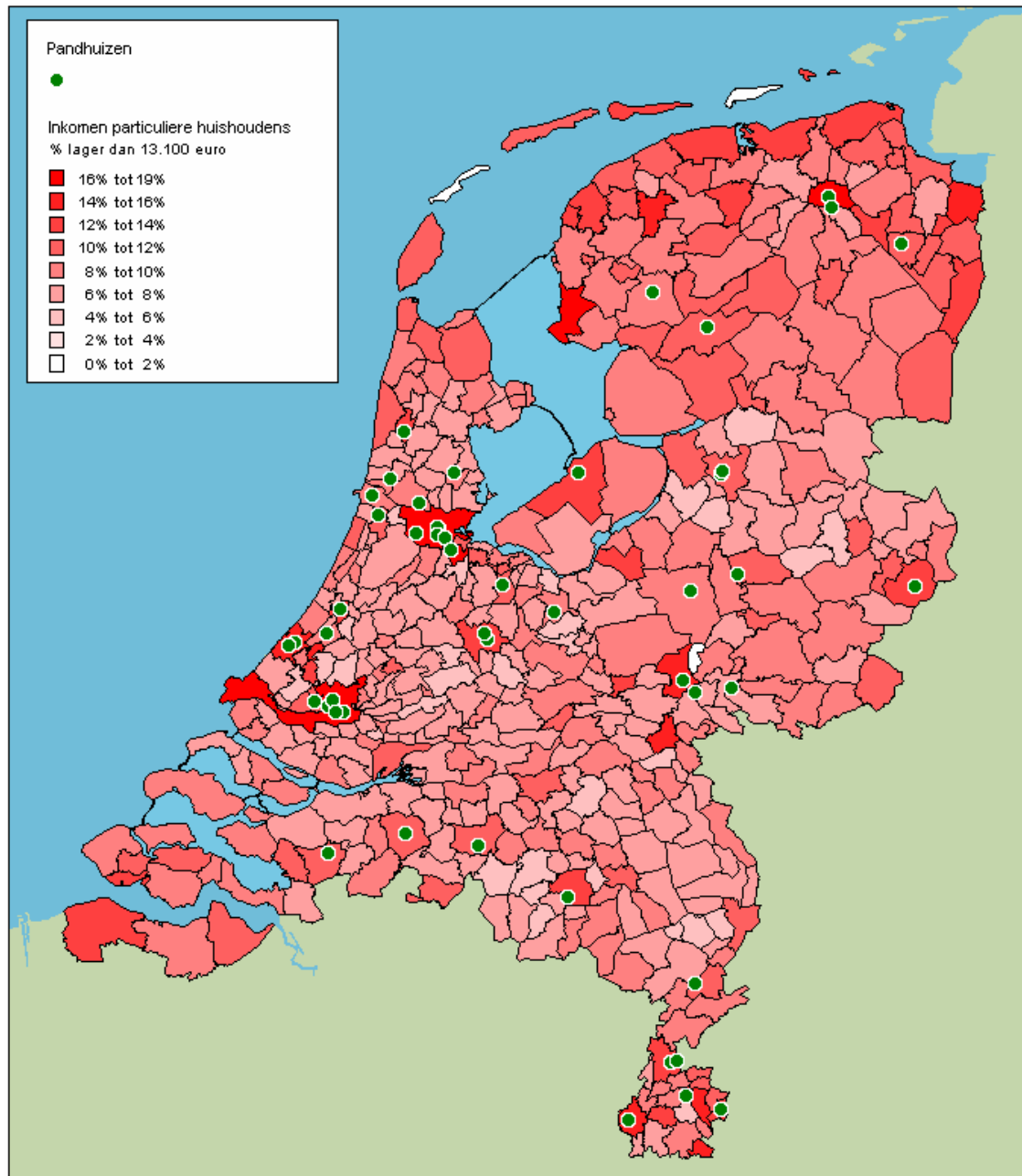
- Used Products met 15 winkels,
- Cash Converters met 6 winkels,
- Stadsbank van Lening Amsterdam met 5 winkels (gemeentelijk),
- Goods4You/Cash4Goods met 3 winkels en
- TNS Direct Geld met 2 winkels.

Het exacte aantal pandhuizen of terugkoopwinkels kan in werkelijkheid iets hoger liggen. Een deel van de pandhuizen en terugkoopwinkels is namelijk niet of nauwelijks traceerbaar via gegevens van de Kamer van Koophandel, via internet, via bedrijvengidsen of 'via-via'. Het gaat dan bijvoorbeeld om juweliers die, naast inkoop van goud, ook inkoop met terugkoop als optie aanbieden. Deze bedrijfsactiviteit wordt vaak niet geregistreerd en alleen in de etalage of op de toonbank bekendgemaakt.

#### Regionale spreiding

De meeste pandhuizen en terugkoopwinkels zijn recent opgericht. Op de gemeentelijke pandhuizen van Den Haag en Amsterdam en enkele juweliers met pandbeleningen als nevenactiviteit na, zijn bijna alle ondernemingen na 2000 gestart. Vooral in de grote steden in de Randstad verschijnen er nieuwe zaken. De grootste concentratie pandhuizen en terugkoopwinkels bevindt zich dan ook in de Randstad. Om een beeld te krijgen van de spreiding van pandhuizen en terugkoopwinkels over Nederland, is onderstaande kaart gemaakt. Daarbij zijn de 58 bedrijven afgezet tegen het percentage huishoudens met een laag inkomen (lager dan 13.100 euro) in de betreffende gemeente.

**Figuur 2.1** Pandhuizen en terugkoopwinkels afgezet tegen % huishoudens met minder dan 13.100 euro per gemeente



Bron: Enquête pandhuizen/terugkoopwinkels en CBS Statline (2006).

Uit de kaart blijkt er een redelijke samenhang bestaat tussen het percentage huishoudens met een laag inkomen en de vestiging van een pandhuis of terugkoopwinkel.



## Activiteiten

De verhouding tussen pandhuizen en 'recht op terugkoop' ligt rond 30 procent pandhuizen en 70 procent 'recht op terugkoop'. De meeste bedrijven die actief zijn in de branche hebben, naast het verpanden of koop-terugkoop, nog één of meer nevenactiviteiten. In onderstaande tabel zijn de verschillende bedrijfsactiviteiten van de pandhuizen samengevat.

**Tabel 2.1** Activiteiten van pandhuizen zonder gemeentelijke pandhuizen (meer antwoorden mogelijk)

	%
Verpanden	32%
Koop-terugkoop	68%
Verkoop van tweedehands goederen	65%
Anders	65%
<b>Totaal (N=31)</b>	<b>100%</b>

Bron: Bedrijfsenquête

In veel gevallen is er niet één hoofdactiviteit aan te wijzen, maar zijn er meerdere bedrijfsactiviteiten. Vaak is er een combinatie met verkoop van tweedehands goederen, in- en verkoop van partijgoederen of in- en verkoop van goud en edelmetaal. In veel gevallen zijn er nog andere activiteiten, variërend van een verfwinkel, zonnestudio tot kamerverhuur. Sommige bedrijven bleken alleen aan inkoop (van juwelen en edelmetaal) te doen en behoren dus niet tot de branche. Deze zijn verder niet meegenomen in het onderzoek.

## Omvang in FTE's en omzet

Pandhuizen en terugkoopwinkels hebben een relatief kleine personele omvang, waarbij er hooguit drie FTE aan personeel betrokken is bij de activiteiten. Bij ongeveer de helft van de winkels is er slechts één FTE gemoeid met de activiteiten. Op basis van de bedrijven die hebben deelgenomen aan de enquête samen met de twee gemeentelijke pandhuizen kan worden geschat dat er in de branche tussen de 100 en 150 FTE aan personeel werkzaam is.

De omzet die bedrijven maken over het product pandbeleningen en koop-terugkoop varieert sterk. Er is een groep met een zeer kleine omzet van 1.500 tot 10.000 euro. Meestal zijn dit bedrijven voor wie pandbeleningen bijzaak zijn, zoals juweliers. De middenmoot wordt gevormd door bedrijven met een omzet van zo'n 100.000 tot 150.000 euro. De grote ketens hebben een omzet van maximaal enkele miljoenen.

Op basis van de omzetgegevens van de achttien bedrijven die hebben deelgenomen aan de bedrijfsenquête, de negen bedrijven die als casestudy hebben gediend en de gemeentelijke pandhuizen van Den Haag en Amsterdam is een schatting te maken van de totale omzet in de branche. Daarbij gaan we er van uit dat de bedrijven die deelnamen aan het onderzoek een representatieve afspiegeling vormen van de totale branche. De totale omzet in de markt bevindt zich dan naar schatting tussen de 140 en 175 miljoen euro. Het gaat daarbij om de omzet over pandbeleningen en koop-terugkoop exclusief overige activiteiten (inkoop en verkoop van tweedehands goederen et cetera). De twee gemeentelijke pandhuizen domineren de markt met naar schatting 70% tot 95% van de totale omzet.

*De geschatte omzet in de branche ligt tussen de 140 en 175 miljoen euro. Gemeentelijke pandhuizen domineren de markt.*

### Aantal beleningen en omvang van beleensommen

De pandhuizen en terugkoopwinkels die deelnamen aan de bedrijfsenquête hebben moeite om de bedrijfsomvang in aantallen beleningen uit te drukken. Een aanzienlijk deel van hen (23%) weet niet hoeveel beleningen er uitstaan op het moment van interviewen en een nog groter deel (42%) kan niet zeggen hoeveel de gemiddelde beleensom is, omdat die te sterk zou uiteenlopen. Dit doet vermoeden dat bedrijven systemen gebruiken die geen mogelijkheid bieden om managementrapportages uit te draaien.

Op het moment van onderzoek stonden er bij de commerciële bedrijven gemiddeld 330 beleningen/overeenkomsten uit. Bedrijven die werken volgens de pandsystematiek hebben gemiddeld iets meer beleningen uitstaan dan bedrijven die werken met koop-terugkoop: 483 versus 283. De variatie is groot, van 5 beleningen tot 1200 beleningen. Ook de hoogte van de gemiddelde beleensom varieert sterk, van 30 tot 500 euro, met een gemiddelde van 145 euro. Deze variatie in beleensom hangt minder nauw samen met een verschil in assortiment dan verwacht. Ook twee pandhuizen/terugkoopwinkels die alleen goud en sieraden aannemen hebben een kleine gemiddelde beleensom (onder de 100 euro). Er is wel een samenhang met het bedrijfstype: de twee hoogste beleensommen zijn beiden afkomstig uit organisaties die verpanden. Wanneer er sprake is van koop-terugkoop kan het zijn dat klanten voorzichtiger te zijn met het belenen van grote bedragen. Anders gezegd: mogelijk dat klanten verpanden meer vertrouwen.

### Omzet- en winstontwikkeling

De markt voor pandbeleningen en terugkoop is behoorlijk dynamisch. Een eerste inventarisatie van het aantal pandhuizen en terugkoopwinkels wees op een aantal van 74, maar tijdens een belronde onder deze organisaties bleek dat sommige bedrijven waren opgeheven of zich niet meer richtten op pandhuis- of koop/terugkoopactiviteiten. Het lijkt daarbij met name te gaan om kleine pandhuizen van ondernemers die daarnaast nog andere activiteiten ontplooiën. Aan de andere kant groeien sommige bedrijven. Onderstaande tabel laat zien dat de totale omzet bij commerciële bedrijven gemiddeld is toegenomen tussen 2006 en 2008. Het bedrijf met de laagste omzet in 2006 is een bedrijf dat toen net was opgestart.

**Tabel 2.2** Totale omzet over 2006, 2007 en 2008 exclusief gemeentelijke pandhuizen

	2006	2007	2008
<i>Totale bedrijfsomzet</i>			
Hoogste	530.000	550.000	600.000
Laagste	15.000	100.000	100.000
Gemiddeld	251.000	291.000	302.000
<i>Omzet Pand / terugkoop</i>			
Hoogste	270.000	310.000	360.000
Laagste	0	0	1.500
Gemiddeld	94.200	89.900	91.100
<i>Pand als percentage van totale omzet</i>			
Gemiddeld	38%	31%	30%

Bron: Bedrijfsenquête, casestudies

Hoewel de tabel laat zien dat de gemiddelde omzet toeneemt, daalt het product pand / terugkoop als percentage van de totale omzet van gemiddeld 38% in 2006 naar 30% in 2008. Om hier dieper op in te gaan laat de volgende tabel de totale omzetgroei zien en de groei over het product pand/terugkoop.

**Tabel 2.3** Gemiddelde omzetgroei

	2006-2007	2007-2008
Totaal	16,1%	3,7%
Pand / terugkoop	-4,6%	1,4%

Bron: *Bedrijfsenquête, casestudies*

De gemiddelde totale omzet (over alle bedrijfsactiviteiten) steeg tussen 2006 en 2007 met 16%, van 251.000 euro naar 291.000 euro. Tussen 2007 en 2008 volgde een kleinere omzetstijging van 3,7%, 291.000 naar 302.000 euro. Over diezelfde periode daalde de omzet van het product pand / terugkoop eerst met 4,6% over 2007, gevolgd door een marginale stijging van 1,4% over 2008.

Onderstaande tabellen tonen dat gemiddeld sprake is geweest van een winstgroei tussen 2006 en 2007, gevolgd door een winstdaling in 2008 over het product pandhuis / terugkoop (vóór belastingen).

**Tabel 2.4** Netto resultaat over product pandhuis/terugkoop exclusief gemeentelijke pandhuizen

	2006	2007	2008
<i>Netto resultaat Pand / Terugkoop</i>			
Hoogste	80.000	90.000	100.000
Laagste	0	0	-8.300
Gemiddeld	24.000	26.600	21.000

Bron: *Bedrijfsenquête, casestudies*

De gemiddelde winstdaling van 21% over 2008 is fors te noemen. Een verklaring hiervoor is dat enkele pandhuizen en terugkoopwinkels in 2006 of 2007 zijn toegetreten tot de markt. Deze bedrijven hebben als gevolg van opstartkosten in het eerste en/of tweede bedrijfsjaar niet of nauwelijks winst gemaakt. Desondanks realiseerden verschillende bedrijven, zowel grotere als kleinere, ook tussen 2007 en 2008 toch een toename in de winst over het product pandhuis / terugkoop.

**Tabel 2.5** Groei netto resultaat exclusief gemeentelijke pandhuizen

	2006-2007	2007-2008
<i>Groei resultaat Pand / Terugkoop</i>		
Commercieel, gemiddeld	10,8%	-21,0%

Bron: *Bedrijfsenquête, casestudies*

Over het algemeen lijken de dalende gemiddelde resultaten voor het product pandhuis / terugkoop in combinatie met een stagnerende omzetgroei voor het product te duiden op een markt met beperkt groeipotential, ook ten opzichte van andere bedrijfsactiviteiten. Dit is tevens weerspiegeld in de opmerkingen over de toekomst in de bedrijfsenquête: enkele bedrijven zien groeimogelijkheden, terwijl anderen het helemaal niet rooskleurig inzien. De markt voor pandbeleningen en terugkoop is al met al te typeren als een relatief kleine markt die tussen 2000 en 2007 is opgekomen en nu nog licht groeit.

*De markt voor pandbeleningen en terugkoop is relatief klein en heeft een beperkt groeipotential.*

## 2.2 Beleningen en procedures

### Beleende goederen

Klanten kunnen bij pandhuizen en terugkoopwinkels terecht met verschillende soorten goederen en sieraden. De onderstaande tabel laat zien welk type goederen wordt geaccepteerd.

**Tabel 2.6** Type te belenen goederen (meer antwoorden mogelijk)

	%
Goud, zilver (sieraden)	90%
Grote elektronica (tv, hifi, pc, laptop)	40%
Kleine elektronica (mp3, gsm, video- of fotocamera, navigatiesysteem)	40%
Auto's, motoren, scooters	37%
Horloges	30%
Muziekinstrumenten	30%
Gereedschappen	30%
Edelstenen	23%
Dvd's, games, boeken, cd's	13%
Motorboten, plezierjachten	10%
Witgoed	7%
Anders	70%
<b>Totaal (N=30)</b>	<b>100%</b>

*Bron: Bedrijfsenquête*

Er is een onderscheid te maken tussen goud, zilver en edelstenen enerzijds en (duurzame) gebruiksgoederen anderzijds. Qua beleensystematiek domineert het 'verkoop met recht op terugkoop' principe bij de bedrijven die op basis van gebruiksgoederen geld verstrekken. Veelvoorkomende gebruiksgoederen zijn elektronica, auto's en motoren. Als 'anders' categorie worden het meest genoemd: fietsen, antiek, caravans en schilderijen. Pandhuizen belenen bijna allemaal goud, zilver en edelstenen en soms ook duurzame gebruiksgoederen. Vijf pandhuizen zijn gespecialiseerd in goud.

Om de procedure van pandbeleningen en koop-terugkoop te beschrijven, is onderscheid te maken tussen de volgende onderdelen:

- Waardebepaling
- Vastlegging van gegevens
- Informatie die klanten ontvangen voor het sluiten van een overeenkomst

- Beleentermijnen en verlengingsmogelijkheden
- Controle op gestolen goederen
- In rekening gebrachte kosten.

### Waardebepaling

De waardebepaling verschilt tussen goud en edelstenen aan de ene kant en gebruiksgoederen aan de andere kant. Daarnaast is er onderscheid te maken tussen de taxatieprijs en het bedrag dat de klant krijgt (de beleensom). Om de waarde van gebruiksgoederen te bepalen gaan winkels uit van de prijs van vergelijkbare tweedehands goederen en de staat waarin het aangeboden zich bevindt. Sommige winkels kijken daarbij op internet (marktplaats.nl) of houden lijsten bij met de waarde van diverse goederen. Andere winkels zeggen dat een medewerker op basis van ervaring de prijs bepaalt. Enkele bedrijven vermelden dat ze klanten eerst vragen hoeveel geld ze nodig hebben. Dit doet men om lange discussies over de waarde van goederen te voorkomen. Eén ondernemer zei dat deze methode vaak leidt tot een *lagere* prijs dan bij een waardebepaling door het bedrijf. De beleensom die uiteindelijk wordt geboden is meestal een percentage van de tweedehands waarde en kan variëren van maximaal 20 procent van de tweedehands marktwaarde tot de volledige marktwaarde, waarbij maximaal 50-75 procent het meest wordt genoemd.

*De beleensom voor de klant is doorgaans een percentage van de prijs die ondernemers er in hun winkel voor kunnen vragen. Deze verkoopprijs is ook weer een percentage van de marktwaarde.*

De waarde van edelmetalen wordt bepaald aan de hand van een combinatie van de dagelijkse (sloop)goud- of zilverkoers, het gewicht en de verwachte veilingprijs. Eén bedrijf zegt de waarde op maximaal 80 procent van de courante edelmetaalkoers vast te stellen. Bij edelstenen kijkt men naar de gemiddelde prijs die Amsterdamse of Antwerpse opkopers bieden of naar de zuiverheid, grootte en zetting.

### Vastlegging van gegevens

Alle bedrijven die hebben deelgenomen aan het onderzoek leggen klantgegevens vast. Welke gegevens worden vastgelegd en op welke wijze, verschilt. De meeste (61%) bedrijven leggen gegevens vast in een geautomatiseerd systeem, 39% doet dat handmatig in een kasboek of inkoopregister. Een minimale variant die bij enkele bedrijven voorkomt is het vastleggen van NAW-gegevens en een omschrijving van het artikel. In de meeste gevallen vragen bedrijven ook om een identiteitsbewijs en leggen ze gegevens vast zoals: merk, type en serienummer van het artikel, waarde, contractuele zaken zoals eigendomsrechten, rente en termijn van belening. In twee gevallen kregen klanten een ondertekend contract met alle gegevens mee.

### Informatie voor sluiten van de overeenkomst

Klanten die goederen of edelmetaal belenen sluiten in feite een overeenkomst met het pandhuis of de terugkoopwinkel. Aan bedrijven is gevraagd hoe klanten informatie ontvangen vóór het sluiten van de overeenkomst.

**Tabel 2.7** Informatie voor klanten voor overeenkomst bij commerciële pandhuizen (meer antwoorden mogelijk, exclusief gemeentelijke pandhuizen)

	%
Mondeling	61%
Website	50%
Folders	22%
Algemene voorwaarden/reglementen	22%
Anders, namelijk	28%
<b>Totaal (N=18)</b>	<b>100%</b>

Bron: Bedrijfsenquête

De informatieverstrekking is tussen pandhuizen en terugkoopwinkels redelijk vergelijkbaar. Klanten worden voornamelijk mondeling (61%) geïnformeerd over de inhoud van de gesloten overeenkomst. De website wordt daarnaast ook redelijk vaak genoemd als informatiebron (50%). Slechts vier organisaties (19%, niet in tabel) geven uit eigen initiatief aan algemene voorwaarden te hebben die de klant ook nog krijgt uitgereikt. Toch hanteren de meeste (89%) pandhuizen en terugkoopwinkels wel algemene voorwaarden. Veelal zijn deze voorwaarden volgens de organisaties te vinden op de website (negen keer genoemd) of op de achterzijde van het beleenbewijs (zeven keer genoemd). In drie gevallen is er een folder of affiche waar de voorwaarden te vinden zijn. Bij enkele pandhuizen en terugkoopwinkels is gekeken of er daadwerkelijk informatie over rentes, leentermijnen en voorwaarden online te vinden is. Dit was voor de vier bekeken gevallen echter niet of moeilijk vindbaar.

### Beleentermijnen en verleningsmogelijkheden

Bij het merendeel van de pandhuizen en terugkoopwinkels is de eerste beleentermijn één maand. Cash Converters en Used Products kennen een termijn van 28 dagen. Bij vier pandhuizen is de beleentermijn drie maanden, en één pandhuis hanteert een termijn van zes maanden. Bij de meeste commerciële pandhuizen kan er éénmaal verlengd worden. Daarna dient er ofwel teruggekocht te worden, of (bij verpanden) het goed moet gelost worden en opnieuw getaxeerd voordat het herbeleend kan worden.

Het verlengen van de beleentermijn komt relatief vaak voor. Gemiddeld wordt 35 procent van de beleningen verlengd. De verschillen tussen bedrijven zijn echter groot. Bij een bedrijf werd slechts vijf procent verlengd terwijl bij een ander bedrijf maar liefst 70 procent van de beleningen werd verlengd. Het percentage verlengingen lijkt samen te hangen met het type goederen dat is beleend. Klanten die sieraden belenen lossen iets sneller in en verlengen minder vaak dan klanten die gebruiksgoederen belenen waaraan zij weinig emotionele waarde toekennen.

Het komt soms voor dat klanten hun beleende spullen niet meer terugwillen of niet tijdig het benodigde geld bij elkaar kunnen krijgen. In dat geval valt de belening vrij voor verkoop. Gemiddeld is dat bij 31 procent van de beleningen het geval. De spreiding is groot. Bij vijf pandhuizen valt maximaal tien procent van de beleningen vrij voor verkoop, terwijl er vier pandhuizen zijn waarbij 50 tot 100 procent van de beleningen vrij valt voor verkoop. Het pandhuis waarbij maar liefst 100 procent van de beleningen vrij valt voor verkoop is een kleine terugkoopwinkel waar vol-

*Bij 31% van de beleningen willen of kunnen klanten hun goederen niet meer terugkopen.*

gens de eigenaar mensen komen met grote financiële problemen, zoals gokverslaafden. Deze groep verkoopt goederen waarschijnlijk zonder het oogmerk ze ooit weer terug te kopen.

De winst uit verkoop wordt door slechts één commerciële organisatie uitgekeerd aan de klant. Dit is echter een theoretische mogelijkheid: klanten worden niet over deze faciliteit geïnformeerd, en in de praktijk komt het dan ook nooit voor.

### Controle op gestolen goederen

Pandhuizen en terugkoopwinkels lopen het risico dat zij gesloten goederen aangeboden krijgen. Aan de bedrijven die deelnamen aan het onderzoek is gevraagd of controle plaatsvindt op gestolen goederen. Dat is bij 70 procent van de bedrijven het geval. Bij 30 procent van de bedrijven heeft er geen noemenswaardige controle plaats. Er zijn vier veelvoorkomende controlemethoden die soms in combinatie voorkomen:

- Bij de eerste methode vraagt het pandhuis om de aankoopbon van het artikel. Als klanten die niet kunnen overhandigen, gaan sommige pandhuizen en terugkoopwinkels ook akkoord als klanten de verpakking en/of handleiding overhandigen.
- De tweede methode is dat het bedrijf de betrouwbaarheid van de klant en de goederen inschat. Daarbij kijkt men bijvoorbeeld naar de aanwezigheid van serienummers, stelt men kritische vragen aan klanten ("hoe kan een fiets uit Rotterdam in Arnhem terechtkomen?") of laat men de klant een verklaring van geen-diefstal tekenen. Eén keten zegt dat zij een speciale diefstal-checklist voor de inkopers heeft.
- De derde methode is dat het bedrijf al dan niet actief contact heeft met de politie. Eén bedrijf heeft bijvoorbeeld een convenant met de politie gesloten over het aanmelden van en controleren op gestolen goederen: elke dag gaat de inkooplijst naar de politie. Andere bedrijven stellen hun registers open voor de politie of vragen regelmatig lijsten op van de politie waarop recent gestolen goederen staan.
- Ten slotte zijn er bedrijven die vragen naar een identiteitsbewijs en/of camerabewaking in de winkel hebben en dat beschouwen als een vorm van controle op gestolen goederen.

### In rekening gebrachte kosten

Pandhuizen en terugkoopwinkels vragen zeer uiteenlopende vergoedingen en andere kosten voor hun diensten. De vergoeding voor beleenrecht of opslagkosten bedraagt meestal tussen de 5% en 20% van de leensom per maand. Enkele bedrijven brengen administratie- of contractkosten van tussen de € 2,95 en € 5,- in rekening, en/of aparte opslagkosten voor auto's en caravans (€ 30,-). Een gedetailleerd overzicht van de hoogte van het beleenrecht en opslagkosten is opgenomen in bijlage 2.

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de gevraagde vergoedingen en de gemiddelde beleensom per type bedrijf.

**Tabel 2.8** Vergoedingen voor pandbelening

	<i>Laagste</i> <i>(incl. adm. kosten)</i>	<i>Hoogste</i> <i>(incl. adm. kosten)</i>	<i>Gemiddelde</i> <i>beleensom</i>
<i>Commercieel</i>			
Beleenrecht / Opslagkosten incl. adm. kosten	1,59% p.m.	20% p.m.	78 euro
<i>Gemeentelijke pandhuizen</i>			
Beleenrecht incl. adm. kosten	1,33% p.m.	1,5% p.m.	254 euro

*Bron: interviews en informatie van gemeentelijke en commerciële pandhuizen. Bewerkingen IOO*

Commerciële bedrijven die aan verpanding doen brengen gemiddeld genomen een wat lagere rente of vergoeding in rekening (tussen 1,6% en 11% van de beleensom, inclusief administratiekosten op maandbasis) en concentreren zich meer op sieraden of zelfs op alleen goud. Deze verschillen gaan echter niet altijd op. Er zijn pandhuizen die 20% beleenrecht per maand in rekening brengen en omgekeerd zijn er bedrijven die aan terugkoop doen die relatief lage opslagkosten van 1,59% per maand (incl. adm. en taxatiekosten) berekenen.

De gemeentelijke pandhuizen brengen nog lagere kosten in rekening, gemiddeld tussen de 1,33% en 1,50% van de beleensom per maand (inclusief administratiekosten bij een gemiddelde staantijd van zes maanden). Hierbij moet worden opgemerkt dat de gemiddelde beleensom voor de gemeentelijke pandhuizen (254 euro) ook een stuk hoger ligt dan bij de commerciële bedrijven (78 euro). Dit heeft onder andere te maken met het feit dat de gemeentelijke pandhuizen hoofdzakelijk juwelen en sieraden als beleenpand accepteren. Deze hebben gemiddeld een hogere en vastere waarde.

### 2.3 Toekomstverwachtingen

Om een beeld te krijgen van de toekomst van de markt, is het zinvol eerst naar de groei in het recente verleden te kijken. Daaruit is op te maken dat pandhuizen in Nederland een relatief recent fenomeen zijn; de meeste bedrijven zijn opgericht na 2000. Er zijn geen omzetcijfers beschikbaar over de periode 2000-2006, maar de afnemende groeicijfers over 2006-2008 en de dynamiek in het aantal ondernemingen doet sterk vermoeden dat de markt vooral tussen 2000 en 2006 is gegroeid. Ruwweg lijken twee typen ondernemers op de markt te zijn gesprongen. Enerzijds hebben professionele ketens, in een enkel geval uit het buitenland afkomstig (Cash Converters), voet aan de grond gekregen. Anderzijds bestaat de branche uit kleine ondernemers (handelaren, 'papa-mama-bedrijfjes') die een gat in de markt hebben gezien naast hun reguliere activiteiten (vooral in- en verkoop van alerhande goederen).

Er zijn verschillende verklaringen te geven voor de groei van de markt in het recente verleden. Kanttekening daarbij is dat bij gebrek aan marktcijfers over een langere periode deze verklaringen hypothetisch blijven. Gezien de locatie van pandhuizen (meestal in steden en in relatief arme gemeenten) is een voor de hand liggende verklaring dat de groei van de markt samenhangt met groei van het aantal huishoudens met een laag inkomen. Tussen 1996 en 2002 was er echter sprake van een voortdurende *daling* van het aandeel huishoudens met een laag inkomen.<sup>1</sup> Hoewel dit aandeel tussen 2002 en 2006 licht is gestegen, is het daarna weer gestabiliseerd. Deze verklaring lijkt dus niet de *groei* van het aantal pandhuizen te ondersteunen. Het aandeel huishoudens met een laag inkomen in de gemeente is waarschijnlijk wel een achterliggende verklaring om te *starten* met een bedrijf.

Een andere verklaring is dat het aandeel huishoudens dat schulden maakt tussen 2000 en 2008 is toegenomen. Uit CBS-cijfers blijkt dat het aandeel huishoudens met betalingsachterstanden tussen 2000 en 2007 is gestegen van twee procent naar zes procent, met een

---

<sup>1</sup> CBS, Armoedebericht 2008 (Den Haag/Heerlen 2008).



piek van zeven procent in 2005.<sup>1</sup> Huishoudens met betalingsachterstanden zoeken naar manieren om hun achterstand in te lossen, waarbij het belenen van goederen/sieraden bij een pandhuis of terugkoopwinkel voor velen waarschijnlijk de enige resterende optie is. Dit temeer omdat er sinds kort gedragscodes zijn opgesteld voor consumptief krediet. Huishoudens met financiële problemen komen zodoende via de reguliere routes moeilijker aan een lening.

Een derde plausibele verklaring vormt de stijging van het aandeel minderheden, met name in de grote steden. Het gebruik van een pandhuis is vooral bij mensen van Surinaamse of Antilliaanse afkomst redelijk gangbaar. Bijna 40% van de klanten heeft een Surinaamse of Antilliaanse achtergrond. Veel families hebben goud en zilver als vermogen in bezit en hebben er weinig moeite mee om dat te belenen als er geld nodig is. CBS-cijfers laten zien dat het percentage allochtonen is gestegen van iets meer dan zestien procent in 1996 naar bijna 20 procent in 2009, wat een indicatie vormt voor de toename van deze minderheden.

Kijkend naar deze verklaringen, is te verwachten dat de vraag de komende jaren zonder regulering blijft groeien. De kredietcrisis kan verdere groei stimuleren doordat geldverstrekkende instanties kritischer kijken naar de kredietwaardigheid van consumenten. Bovendien wordt een stijging van de werkloosheid verwacht en daarmee een stijging van het risico op schulden. Daarnaast gaan de meeste prognoses uit van een toename van het aandeel minderheden. Ten slotte is er de laatste maanden veel media-aandacht voor pandhuizen, waardoor de (naams)bekendheid van de branche groter wordt.

Vanuit de aanbodzijde geredeneerd lijkt de markt echter zijn grenzen te hebben bereikt. De belangrijkste aanwijzing daarvoor zijn de dalende omzetten over het product pandbelegging/terugkoop tussen 2006 en 2008. Het lijkt erop dat de markt 'vol' zit, dat er teveel spelers zijn. Sommige ondernemers constateren zelf dat er steeds meer concurrentie is en dat mensen in de grote steden kunnen 'shoppen' tot ze de hoogste waarde voor hun onderpand krijgen geboden. Daarnaast ondervinden met name kleine pandhuizen en terugkoopwinkels naar eigen zeggen steeds meer concurrentie van tweedehandswinkels op internet, zoals marktplaats.nl. De grote ketens zijn positiever gestemd en verwachten te blijven groeien.

Deze verklaringen overziend, lijkt het plausibel te veronderstellen dat de markt de komende jaren zonder regulering *licht* blijft groeien. Waarschijnlijk zullen sommige kleine papa-mama-pandhuizen en terugkoopwinkels het hoofd net niet boven water kunnen houden, terwijl de grote ketens nieuwe vestigingen zullen openen en groei bewerkstelligen op de bestaande locaties.

*Zonder regulering blijft de markt de komende jaren waarschijnlijk licht groeien.*

<sup>1</sup> CBS cijfers op Statline. Categorieën betalingsachterstanden zijn huur of hypotheek, gas, water en elektriciteit, op afbetaling gekochte artikelen.



### 3 Klanten van Pandhuizen

Dit hoofdstuk beschrijft de resultaten van een enquête onder 260 klanten van pandhuizen en terugkoopwinkels. De gesprekken zijn gehouden op tien verschillende locaties. Er zijn gesprekken gevoerd met klanten van vijf commerciële en vijf gemeentelijke vestigingen. De resultaten worden in dit hoofdstuk wanneer relevant opgesplitst naar type organisatie (gemeentelijk of commercieel).

#### 3.1 Aantal klanten

Het totaal aantal klanten van de pandhuizen en terugkoopwinkels in Nederland is moeilijk te schatten. Van de commerciële pandhuizen en terugkoopwinkels heeft 33% geen zicht op het aantal unieke klanten op jaarbasis. Op basis van de antwoorden die in de bedrijfsenquête en casestudies gegeven zijn komt het gemiddeld aantal klanten per vestiging voor de commerciële organisaties op ca. 1.900 unieke klanten per jaar.

Er zijn grote verschillen in de omvang van het klantenbestand. Enkele kleine commerciële organisaties hebben in 2007 slechts 50-100 klanten geregistreerd. De terugkoopwinkels die zijn aangesloten bij een keten hebben daarentegen tussen de 2000 en 7000 klanten per jaar. Een schatting van het totaal aantal klanten in de branche is weergegeven in onderstaande tabel.

**Tabel 3.1** Schatting aantal klanten in de branche

	Gemiddeld aantal klanten per jaar, per vestiging	Schatting totaal aantal klanten per jaar, alle vestigingen
Commercieel	1.900	98.000
Gemeentelijk	10.300	62.000
<b>Totaal</b>		<b>160.000</b>

*Bron: Bedrijfsenquête, Casestudies*

Ongeveer 7% van de klanten zegt in de klantenquête bij meerdere pandhuizen klant te zijn. Het totaal van de unieke klanten in de branche is daarom iets lager dan hierboven gepresenteerd en ligt naar verwachting tussen de 140.000 en 155.000 klanten.

Gemiddeld is bijna de helft (46%) van de klanten een vaste bezoeker van het pandhuis of de terugkoopwinkel. Terugkoopwinkels hebben iets minder vaste klanten dan pandhuizen: 40% vaste klanten tegenover 60% vaste klanten bij pandhuizen.

*Het totaal aantal klanten in de branche ligt tussen de 140.000 en 155.000 klanten.*

## 3.2 Kenmerken van klanten

### Leeftijd en geslacht

Het verpanden of verkopen-met terugkoop komt in alle leeftijdscategorieën voor. In tabel 3.2 is een overzicht gegeven.

**Tabel 3.2** Leeftijden van klanten

<i>Leeftijd</i>	<i>Commercieel</i>	<i>Gemeentelijk</i>	<i>Totaal</i>
18 – 24 jaar	9%	8%	9%
25 – 34 jaar	34%	16%	26%
35 – 44 jaar	30%	22%	25%
45 – 54 jaar	18%	27%	24%
55 – 64 jaar	6%	17%	12%
65 of ouder	3%	6%	5%
<b>Totaal</b>	<b>(N = 110) 100%</b>	<b>(N=150) 100%</b>	<b>(N=260) 100%</b>

*Bron: Klantenquête*

Het grootste deel van de klanten (75%) is in de leeftijd tussen 25 en 55 jaar. Slechts een klein deel van de klanten is ouder dan 65. Er zijn vrijwel geen klanten ouder van 70 jaar. Klanten van commerciële pandhuizen en terugkoopwinkels zijn over het algemeen jonger (gemiddeld 38 jaar) dan klanten van gemeentelijke pandhuizen (gemiddeld 44 jaar).

Bij de gemeentelijke pandhuizen is 66% van de klanten vrouw. Het is opvallend dat deze verdeling bij de commerciële terugkoopwinkels juist omgekeerd is: daar is slechts 40% van de klanten vrouw. Dit verschil wordt verklaard door het type goederen dat beleend kan worden. Bij de (gemeentelijke) pandhuizen, waar met name goud en sieraden beleend worden, zijn de vrouwelijke klanten in de meerderheid. Wanneer het assortiment te belenen goederen breder is neemt het aandeel mannelijke klanten toe.

### Etniciteit

Aan respondenten is zowel het eigen geboorteland als het geboorteland van de ouders gevraagd. Wanneer de respondent of tenminste één van de ouders geboren is buiten Nederland is aan die respondent een niet-Nederlandse etniciteit toegekend. In onderstaande tabel is een overzicht gegeven van de meest voorkomende etniciteiten.

**Tabel 3.3** Etniciteit van klanten

	<i>Commercieel</i>	<i>Gemeentelijk</i>	<i>Totaal</i>
Nederlandse	37%	25%	30%
Surinaamse	31%	43%	38%
Antilliaanse	12%	5%	8%
Turkse	3%	5%	4%
Marokkaanse	3%	4%	3%
Anders	19%	20%	20%
<b>Totaal</b>	<b>(N = 110) 100%</b>	<b>(N=150) 100%</b>	<b>(N=260) 100%</b>

*Bron: Klantenquête*

Een groot deel van de klanten is, met name bij gemeentelijke pandhuizen, van Surinaamse of Antilliaanse achtergrond. Een belangrijke reden hiervoor is dat gebruik maken van een pandhuis of terugkoopwinkel, met name voor het belenen van goud en sieraden, binnen de Surinaams/Antilliaanse cultuur redelijk gangbaar is. Bij commerciële winkels is het aandeel Nederlandse klanten aanzienlijk hoger dan bij gemeentelijke pandhuizen. Dit kan grotendeels verklaard worden vanuit het te belenen assortiment. In de casestudies geven enkele winkeleigenaars aan dat Nederlandse klanten over minder goud en sieraden beschikken, en daarom vaker gebruiksgoederen belenen. Aangezien het te belenen assortiment bij gemeentelijke pandhuizen grotendeels beperkt is tot goud en sieraden komen Nederlandse klanten dan ook meer bij commerciële terugkoopwinkels.

De meest voorkomende antwoorden in de categorie 'anders' zijn Indonesië (zes keer genoemd), Thailand en Sri Lanka (samen vier keer genoemd), Kaap Verdische eilanden (drie keer genoemd) en Duitsland (drie keer genoemd).

### Huishoudsamenstelling

In tabel 3.4 zijn de huishoudkenmerken van de klanten weergegeven.

**Tabel 3.4** Huishoudsamenstelling van klanten

	<i>Commercieel</i>	<i>Gemeentelijk</i>	<i>Totaal</i>
Alleenstaand, geen kinderen thuis	39%	33%	35%
Alleenstaand, wel kinderen thuis	20%	25%	23%
Samenwonend/gehuwd, wel kinderen thuis	20%	19%	19%
Samenwonend/gehuwd, geen kinderen thuis	9%	17%	14%
Bij ouders/familie/vrienden	10%	7%	8%
Anders	2%	0%	1%
<b>Totaal</b>	<b>(N = 110) 100%</b>	<b>(N=150) 100%</b>	<b>(N=260) 100%</b>

*Bron: Klantenquête*

Van de klanten van pandhuizen en terugkoopwinkels is een groot gedeelte (58%) alleenstaand. Van de groep alleenstaande klanten met kinderen is de overgrote meerderheid (53 van de 59) vrouw. Vier op de tien klanten (alleenstaand of samenwonend) heeft kinderen. Opvallend is dat ook de groep samenwonenden zonder kinderen vrij groot is (14%). Binnen deze groep is er een verschil zichtbaar tussen gemeentelijke en commerciële organisaties. Wanneer we dit percentage vergelijken met eerdere klantonderzoeken van het Pandhuis van de gemeente Den Haag valt op dat deze groep samenwonenden zonder kinderen bij gemeentelijke pandhuizen in enkele jaren tijd sterk gestegen is. In 2004 behoorde slechts 7% van de klanten van het Pandhuis tot deze groep, tegenover 17% in 2006<sup>1,2</sup>.

<sup>1</sup> Bolhuis, P. & Aalst, M. van der (2004). Gebruikers van het Pandhuis. Onderzoek naar klantprofielen, motivatie en tevredenheid. Research voor Beleid, Leiden.

<sup>2</sup> Bolhuis, P. & Aalst, M. van der (2006). Klantgerichtheidsonderzoek 2006. Pandhuis en Sociaal Juridische Dienstverlening. Research voor Beleid, Leiden.

## Inkomen

Klanten die gebruik maken van een pandhuis of terugkoopwinkel hebben gemiddeld genomen een inkomen dat lager is dan modaal (in 2008 was het modale inkomen 2.353 euro bruto, zo'n 1.700 netto). Aan de klanten is gevraagd aan te geven in welke categorie het netto inkomen valt. Onderstaande tabel bevat een overzicht van gegeven antwoorden.

**Tabel 3.5**      Inkomen van klanten

	<i>Commercieel</i>	<i>Gemeentelijk</i>	<i>Totaal</i>
Minder dan € 700,- netto per maand	10%	18%	15%
€ 701,- tot € 1000,- netto per maand	32%	21%	26%
€ 1001,- tot € 1500,- netto per maand	36%	28%	31%
€ 1501,- tot € 2350,- netto per maand	17%	17%	17%
Meer dan 2350 netto per maand	3%	4%	3%
Geen antwoord	3%	12%	8%
<b>Totaal</b>	<b>(N = 110) 100%</b>	<b>(N=150) 100%</b>	<b>(N=260) 100%</b>

*Bron: Klantenquête*

Ook hier zijn enkele verschillen tussen gemeentelijke en commerciële pandhuizen te vinden. De groep klanten met een zeer laag inkomen is bij gemeentelijke pandhuizen groter dan bij commerciële pandhuizen, terwijl de groep klanten met een laag inkomen (tussen €700,- en €1500,- netto per maand) bij commerciële pandhuizen groter is.

In totaal heeft bijna driekwart van de klanten (72%) een laag inkomen en verdient minder dan €1500 netto per maand. Toch is er ook een redelijke groep die een modaal tot hoog inkomen heeft (20%). Uit klantonderzoeken van de Stadsbank van Lening Amsterdam komt naar voren dat de groep huishoudens met een inkomen tussen 1351 en 2050 euro tussen 2005 en 2007 aanzienlijk is gestegen: van 16% in 2005 tot 23% in 2007. In tabel 3.6 is weergegeven wat voor de respondenten de belangrijkste bron van inkomsten is.

**Tabel 3.6**      Bron van inkomen

	<i>Commercieel</i>	<i>Gemeentelijk</i>	<i>Totaal</i>
Werk (in loondienst of zelfstandig)	56%	57%	56%
Werkloosheidsuitkering (WW)	9%	4%	6%
Arbeidsongeschiktheidsuitkering (WAO/WIA)	10%	15%	13%
Bijstandsuitkering (WWB)	16%	7%	11%
Pensioen of AOW	5%	6%	5%
Studiefinanciering	1%	3%	2%
Overige uitkering	4%	8%	6%
<b>Totaal</b>	<b>(N = 110) 100%</b>	<b>(N=150) 100%</b>	<b>(N=260) 100%</b>

*Bron: Klantenquête*

Voor ruim de helft van de klanten (56%) is werk de belangrijkste bron van inkomen. Een aanzienlijk deel (70%) van deze werkenden heeft een inkomen lager dan €1500 netto per maand. 44% van de klanten is voor zijn of haar inkomen afhankelijk van pensioen of uitkering. Het gaat dan voornamelijk om arbeidsongeschiktheidsuitkeringen (13%), bijstandsuitkeringen (11%) en werkloosheidsuitkeringen (6%). Gemeentelijke pandhuizen hebben iets

meer arbeidsongeschikte klanten onder de klantgroep, bij commerciële organisaties is het aandeel klanten met een bijstandsuitkering groter. Een kleine groep klanten (5%) ontvangt een pensioen en/of AOW-uitkering, en enkele klanten (2%) zijn student en ontvangen studiefinanciering.

### Opleiding

Vrijwel alle respondenten hebben een opleiding afgerond. Het opleidingsniveau van klanten van pandhuizen en terugkoopwinkels is laag: 62% van de klanten heeft een niveau vergelijkbaar met MAVO of lager. Een overzicht van de gevolgde opleidingen is weergegeven in onderstaande tabel.

**Tabel 3.7** Opleiding van klanten

	<i>Commercieel</i>	<i>Gemeentelijk</i>	<i>Totaal</i>
Geen onderwijs	1%	1%	1%
Alleen lager- of basisonderwijs	14%	6%	9%
VMBO/LBO of vergelijkbaar	39%	25%	31%
MAVO of vergelijkbaar	20%	23%	22%
MBO of vergelijkbaar	12%	27%	20%
HAVO/ VWO of vergelijkbaar	6%	8%	7%
HBO of vergelijkbaar	7%	7%	7%
WO	0%	1%	1%
Geen antwoord	2%	2%	2%
<b>Totaal</b>	<b>(N = 110) 100%</b>	<b>(N=150) 100%</b>	<b>(N=260) 100%</b>

*Bron: Klantenquête*

Klanten van gemeentelijke pandhuizen zijn over het algemeen iets hoger opgeleid dan klanten van commerciële winkels. Bijna drie op de vier klanten (74%) van commerciële organisaties heeft een opleidingsniveau van MAVO of lager. Bij gemeentelijke pandhuizen is dit bij ongeveer de helft van de klanten (55%) het geval.

## 3.3 Schuldsituatie

### Financiële ruimte

Voor klanten van pandhuizen en terugkoopwinkels is het belenen van goederen of sieraden vaak de enige manier om aan geld te komen. 60% van de klanten geeft aan geen andere manier te zien om geld te betrekken. Dit is een indicatie dat er sprake is van een BKR-registratie en/of een problematische schuldsituatie. Klanten die wél andere mogelijkheden zien, is gevraagd waaruit die mogelijkheden bestaan. Deze mogelijkheden zijn opgesomd in tabel 3.8.

**Tabel 3.8** Mogelijkheden om aan geld te komen

	<i>Commercieel</i>	<i>Gemeentelijk</i>	<i>Totaal</i>
Lenen bij familie of vrienden	56%	38%	44%
Harder of meer werken	28%	28%	26%
Rood staan bij de giro/bank	26%	17%	20%
Lenen bij een andere bank of instelling	6%	11%	8%
Kopen op afbetaling of met uitgestelde betaling	8%	2%	5%
Stelen	4%	4%	4%
Spullen verkopen	4%	4%	4%
Geld krijgen of winnen	2%	2%	3%
<b>Totaal</b>	<b>(N= 54) 100%</b>	<b>(N= 51) 100%</b>	<b>(N=105) 100%</b>

Bron: Klantenquête. Meerder antwoorden mogelijk, gepercenteerd op totaal.

Het meest genoemde alternatief voor belenen is het aangaan van een lening bij familie of vrienden (46 keer genoemd). Voor werkende klanten is het daarnaast een optie om meer te gaan werken of over te werken (27 keer genoemd). Ook rood staan wordt vaak als alternatief genoemd voor het belenen van goederen of sieraden (21 keer genoemd). Voor slechts weinig klanten is het mogelijk om via het afsluiten van een lening bij een bank aan geld te komen (8 keer genoemd). Klanten noemen soms ook 'irrationele' mogelijkheden, zoals stelen (4 keer genoemd) of geld winnen of krijgen (3 keer genoemd).

### Omvang van de schulden

De helft van de klanten van pandhuizen en terugkoopwinkels heeft één of meer schulden. Een overzicht van de aantallen en typen schulden is weergegeven in onderstaande tabel.

**Tabel 3.9** Aantal en type schulden

	<i>Commercieel</i>	<i>Gemeentelijk</i>	<i>Totaal</i>
Nee, ik heb geen andere lening of schuld	50%	51%	50%
Ja, ik sta rood bij de giro/bank	33%	19%	25%
Ja, ik heb nog onbetaalde rekeningen liggen	30%	15%	24%
Ja, ik koop op afbetaling of met uitgestelde betaling	21%	9%	14%
Ja, ik leen bij een andere bank of instelling	14%	14%	14%
Ja, ik leen bij familie/vrienden	14%	3%	8%
Ja, ik leen bij ander een pandhuis	7%	6%	8%
Anders, namelijk	5%	9%	2%
<b>Totaal</b>	<b>(N = 110) 100%</b>	<b>(N=150) 100%</b>	<b>(N=260) 100%</b>

Bron: Klantenquête. Binnen de categorie 'ja' meerdere antwoorden mogelijk, gepercenteerd op totaal.



Een groot aantal klanten staat rood op de giro/bankrekening (25%) en/of heeft onbetaalde rekeningen liggen (24%). Ook kopen op afbetalingen en leningen (geen hypotheek) bij banken of instellingen komen veel voor (beide 14%). Het valt op dat het aantal leningen bij familie en vrienden relatief klein is (20 keer genoemd, 8%) terwijl dit door klanten als belangrijkste mogelijkheid wordt gezien om aan extra geld te komen.

Dit betekent waarschijnlijk dat met name klanten van gemeentelijke pandhuizen het lenen bij familie en vrienden tot het laatst toe uitstellen.

*Een respondent:  
Het is heel moeilijk rond te komen. Alles wordt duurder, en op mijn uitkering wordt steeds beslag gelegd. En ik wil gewoon niet bij familie en vrienden lenen.*

Klanten van commerciële organisaties hebben op meerdere plaatsen schulden dan klanten van gemeentelijke pandhuizen. De klanten van commerciële winkels die ook andere leningen hebben (n=55) hebben gemiddeld 2,1 andere leningen lopen.

Klanten van gemeentelijke pandhuizen met andere leningen (n=74) hebben er gemiddeld 1,5.

Niet alle klanten willen aangeven hoe groot de omvang van de schulden is. De antwoorden van klanten die hier openheid over geven zijn weergegeven in tabel 3.10.

**Tabel 3.10**    Omvang van de schulden

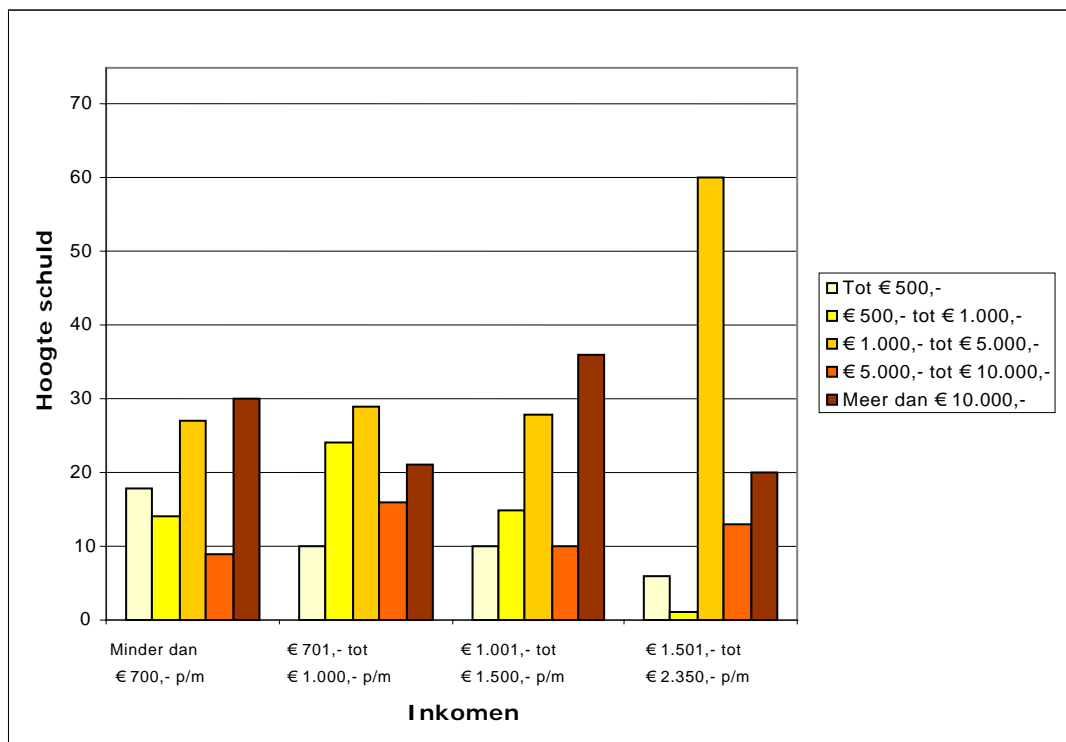
	<i>Commercieel</i>	<i>Gemeentelijk</i>	<i>Totaal</i>
Tot € 500,-	9%	12%	11%
€ 500,- tot € 1000,-	20%	12%	16%
€ 1000,- tot € 5000,-	28%	36%	33%
€ 5000,- tot € 10.000,-	11%	14%	13%
Meer dan € 10.000,-	31%	24%	28%
<b>Totaal</b>	<b>(N=54) 100%</b>	<b>(N=65) 100%</b>	<b>(N=119) 100%</b>

*Bron: Klantenquête*

Klanten hebben, zeker gezien het inkomensniveau, vaak een hoge tot zeer hoge schuldenlast. Bijna 30% van de klanten heeft een schuld van meer dan € 10.000,-.

In onderstaande grafiek zijn de schulden afgezet tegen de netto inkomsten van de klanten. De klanten met een inkomen hoger dan € 2.350,- zijn uit deze grafiek weggelaten. Slechts twee respondenten in deze categorie hadden een schuld (of wilden openheid geven over de schulden), in beide gevallen betreft het een schuld tussen de € 1.000,- en € 5.000,-.

**Grafiek 3.1** Omvang van schulden



Wanneer de inkomsten tegen de schulden worden afgezet, valt op dat een hoge schuldenlast (meer dan €5.000 schuld) vooral bij de lage inkomenscategorieën veel voorkomt. Zo heeft 30% van de klanten met een inkomen lager dan 700 euro per maand een schuld van ruim €10.000.

Ondanks deze hoge schuldenlasten heeft een klein deel van de klanten ervaring met schuldhulpverlening. Slechts 11,9% van de klanten geeft aan in de 12 maanden voorafgaand aan het interview gebruik gemaakt te hebben van schuldsanering, schuldbemiddeling, hulp bij budgetbeheer of een budgetcursus. Uit de gesprekken met klanten blijkt dat een aantal klanten schuldhulpverlening heeft aangevraagd, of (nog) niet voor schuldsanering in aanmerking komt.

### 3.4 Beleningen

#### Bezoek aan pandhuis of terugkoopwinkel

Klanten kunnen voor verschillende activiteiten naar een pandhuis of terugkoopwinkel gaan. Een aanzienlijke groep (42%) geïnterviewde klanten kwam voor het verlengen van een lening. Het aantal klanten dat het bedrijf bezocht om goederen te belenen of een verkoop-terugkoopovereenkomst te sluiten was aanzienlijk kleiner (34%). Andere redenen om een pandhuis te bezoeken waren het inlossen van een lening of terugkopen van beleende goederen (21%), het bekijken of kopen van goederen in de winkel (8%) of het opvragen van informatie (2%).

De meeste klanten gaven aan vaste klant te zijn bij het pandhuis waar het interview is afgenomen. In onderstaande tabel is een overzicht gegeven van de frequentie waarmee klanten het pandhuis bezoeken.

**Tabel 3.11** Aantal bezoeken aan het pandhuis in de 12 maanden voorafgaand aan het gesprek

	<i>Commercieel</i>	<i>Gemeentelijk</i>	<i>Totaal</i>
Niet eerder	3%	16%	11%
1 of 2 keer	21%	41%	31%
3-5 keer	26%	31%	27%
6-10 keer	16%	9%	15%
11-20 keer	18%	2%	8%
21-30 keer	8%	1%	4%
31-50 keer	6%	1%	2%
Meer dan 50 keer	3%	1%	2%
<b>Totaal</b>	<b>(N=110) 100%</b>	<b>(N=150) 100%</b>	<b>(N=260) 100%</b>

*Bron: Klantenquête*

Gemiddeld is 11% van de klanten nog niet eerder bij het pandhuis of de terugkoopwinkel geweest<sup>1</sup>. Klanten van commerciële organisaties bezoeken de winkel frequenter dan klanten van gemeentelijke pandhuizen. Bij de commerciële organisaties is 35% van de klanten meer dan 10 keer in één jaar in de winkel geweest, tegenover 5% bij gemeentelijke pandhuizen. Klanten die het pandhuis of de terugkoopwinkel al eerder hebben bezocht deden dit overwegend voor verkoop-met terugkoop of belenen van goederen (69%). Bijna de helft van de klanten heeft al eens eerder een lening verlengd (48%) of ingelost (38%). Een klein deel van de klanten (13%) kwam eerder als koper naar de winkel.

<sup>1</sup> Bij een andere vraag in de enquête geeft 15% van de klanten aan het pandhuis of de terugkoopwinkel voor het eerst te bezoeken.

### Type beleende goederen

Met name bij de terugkoopwinkels kan een zeer divers assortiment aan goederen worden beleend. Aan alle klanten is gevraagd welke goederen zij (zouden) belenen of verkopen met terugkooptie. De antwoorden zijn opgesomd in tabel 3.12.

**Tabel 3.12** Type beleende goederen

	<i>Commercieel</i>	<i>Gemeentelijk</i>	<i>Totaal</i>
Goud, zilver (sieraden)	49%	97%	77%
Kleine elektronica (mp3, gsm, video- of fotocamera, navigatiesysteem)	41%	1%	18%
Grote elektronica (tv, hifi, pc, laptop)	35%		15%
DVD's, games, boeken, cd's	18%		8%
Horloges	5%	3%	4%
Gereedschappen	9%		4%
Muziekinstrumenten	6%	1%	3%
Fietsen	6%		3%
Edelstenen		2%	1%
Witgoed (wasmachine, koelkast)			0%
Auto's, motoren, scooters	1%		0%
Motorboten, plezierjachten	1%		0%
<b>Totaal</b>	<b>(N=110) 100%</b>	<b>(N=150) 100%</b>	<b>(N=260) 100%</b>

*Bron: Klantenquête. Meerdere antwoorden mogelijk, gepercenteerd op totaal.*

Bij gemeentelijke pandhuizen kunnen klanten, in de meeste vestigingen, alleen goud en zilver belenen. Maar ook bij commerciële organisaties brengt bijna de helft (49%) van de klanten wel eens goud in. Klanten bij commerciële winkels belenen daarnaast overwegend kleine elektronica (41%) en grote elektronica (35%).

Deze goederen hebben voor de meeste klanten (64%) een hoge tot zeer hoge emotionele waarde. Een kwart van de klanten (25%) geeft aan dat de goederen juist weinig tot geen emotionele waarde hebben. Dat goud en sieraden een zwaardere emotionele lading hebben dan gebruiksgoederen blijkt uit het verschil tussen gemeentelijke en commerciële winkels. Van de klanten van gemeentelijke pandhuizen (die met name goud belenen) geeft 77% aan dat de goederen een hoge tot zeer hoge emotionele waarde hebben. Bij commerciële organisaties is dat percentage aanzienlijk lager: 45%.

### Verwachtingen over verloop van de lening

Aan alle klanten die een belening hebben gedaan zijn enkele vragen voorgelegd over het verloop van de lening. In tabel 3.13 zijn de antwoorden op deze vragen samengevat.

**Tabel 3.13** Verwachtingen over het verloop van de belening

	<i>Commercieel</i>	<i>Gemeentelijk</i>	<i>Totaal</i>
<i>Denkt u de nu beleende goederen weer terug te kopen/te lossen?</i>			
Ja	80%	96%	92%
Nee	20%	4%	8%
<b>Totaal</b>	<b>(N=44) 100%</b>	<b>(N=121) 100%</b>	<b>(N=165) 100%</b>
<i>Hoe vaak koopt u de goederen weer terug?</i>			
Altijd	32%	66%	54%
Vaak	23%	10%	15%
Soms	28%	14%	19%
Nooit	11%	8%	9%
Geen mening	7%	2%	4%
<b>Totaal</b>	<b>(N=57) 100%</b>	<b>(N=108) 100%</b>	<b>(N=165) 100%</b>

*Bron: Klantenquête*

Het aantal klanten dat de intentie heeft om goederen te lossen is bij klanten van gemeentelijke pandhuizen aanzienlijk groter (96%) dan bij commerciële organisaties. Toch wil ook daar het overgrote deel (80%) van de klanten zijn of haar goederen weer terugkopen.

De groep klanten die in de praktijk de verkochte of beleende goederen niet of zelden terugkopen halen is veel groter. 21% van de klanten bij gemeentelijke pandhuizen en 39% van de klanten bij commerciële winkels geeft aan nooit of slechts soms goederen terug te kopen of te lossen.

### Redenen voor belenen

Klanten hebben uiteenlopende redenen om sieraden of goederen te willen belenen om aan extra contanten te komen. Aan de klanten is gevraagd met welke reden ze gebruik maken van het pandhuis en waarvoor de extra cash nodig is.

**Tabel 3.14** Redenen om gebruik te maken van het pandhuis

	<i>Commercieel</i>	<i>Gemeentelijk</i>	<i>Totaal</i>
Meer geld voor het huishouden (eten etc.)	46%	43%	45%
Achterstand (huur, elektra) of onverwachte rekening betalen	28%	33%	31%
Voortdurend geld tekort komen	26%	17%	21%
Geld voor extra's	14%	11%	12%
Overbodige spullen verkopen	16%	4%	9%
Lening af lossen (geen hypotheek)	3%	9%	7%
Noodzakelijke aanschaf doen (koelkast, wasmachine)	4%	5%	4%
Spullen kopen	4%	1%	2%
Als overbruggingskrediet (voor ondernemers)	1%	3%	2%
Anders	5%	11%	8%
<b>Totaal</b>	<b>(N=110) 100%</b>	<b>(N=150) 100%</b>	<b>(N=260) 100%</b>

*Bron: Klantenquête. Meerdere antwoorden mogelijk, gepercenteerd op totaal.*

Een groot deel van de klanten (45%) maakt gebruik van het pandhuis of de terugkoopwinkel om meer geld voor huishoudelijke uitgaven vrij te maken. Bijna één op de drie klanten (31%) heeft extra cash nodig om een betalingsachterstand weg te werken of een onverwachte rekening te betalen. Het gaat dan bijvoorbeeld om (achterstanden op) rekeningen voor de vaste lasten als huur of gas, water en licht. Een aantal klanten noemen ook boetes en belastingen, of de aanschaf van boeken voor de opleiding van kinderen.

Ruim een kwart (26%) van de klanten van commerciële winkels geeft aan voortdurend geld tekort te komen. Dit percentage is bij gemeentelijke pandhuizen lager (17%). Een aantal klanten merkt hierbij op dat dit komt doordat ze structureel niet rond kunnen komen van een uitkering (3 keer genoemd), of in een schuldsaneringstraject zitten (2 keer genoemd).

Daarnaast zegt een deel van de klanten (12%) dat ze belenen om geld vrij te maken voor extra's. Bij een deel van deze klanten gaat het om geld om uit te gaan of een vakantie te bekostigen. Andere klanten willen wat extra's hebben om vrienden waarbij de nood nog hoger is te kunnen helpen (2 keer genoemd) of voor de kinderen (3 keer genoemd): voor een schoolreisje of een cadeautje voor een verjaardag.

Klanten die nog andere redenen opnoemen, zeggen te belenen om het geld op te kunnen sturen naar familie in het buitenland (5 keer genoemd), om een verhuizing te bekostigen (2 keer genoemd) of een drugs- of gokverslaving (2 keer genoemd). Twee klanten zeggen een pandhuis te gebruiken als kluis voor de opslag van waardevolle spullen.

Tot slot valt het op dat het deel van de klanten dat overbodige spullen kwijt wil een stuk groter is bij commerciële winkels (16%) dan bij gemeentelijke pandhuizen (4%).

### 3.5 Tevredenheid

De meeste klanten bezoeken een pandhuis of terugkoopwinkel uit nood, omdat ze geen andere mogelijkheid meer zien om aan geld te komen. In de gesprekken met klanten is daarom ook ingegaan op de tevredenheid met de dienstverlening. Tabel 3.15 geeft de antwoorden van klanten weer.

**Tabel 3.15**    Tevredenheid met pandhuis of terugkoopwinkel

	<i>Commercieel</i>	<i>Gemeentelijk</i>	<i>Totaal</i>
Zeer tevreden	36%	26%	30%
Tevreden	42%	55%	50%
Neutraal	14%	15%	14%
Ontevreden	3%	1%	2%
Zeer ontevreden	4%		2%
Geen mening	3%	3%	3%
<b>Totaal</b>	<b>(N=110) 100%</b>	<b>(N=150) 100%</b>	<b>(N=260) 100%</b>

*Bron: Klantenquête*

Zowel bij commerciële als gemeentelijke organisaties is een ruime meerderheid (80%) van de klanten tevreden of zeer tevreden met de dienstverlening. Deze positieve waarderingen van klanten lijkt niet zozeer samen te hangen met het type organisatie als wel met het type activiteit: klanten van pandhuizen waar goederen worden verpand zijn over het algemeen iets meer tevreden (83% is tevreden of zeer tevreden) dan klanten van terugkoopwinkels (73% is tevreden of zeer tevreden).

*Een respondent:  
De mensen zijn erg aardig hier. Als het niet druk is, hebben ze altijd extra aandacht voor me. Ik kom hier ook echt voor mijn aanspraak.*

De meeste klanten van commerciële winkels (95%) en gemeentelijke pandhuizen (82%) hebben aangegeven over welke aspecten van de dienstverlening ze het meest tevreden zijn. Deze tevreden klanten blijken met name content over de wijze van behandeling door het personeel. Bij commerciële organisaties is deze tevredenheid nog groter (65%) dan bij gemeentelijke organisaties (55%). Daarnaast zegt 27% van de klanten met name tevreden te zijn over de beleningsmogelijkheden, zoals het aantal goederen dat ingebracht kan worden en het aantal toegestane verlengingen. Ook de deskundigheid van het personeel (26% van de klanten is daar tevreden over) wordt vaak genoemd als punt van tevredenheid.

Beduidend minder klanten (slechts 46% van de klanten van commerciële winkels en 23% van de klanten van gemeentelijke pandhuizen) noemen aspecten waar ze minder tevreden mee zijn. Van de ontevreden klanten is de hoogte van de beleensom het meest genoemde punt van ontevredenheid: 59% van de klanten bij commerciële winkels en 34% van de klanten bij gemeentelijke pandhuizen is hier niet tevreden mee. Ook over de privacy (door 22% genoemd) en het bedrag waarvoor goederen gelost of teruggekocht kunnen worden zijn klanten niet tevreden. Klanten zijn ook niet tevreden met de openingstijden. Met name werkende klanten zien graag dat de pandhuizen en terugkoopwinkels ook 's avonds en in het weekend open gaan.

*Een respondent:  
Je krijgt echt te weinig voor je spullen. Daarom koop ik het terug. Anders verlies ik er teveel geld op.*

Aan de klanten is ook gevraagd verbeterpunten te noemen. Opvallend genoeg wordt het aanpassen van de hoogte van de rente niet vaak genoemd: slechts vier keer door klanten van commerciële pandhuizen en terugkoopwinkels en, ondanks de lagere rente, drie keer door klanten van gemeentelijke pandhuizen. De verkoopprijs van goederen in de winkel kan volgens een aantal klanten wel lager, vooral wanneer ze deze prijzen vergelijken met de bedragen die zij zelf voor hun goederen hebben ontvangen.





## 4 Vergoeding voor belening

In dit hoofdstuk wordt een onderbouwing gegeven voor een besluit over een maximale vergoeding voor beleningen. Daartoe schetst dit hoofdstuk drie scenario's ten aanzien van de hoogte van de maximale vergoeding voor pandbeleningen. De scenario's zijn gebaseerd op een analyse van de opbrengen- en kostenopbouw van gemeentelijke en commerciële pandhuizen en informatie over de markt. Voorafgaand aan de scenario's worden de randvoorwaarden geschetst waaraan de maximale vergoeding moet voldoen vanuit het perspectief van consumenten en aanbieders.

### 4.1 Vormgeving van de maximale vergoeding voor pandbelening

In theorie zijn vier varianten voor de vormgeving van de hoogte van de maximale vergoeding te bedenken:

1. Eén maximum vergoedingspercentage (waarin alle relevante kostencomponenten voor de consument zijn opgenomen) ongeacht de hoogte van de beleensom;
2. Een differentiatie van de hoogte van het maximum vergoedingspercentage (waarin alle relevante componenten zijn opgenomen) naar de omvang van de beleensom;
3. Een maximale vergoeding die bestaat uit een vast bedrag en een variabel deel (al dan niet in de vorm van een percentage);
4. Een combinatie van de voorgaande varianten.

#### 4.1.1 Consumentenperspectief op vormgeving

Vanuit het oogpunt van de consument heeft één percentage waarin alle kosten vervat zijn de voorkeur. Dit is het makkelijkst en meest transparant omdat de consument zo de kosten van verschillende vormen en van verschillende aanbieders kan vergelijken. De vergoedingspercentages die pandhuizen en terugkoopwinkels rekenen zijn meestal maandrentes. Om een goede vergelijking mogelijk te maken zou het vergoedingspercentage volgens consumentenorganisaties dan ook omgerekend moeten worden in een effectieve rente op jaarbasis<sup>1</sup>.

Omdat er sprake is van een onderpand waardoor het risico voor het bedrijf beperkt is, zou volgens consumentenorganisaties de maximale vergoeding voor pandbelening niet hoger hoeven zijn dan de reguliere maximale vergoeding voor consumentenkrediet (momenteel 18 procent op jaarbasis). Een lager percentage maakt het volgens consumentenorganisaties bovendien haalbaarder voor mensen om hun pand te behouden of terug te kopen.

---

<sup>1</sup> Interview met NIBUD.

#### **4.1.2 Perspectief van de aanbieders**

Uit gegevens uit de bedrijfsenquête kan geconcludeerd worden dat 90 procent van de bedrijven de kosten uitdrukt in een percentage van de beleensom, zonder daarnaast nog een vast bedrag te rekenen. Een keuze voor één percentage waarin alle kosten vervat zijn, sluit dus aan bij de werkwijze van de meeste pandhuizen en terugkoopwinkels.

Ongeveer tien procent van de bedrijven rekent naast een percentage ook een eenmalig vast bedrag of een extra percentage (meestal 1 procent van de beleensom) voor administratie-, taxatie- of contractkosten of extra opslagkosten (bij voertuigen). Een keuze voor deze vorm is vooral relevant voor bedrijven die verlengingen toestaan, waarbij de klant voor verlenging alleen het rentebedrag betaalt.

Bijna de helft van de bedrijven in de enquête staat één of meerdere verleningen toe. Echter, niet al deze bedrijven rekenen eenmalig vaste kosten of een extra percentage voor administratie. Eén percentage voor de maximale vergoeding van pandbeleningen waarin alle kosten vervat zijn lijkt dus het meest geschikt.

#### **4.2 Huidige voorwaarden voor lossing en terugkoop**

Uit de resultaten van de bedrijfsenquête is op te maken dat voor het aflossen van pand- en terugkoopleningen zeer uiteenlopende voorwaarden gelden met betrekking tot de vergoeding voor opslagkosten en beleenrecht en andere in rekening gebrachte kosten. Een gedetailleerd overzicht van de hoogte van het beleenrecht en de opslagkosten is opgenomen in bijlage 2.

Het merendeel van de commerciële bedrijven neemt zowel sieraden als gebruiksproducten in onderpand. De vergoeding voor beleenrecht of opslagkosten bedraagt meestal tussen de 5% en 20% van de leensom per maand. Enkele bedrijven brengen administratie- of contractkosten van tussen de €2,95 en €5,- in rekening, en/of aparte opslagkosten voor auto's en caravans (€30,-).

Commerciële bedrijven die aan verpanding doen brengen gemiddeld genomen een wat lagere rente of vergoeding in rekening (tussen 1,6% en 11% van de beleensom, inclusief administratiekosten op maandbasis) en concentreren zich meer op sieraden of zelfs op alleen goud. Deze verschillen gaan echter niet altijd op. Er zijn pandhuizen die 20% beleenrecht per maand in rekening brengen en omgekeerd zijn er bedrijven die aan terugkoop doen die relatief lage opslagkosten van 1,59% per maand (incl. adm. en taxatiekosten) berekenen.

De gemeentelijke pandhuizen brengen nog lagere kosten in rekening, gemiddeld tussen de 1,33% en 1,50% van de beleensom per maand (inclusief administratiekosten bij een gemiddelde staantijd van zes maanden). Hierbij moet worden opgemerkt dat de gemiddelde beleensom voor de gemeentelijke pandhuizen (254 euro) ook een stuk hoger ligt dan bij de commerciële bedrijven (78 euro). Dit heeft onder andere te maken met het feit dat de gemeentelijke pandhuizen hoofdzakelijk juwelen en sieraden als beleenpand accepteren. Deze hebben gemiddeld een hogere en vastere waarde.

De volgende tabel geeft een overzicht van de huidige vergoedingen die worden gevraagd.

**Tabel 4.1** Vergoedingen voor pandbelening

	Laagste (incl. adm. kosten)	Hoogste (in- cl. adm. kos- ten)	Gemiddelde beleensom	Gemiddelde staantijd
<i>Commercieel</i>				
Beleenrecht /Opslagkosten incl. adm. kosten	1,59% p.m.	20% p.m.	78 euro	2 maanden
<i>Gemeentelijke pandhuizen</i>				
Beleenrecht incl. adm. kosten	1,33% p.m.	1,5% p.m.	254	Iets meer dan 6 maanden

*Bron: interviews en informatie van gemeentelijke en commerciële pandhuizen. Bewerkingen 100.*

De vergoeding voor pandbelening valt niet onder de Wet op het Consumentenkrediet. Desondanks voldoen de gemeentelijke pandhuizen met de hoogte van hun vergoeding (beleenrecht inclusief administratiekosten) beiden wel aan de maximale vergoeding conform de Wet op het Consumentenkrediet van 18 procent op jaarbasis. Dit geldt niet voor de commerciële pandhuizen en terugkoopwinkels. Met inbegrip van administratie- en taxatiekosten voldoet geen van de commerciële bedrijven aan de maximale vergoeding op jaarbasis van 18 procent conform de Wet op het Consumentenkrediet.

### 4.3 Opbrengsten- en kostenopbouw gemeentelijke pandhuizen

Door de verschillen in bedrijfsomvang en bedrijfsactiviteiten zijn de financiële gegevens van pandhuizen en terugkoopwinkels niet simpelweg met elkaar te vergelijken. Daarom zijn alle gegevens over kosten, baten en resultaat die pandhuizen en terugkoopwinkels hebben aangeleverd gedeeld door het totaalbedrag aan euro's dat aan beleningen is verstrekt. Alle gegevens zijn zo gepresenteerd als kosten per beleende euro.

#### 4.3.1 Opbrengsten gemeentelijke pandhuizen

Onderstaande tabel toont de opbrengsten voor de gemeentelijke pandhuizen.

**Tabel 4.2** Gemiddelde baten (%) per euro leenbedrag gemeentelijke pandhuizen

Baten per euro leenbedrag	Gemiddeld (%)
1. Opslagkosten of beleningsrecht	9,0
2. Administratiekosten (indien apart in rekening gebracht)	0,3
3. Extra heffing bij verkoop, veiling of sloop (indien apart in rekening gebracht)	0,9
4. Opbrengst uit verkoop en/of veiling of sloop	0,9
5. Overig: Veilinggeld (door koper van goed)	0,2
6. Overig: Verkoop catalogus	0,01
7. Overig: Verjaarde overschotten	0,8
<b>Totaal Baten als % per euro leenbedrag</b>	<b>12,0</b>

*Bron: Jaarverslagen (2006, 2007 en 2008) en interviews Stadsbank van Lening Amsterdam en Pandhuis Den Haag. Bewerkingen: 100*

Gemiddeld bedragen de opbrengsten in totaal twaalf procent van het leenbedrag. Het merendeel, gemiddeld 10,2% van het leenbedrag, wordt ingebracht door kosten die de pandgevers betalen (beleenrecht en administratiekosten). Daarnaast is een klein deel afkomstig van een extra heffing bij veiling of sloop (0,9%) en de opbrengsten uit verkoop (0,9%). Omdat onbeperkt kan worden verlengd en meer dan 90 procent van de klanten hun sieraden weer komt ophalen, bedragen de inkomsten uit veilingen en verkopen een relatief klein aandeel in de opbrengsten van de gemeentelijke pandhuizen.

Per leenbedrag zijn inkomsten van 0,2 procent (verkoop catalogi en veilinggeld) ingebracht door kopers van de goederen die niet door de pandgevers zijn opgehaald.

Opbrengsten uit verjaarde overschotten bedragen gemiddeld 0,8% van het leenbedrag. Dit zijn de meeropbrengsten uit verkoop/veiling die volgens de Pandhuiswet aan pandbewijshouders dienen worden uitgekeerd, maar waarvan de pandbewijshouders (na enkele jaren en verschillende pogingen) niet kunnen worden getraceerd, bijvoorbeeld wegens adreswijzingen.

Het verschil in gemiddelde opbrengst als percentage van het leenbedrag tussen de twee gemeentelijke pandhuizen bedraagt ongeveer 1 procent: De inkomsten van het gemeentelijke pandhuis met de hoogste opbrengst bedraagt 12,9 procent van het leenbedrag en voor het andere bedraagt dit 11,0 procent. Het verschil is vooral gelegen in een iets hoger percentage beleningsrecht dat in rekening wordt gebracht. Daarnaast is er bij het gemeentelijk pandhuis met de hogere opbrengst per leenbedrag sprake van iets hogere administratiekosten en een wat hogere heffing bij veilig of sloop.

#### **4.3.2 Bedrijfslasten gemeentelijke pandhuizen**

Onderstaande tabel toont de gemiddelde lasten als percentage per euro leenbedrag, op basis van de gegevens uit de casestudies van de twee gemeentelijke pandhuizen. Hierbij dient te worden aangetekend dat de bestudeerde gemeentelijke pandhuizen voor meer dan 99% sieraden en juwelen verpanden en nauwelijks gebruiksgoederen.

**Tabel 4.3** Gemiddelde lasten (%) per euro leenbedrag gemeentelijke pandhuizen

<i>Lasten per euro leenbedrag</i>	<i>Gemiddeld (%)</i>
1. Salarissen incl. sociale uitkeringen	3,3
2. Personeel van derden	0,2
3. Rente: kapitaalschuld	0,9
4. Rente: rekening courant	0,6
5. Personeelsgerelateerde lasten & voorzieningen*	0,1
6. Huur of eigendomslasten voor gebouwen	0,4
7. Onderhoud gebouwen, installaties en kantoorinventaris	0,2
8. Bewakingskosten	0,1
9. Schade en onderhoud beleende (opgeslagen) goederen	0,02
10. Verzekeringen	0,02
11. Verkoop- / veilingkosten	0,03
12. Advertenties en reclame	0,2
13. Kantoorbenodigdheden, drukwerk en papier	0,08
14. Communicatie en vracht**	0,1
15. Automatiseringskosten	0,6
16. Afschrijvingen (voor zover niet begrepen onder eigendomslasten en schade aan goederen)	0,6
17. Overige kosten (overhead)***	0,8
18. <i>Andere kosten</i> <sup>1</sup> :	0,2
<b>Totaal: kosten als % van leenbedrag</b>	<b>8,7</b>

Bron: Jaarverslagen (2006, 2007 en 2008) en interviews Stadsbank van Lening Amsterdam en Pandhuis Den Haag.  
Bewerkingen: 100

De tabel laat zien dat voor de gemeentelijke pandhuizen de lasten per geleende euro uitkomen op ongeveer 8,7%. Salariskosten vormen de grootste kostenpost.

#### 4.3.3 Resultaat gemeentelijke pandhuizen

De volgende tabel toont wat het resultaat is per beleende euro.

**Tabel 4.4** Gemiddelde winst (%) per euro leenbedrag gemeentelijke pandhuizen

<b>Resultaat in percentage per beleende euro</b>	<b>Gemiddelde (%)</b>
Winst als % van leenbedrag	3,2

Bron: Jaarverslagen (2006, 2007 en 2008) en interviews Stadsbank van Lening Amsterdam en Pandhuis Den Haag.  
Bewerkingen: 100.

<sup>1</sup> Hierin zijn onder andere inbegrepen: uitgaven aan onderzoek en advies, duurzame goederen en verlies door verkoop onder kostprijs.

Gemiddeld komt het resultaat van de gemeentelijke pandhuizen uit op 3,2 procent "winst" per beleende euro. Dit is gebaseerd op aftrek van bovengenoemde gemiddelde lasten van baten, vóór onttrekkingen en toevoegingen aan de gemeentekas of reserves.

Voor het gemeentelijke pandhuis met het laagste resultaat daalde het winstpercentage per beleende euro van 2,3 naar 0,7 procent over de afgelopen drie jaar. Voor het gemeentelijke pandhuis met de hoogste winst daalde het winstpercentage per beleende euro van 6,4 naar 2,7 procent over de laatste drie jaar. De voornaamste oorzaak van deze winstverlaging per beleende euro is gelegen in de recente verlaging van het beleenrecht bij deze gemeentelijke pandhuizen. Desondanks behalen de gemeentelijke pandhuizen nog steeds positieve resultaten.

De opbrengsten- en kostenopbouw, en dus het resultaat van gemeentelijke pandhuizen moet in perspectief worden gezien van hun omvang en de beperking van hun bedrijfsactiviteit tot belening van relatief waardevolle juwelen en sieraden. De gemeentelijke pandhuizen doen jaarlijks rond de 100.000 (Den Haag) à 340.000 (Amsterdam) beleningen, inclusief herbelening. De gemiddelde staantijd van panden bedraagt ongeveer een half jaar en de gemiddelde leensom bedraagt 254 euro. De totale leensom die de twee gemeentelijke pandhuizen gemiddeld op jaarbasis tezamen hebben uitstaan bedraagt bijna 112 miljoen euro. Wegens deze schaalgerelateerde efficiënties komt een klein maandelijks vergoedingspercentage van 1,33 a 1,5 procent op deze totalen uit op een voldoende hoog absoluut bedrag om de kosten te dekken.

#### 4.4 Opbrengsten- en kostenopbouw commerciële bedrijven

Op basis van informatie uit jaarrekeningen, interviews en aangeleverde gegevens van commerciële bedrijven die zich (onder andere) bezighouden met pandbeleningen en koop-terugkoop zijn de opbrengsten- en kostenopbouw in kaart gebracht. Ook hierbij worden alle gegevens gepresenteerd als kosten per beleende euro.

##### 4.4.1 Baten commerciële pandhuizen en terugkoopwinkels

De onderstaande tabel geeft een beeld van de gemiddelde baten van commerciële bedrijven per beleende euro.

**Tabel 4.5** Gemiddelde baten commerciële bedrijven per beleende euro

<i>Baten in percentage per geleende euro</i>	<i>Gemiddelde (%)</i>
1. Opslagkosten of beleningsrecht	22,9
2. Administratiekosten (indien apart in rekening gebracht)	0,2
3. Extra heffing bij verkoop, veiling of sloop (indien apart in rekening gebracht)	1,2
4. Opbrengst uit verkoop en/of veiling of sloop	39,5
5. Overig: Div. Ontvangsten	1,5
<b>Totaal Baten</b>	<b>65,2</b>

*Bron: Interviews, jaarrekeningen en aangeleverde gegevens (2006-2008) van commerciële bedrijven met pandbelening of "recht op terugkoop" als bedrijfsactiviteit. Bewerkingen: 100.*

In totaal bedragen de gemiddelde baten per beleende euro in de commerciële sector zo'n 65 procent. Per beleende euro zijn de baten dus zo'n 50 procentpunten meer dan bij de gemeentelijke pandhuizen. Dat is een fors verschil. Bij de commerciële pandhuizen variëren de baten tussen de 31 en 113 procent per geleende euro. Er lijkt geen sprake te zijn van een relatie tussen de hoogte van de baten per geleende euro en het type geleende goed (bijvoorbeeld tussen juwelen en voertuigen enerzijds en kleine elektronica en overige gebruiksgoederen anderzijds).

De opbouw van baten per beleende euro voor commerciële pandhuizen ziet er anders uit dan voor de gemeentelijke pandhuizen. Dit wordt deels veroorzaakt door de relatief hoge opbrengsten uit veiling of verkoop, die een gemiddelde waarde hebben van bijna 40 procent per beleende euro. Deze opbrengsten worden ingebracht door de kopers van de niet-opgehaalde goederen, en niet door de pandgevers. Een relatief lage taxatie of inkoopwaarde, beperktere verlengingsmogelijkheden en een relatief hoog percentage (30%) van pandgevers die hun pand/goed niet komt ophalen, resulteert in relatief hoge verkoopopbrengst in verhouding tot de beleensom bij commerciële pandhuizen vergeleken met de gemeentelijke pandhuizen.

De opslagkosten (beleningsrecht inclusief verlengingen) die de pandgevers inbrengen bedragen bij commerciële pandbeleningen gemiddeld bijna 23 procent per beleende euro. Dit is veel hoger dan de 9 procent per beleende euro bij de gemeentelijke pandhuizen. Bij deze vergelijking dient te worden aangetekend dat de commerciële pandhuizen tezamen gemiddeld op jaarbasis een totale beleensom van 'slechts' 1,8 miljoen euro hebben uitstaan. Deze totale leensom op jaarbasis is zo'n 60 keer lager dan de gemiddelde leensom op jaarbasis die de twee gemeentelijke pandhuizen tezamen belenen. Schaalverschillen spelen hierbij dus een belangrijke rol.

In de tabel is ook te zien dat administratiekosten (0,2%) gemiddeld slechts een heel klein deel van de inkomsten genereren. "Overige ontvangsten" en "extra heffingen bij veiling of verkoop" bedragen tezamen 2,7 procent per beleende euro. Deze twee inkomstencategorieën zijn in de case studies elk maar door één bedrijf gebruikt.

Verjaarde overschotten spelen in de commerciële sector geen rol, voornamelijk omdat het principe van meeropbrengst bij verkoop niet van toepassing wordt geacht bij "verkoop met recht op terugkoop". Deze meeropbrengst is dus inbegrepen in de opbrengst uit verkoop of veiling. Overigens wordt bij 'echte' pandbeleningen in de commerciële sector de meeropbrengst feitelijk ook niet uitgekeerd aan de pandbewijshouders en blijkt dit in de praktijk bij de gemeentelijke pandhuizen eveneens vaak niet mogelijk.

#### **4.4.2 Lasten commerciële pandhuizen en terugkoopwinkels**

De totale bedrijfslasten van commerciële bedrijven bedragen ongeveer 50 procent per beleende euro. De onderstaande tabel laat de gemiddelde bedrijfslasten van commerciële pandhuizen per beleende euro zien.

**Tabel 4.6** Gemiddelde bedrijfslasten commerciële pandhuizen per beleende euro

<i>Bedrijfslasten in percentage per geleende euro</i>	<i>Gemiddelde (%)</i>
1. Salarissen incl. sociale uitkeringen	14,9
2. Personeel van derden	0,3
3. Rente: kapitaalschuld	1,0
4. Rente: rekening courant	1,3
5. Personeelsgerelateerde lasten & voorzieningen*	0,1
6. Huur of eigendomslasten voor gebouwen	4,7
7. Onderhoud gebouwen, installaties en kantoorinventaris	0,2
8. Bewakingskosten	0,03
9. Schade en onderhoud beleende (opgeslagen) goederen	0,3
10. Verzekeringen	0,5
11. Verkoop- / veilingkosten	6,0
12. Advertenties en reclame	5,8
13. Kantoorbenodigdheden, drukwerk en papier	1,2
14. Communicatie en vracht**	0,2
15. Automatiseringskosten	0,1
16. Afschrijvingen (voor zover niet begrepen onder eigendomslasten en schade aan goederen)	1,2
17. Overige kosten (overhead)***	6,4
18. Andere kosten <sup>1</sup>	5,3
<b>Totaal: lasten als % van leenbedrag</b>	<b>49,6</b>

Bron: Interviews, jaarrekeningen en aangeleverde gegevens (2006-2008) van commerciële bedrijven met pandbeleening of "recht op terugkoop" als bedrijfsactiviteit. Bewerkingen: 100.

De bedrijfslasten variëren tussen de 20 en 84 procent per beleende euro. Er is geen verband geconstateerd tussen de hoogte van de bedrijfslasten per geleende euro en het type geleende goed (bijvoorbeeld tussen juwelen en voertuigen enerzijds en kleine elektronica en overige gebruiksgoederen anderzijds).

De salariskosten (15% per geleende euro) vormen het grootste aandeel in de bedrijfslasten. Twee van de bedrijven in de casestudies betreffen eenmanszaken zonder salariskosten waarbij de verkoopkosten dan relatief hoger uitvielen.

Andere substantiële kostenposten van elk 4 tot 6 (pro)cent per beleende euro zijn: overhead, verkoop/veilingkosten, advertentiekosten, andere kosten (zoals autokosten en keurmerk voor ongekeurd goud), en huisvestingskosten.

De advertentiekosten per beleende euro vallen gemiddeld hoog uit doordat één van de bedrijven relatief veel reclamekosten heeft (derde jaar na opstart).

De lasten per beleende euro vallen in de commerciële sector beduidend hoger uit dan bij de gemeentelijke pandhuizen. Dit verschil wordt deels veroorzaakt door schaalvoordelen en de hogere omzet en gemiddelde beleensom bij gemeentelijke pandhuizen.

<sup>1</sup> Hierin zijn onder andere inbegrepen: autokosten, kostprijs van de omzet (voor zover niet verrekend aan de batenkant) en het keurmerk voor ongekeurd goud.



#### 4.4.3 Resultaten commerciële pandhuizen

Onderstaande tabel toont de gemiddelde resultaten (baten minus lasten) van commerciële pandhuizen.

**Tabel 4.7** Resultaten commerciële pandhuizen per beleende euro

<i>Resultaat per geleende euro (%)</i>	<i>Gemiddelde</i>	<i>Hoogste</i>	<i>Laagste</i>
Resultaat: winst / verlies	14,0	38,9	- 24,7

*Bron: Interviews, jaarrekeningen en aangeleverde gegevens (2006-2008) van commerciële bedrijven met pandbelening of "recht op terugkoop" als bedrijfsactiviteit. Bewerkingen: 100.*

Het gemiddelde resultaat bedraagt 14,0 procent per geleende euro. Het laagste resultaat werd veroorzaakt door een onderneming die in 2007 startte met pandbeleningen. In 2008 maakte deze onderneming al winst, die het aanloopverlies voor een deel (maar nog niet helemaal) compenseerde. Het hoogste resultaat van 38,9 procent per beleende euro werd gerealiseerd door een bedrijf waarvoor gegevens voor maar één jaar beschikbaar waren.

De meeste commerciële pandhuisbedrijven noteerden in de periode 2006-2008 jaarlijks een winst van tussen de 5 à 30 procent per beleende euro.

#### 4.5 Scenario's maximale vergoeding pandbelening

Op basis van de bovenstaande kosten- en batenanalyses zijn drie scenario's uitgewerkt ten aanzien van de hoogte van de maximale vergoeding voor pandbelening met de te verwachten gevolgen per scenario voor consumenten en bedrijven.

##### 4.5.1 Scenario 1: Vergoeding conform gemeentelijke pandhuizen

De maximale vergoeding voor pandbeleningen zou theoretisch kunnen worden vastgesteld conform de vergoeding van gemeentelijke pandhuizen en de huidige Wet op het Consumentenkrediet, op maximaal 18 procent op jaarbasis (9 procent per halfjaar). Dit zou betekenen dat op maandbasis, ook de commerciële pandhuizen maximaal 1,5 procent van het leenbedrag bij de pandgever in rekening mogen brengen (inclusief administratie- en taxatiekosten).

De commerciële pandhuizen halen nu gemiddeld 40 procent per beleende euro uit de verkoopopbrengsten en zo'n 24 procent uit beleningsrecht/opslagkosten (incl. administratiekosten en heffing bij verkoop/sloop). De meeste bestaande commerciële pandhuizen nemen nu een mix van juwelen en goedkopere en duurdere gebruiksgoederen als onderpand. De staantijd is momenteel gemiddeld twee maanden.

Een maximale vergoeding van 1,5 procent per maand betekent dat de bedrijven voor een gemiddelde staantijd van 2 maanden maximaal 3 procent vergoeding<sup>1</sup> kunnen vragen. Tezamen met de opbrengsten uit de verkoop (40 procent van beleensom) zou dit uitkomen op 43 procent van de beleensom.

### **Consequenties voor de markt**

De meeste commerciële bedrijven zijn per beleende euro 20 procent kwijt aan salariskosten plus huisvestingskosten en zitten voor de totale bedrijfslasten gemiddeld rond de 50 procent per geleende euro. Bij een maximale vergoeding van 1,5 procent per maand zouden de meeste bedrijven bij ongewijzigde bedrijfsvoering zeer waarschijnlijk verlies gaan draaien. Mogelijk is er door de vergoedingsverlaging wat compensatie in de vorm van groei in het aantal leningen en verlengingen. Pandhuizen en terugkoopwinkels worden echter door een specifieke doelgroep bezocht (veelal schuldenaren) die pandbeleningen gebruikt ter overbrugging van een moeilijke financiële situatie, wat groei van het aantal leningen en verlengingen niet gegarandeerd. Hoewel her en der wellicht efficiëntieverbetering mogelijk is zal dit zeker niet voor alle bedrijven voldoende besparingen per beleende euro opleveren.

Commerciële pandhuizen kunnen hun inkomsten per beleensom verhogen door bijvoorbeeld de minimale looptijd te verlengen. Om in de buurt te komen van kostendekking zouden ze bijvoorbeeld een minimale looptijd van zes maanden (9 procent) in kunnen stellen. Een langere opslagtermijn van artikelen brengt echter extra kosten voor onderhoud en opslagruimte met zich mee en kan met name voor elektronische artikelen en voertuigen tot een substantiële waardevermindering leiden. Ook moeten klanten hun goederen dan langer missen of betalen zij negen procent voor zes maanden terwijl zij hun lening toch eerder afbetalen om hun goederen eerder op te kunnen halen.

Gezien het belang van opbrengsten uit de verkoop van niet-opgehaalde goederen kunnen bedrijven ter compensatie hun taxatiebedragen (en de resulterende beleensom) wel verlagen, zodat per beleende euro meer wordt verdiend op de verkopen van niet opgehaalde goederen. Een verlaging van de taxatiewaarde heeft echter tevens tot gevolg dat de klant voor hetzelfde goed een lagere leensom krijgt. De combinatie van een lagere leensom plus een lager vergoedingspercentage kan van de andere kant er juist voor zorgen dat meer klanten hun goederen komen ophalen (of, indien mogelijk, de looptijd verlengen) omdat ze het bedrag makkelijker kunnen opbrengen. Dit zou betekenen dat de bedrijven dan minder goederen kunnen verkopen. Uiteindelijk kan het nettoresultaat via de verkopen dus niet sterk gecompenseerd worden.

Een andere hypothetische mogelijkheid voor de bedrijven om het rendement te verhogen is om alleen goederen met een bepaalde minimumwaarde, zoals (motor-)voertuigen en juwelen, als pand te nemen. Voor consumenten die geen (motor-)voertuig of juwelen hebben om te verpanden vervalt deze vorm van lening dan. Mogelijk verslechtert de financiële situatie bij sommige klanten hierdoor. Voor bedrijven neemt de totale omzet bij deze mogelijkheid af door de daling van het aantal leningen. Ook dient dan de concurrentiepositie van de Stadsbank van Lening in Amsterdam en het Pandhuis Den Haag in dit scenario te worden geïnventariseerd.

---

<sup>1</sup> Twee maal 1,5 procent per maand

Te verwachten is dat vrijwel direct na invoering van een maximaal vergoedingspercentage van 1,5 procent per maand het aanbod van deze markt sterk zal teruglopen. De markt is dan niet meer interessant voor ondernemers en zij richten zich op andere activiteiten, zoals 'gewone' in- en verkoop van tweedehands goederen. Uiteindelijk zullen alleen de twee gemeentelijke pandhuizen in Den Haag en Amsterdam voortbestaan en misschien een enkel commercieel pandhuis dat zich beperkt tot het verpanden van zaken met een relatief hoge waarde of waardevastheid, zoals juwelen en voertuigen.

#### **4.5.2 Scenario 2: Vergoeding op basis van gemiddelde kosten en opbrengsten**

De commerciële pandhuizen halen nu gemiddeld 40 procent per beleende euro uit de verkoopopbrengsten. Zo'n 24 procent van de inkomsten komen uit beleningsrecht/ opslagkosten (inclusief administratiekosten en heffing bij verkoop/sloop). Bij een gemiddelde staantijd van twee maanden bedraagt de huidige vergoeding dus gemiddeld 12% op maandbasis, ofwel 144% op jaarbasis.

Om break-even te draaien moeten pandhuizen gemiddeld 50 procent per beleende euro aan inkomsten binnenhalen. Dus naast de 40 procent uit de verkoopopbrengsten moeten zij nog minimaal 10 procent uit beleningsrecht of opslagkosten kunnen halen. Daarnaast moet als beloning voor het ondernemerschap een winstopslag worden toegevoegd. Voor kleinschalige ondernemingen is een winstpercentage van gemiddeld ongeveer 9 procent over de omzet normaal (gemiddelde over 2005-2007)<sup>1</sup>.

Op een gemiddelde staantijd van 2 maanden zou dit betekenen dat de maximale vergoeding voor pandbeleningen per maand 10 procent + 9 procent (winstopslag) moet bedragen. Over de gemiddelde staantijd van 2 maanden zou dit uitkomen op 19% ofwel 9,5% per maand. Deze 9,5% bestaat dan voor 5 procent uit kostendekking en 4,5% winstopslag.

#### **Consequenties voor de markt**

Een maximale vergoeding van 9,5% per maand stelt zowel de wat grotere als de kleinere bedrijven in staat een redelijke winst te maken zolang zij efficiënt werken. Mogelijk zullen enkele bedrijven hun werkwijze aanpassen door langere minimale looptijden te hanteren, bijvoorbeeld van 1 maand naar 2 of 3 maanden. Een andere mogelijkheid voor bedrijven is om een minimale pandwaarde of beleensom in stellen, waarbij panden een minimale waarde van bijvoorbeeld 100 euro moeten hebben zodat per pand een groter deel van de vaste kosten gedekt wordt. Veel klanten die nu nog spullen van minder waarde verpanden zullen hierdoor van pandbelening worden uitgesloten. De bedrijfsomzet uit pandbelening of terugkoop zal hierdoor mogelijk wat teruglopen.

Vanuit het perspectief van de consument is een maximaal rentepercentage van 9,5% per maand een verbetering ten opzichte van rentepercentages van maximaal 20 procent per maand.

---

<sup>1</sup> Bron: EIM (2008). Kleinschalig Ondernemen 2008. p. 5; EIM (2007) Kleinschalig Ondernemen 2007. p. 5; en EIM (2006) Kleinschalig Ondernemen 2006. p. 5.

### 4.5.3 Scenario 3: Vergoeding op basis van pandhuis met laagste kosten

Om in de maximale vergoeding voor pandbelening een prikkel tot efficiëntieverbetering te verwerken, kan ervoor gekozen worden om de maximale vergoeding te baseren op de meest efficiënte bedrijven die benedengemiddelde kosten maken.

Uit de analyse van de opbrengsten- en kostenopbouw per bedrijf bleek dat twee bedrijven per beleende euro gemiddelde kosten hebben van minder dan 30 procent per euro. Deze bedrijven haalden 30 procent per geleende euro uit de verkoopkosten. Dit betekent dat de opslagkosten (beleningsrecht) die deze bedrijven als vergoeding bij de pandgever in rekening brengen volledig als ondernemingswinst kunnen worden gezien.

Een vergoeding van maximaal het gemiddelde winstpercentage voor kleinschalige ondernemingen zou uitkomen op 9 procent per beleende euro. Bij een gemiddelde looptijd van 2 maanden zou dit uitkomen op een maximaal toegestane vergoeding voor pandbeleningen van 4,5 procent per maand.

#### Consequenties voor de markt

Bij een maximaal toegestane vergoeding voor pandbeleningen van 4,5 procent per maand is het belangrijkste gevolg voor consumenten een verlaging van de opslag- of beleningskosten per maand. Hierdoor kunnen zij hun goederen mogelijk gemakkelijker behouden c.q. terugkopen of de looptijd verlengen.

Bij dit scenario moet worden aangetekend dat de bedrijven met de laagste kosten beiden tot een grotere keten behoren, met daarbij behorende schaalvoordelen. De beslissing om de maximale vergoeding voor pandbelening op 4,5 procent per maand te stellen zou kunnen leiden tot het uitroeien van op zichzelf staande BV- en eenmansactiviteiten in pandbelening (met hogere kosten per beleende euro) en mogelijk een oligopoliepositie voor de grotere franchise-ondernemingen in de hand werken.

Zoals hierboven bij scenario 1 beschreven kunnen bedrijven ter compensatie een minimum pandwaarde instellen. Hierdoor vervalt echter tevens een deel van de omzet, en dus inkomsten. Ook verlaging van de taxatiewaarde zal voor de bedrijven weinig compensatie bieden omdat meer klanten hun goed kunnen ophalen c.q. terugkopen.

Het is daarom waarschijnlijk dat zeker in kleinere steden waar nu een eenmansbedrijf of kleine BV zit, de bedrijfsactiviteit pandbelening niet langer zal worden aangeboden. Het is zelfs denkbaar dat ook de bedrijven met lager dan gemiddelde kosten hun pandbeleningsactiviteiten niet voortzetten, omdat zij de gedeelde inkomsten voor het bedrijf als gevolg van de verlaagde vergoeding van 20 procent naar maximaal 4,5 procent per maand te hoog achten<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Bron: casestudy interviews.

## Bijlage 1 (On)tevredenheid van klanten

<i>Tevreden over...</i>	<i>Commercieel</i>	<i>Gemeentelijk</i>	<i>Totaal</i>
Wijze van behandeling door het personeel	65%	55%	59%
Beleningsmogelijkheden (type goederen, verlenging)	20%	33%	27%
Deskundigheid van het personeel	29%	23%	26%
Privacy	32%	15%	23%
Openingstijden	15%	24%	20%
Informatie over werkwijze	18%	11%	14%
Hoogte van het bedrag dat u krijgt	9%	13%	11%
Terugkoopwaarde	14%	6%	10%
Assortiment van de winkel	14%	0%	6%
Prijzen van goederen in de winkel	7%	1%	3%
<b>Totaal</b>	<b>(N=105) 100%</b>	<b>(N=123) 100%</b>	<b>(N=237) 100%</b>
<b>Geen antwoord</b>	<b>5</b>	<b>18</b>	<b>23</b>

<i>Ontevreden over...</i>	<i>Commercieel</i>	<i>Gemeentelijk</i>	<i>Totaal</i>
Hoogte van het bedrag dat u krijgt	59%	34%	49%
Privacy	12%	37%	22%
Terugkoopwaarde	18%	23%	20%
Prijzen van goederen in de winkel	31%	3%	20%
Openingstijden	8%	17%	12%
Wijze van behandeling door het personeel	8%	9%	8%
Informatie over werkwijze	8%	6%	7%
Beleningsmogelijkheden (type goederen, verlenging)	8%	3%	6%
Assortiment van de winkel	10%	0%	6%
Deskundigheid van het personeel	6%	0%	3%
<b>Totaal</b>	<b>(N=51) 100%</b>	<b>(N=35) 100%</b>	<b>(N=86) 100%</b>
<b>Geen antwoord</b>	<b>59</b>	<b>115</b>	<b>174</b>



## Bijlage 2 In rekening gebrachte kosten

Beleende goederen	Pand / Terug-	Beleentrecht / opslagkosten	Adm. / contractkosten p. belening	Gem. beleen-	Omgerekend effectief op maand-
Goud, zilver, sieraden, elektronica, muziekinstr. Gereedschap	Verpanden	20% p.m.	0	-	20,0%
Alleen goud	Terugkoop	20% p.m.	0	80	20,0%
Alles: Goud, zilver, sieraden, electra, muziek instr., boeken en CDs, gereedschap etc.	Terugkoop	20% p.m.	0	-	20,0%
Goud, zilver, sieraden, horloges, gr. en kl. Elektronica, muziekinstr., gereedschap	Terugkoop	20% p.m.	0	50	20,0%
Goud, zilver, sieraden, horloges, edelstenen, gr. en kl. elektronica, muziekinstr., fietsen	Terugkoop	20% p.m.	0	-	20,0%
Goud, zilver, sieraden, horloges, gr. en kl. Elektronica, muziekinstr., boeken en CDs	Terugkoop	20% p.m.	0	-	20,0%
Goud, zilver, sieraden, schilderijen, porselein	Terugkoop	15% - 20% p.m.	0	150	17,5%
Goud, zilver, sieraden, edelstenen, horloges (dure), gr. en kl. elektronica, auto's en motoren	Terugkoop	5% - 20% p.m. afh. v. waarde	0	135	12,5%
Goud, zilver, sieraden, edelstenen, horloges (dure), gr. en kl. elektronica, auto's en motoren	Terugkoop	5% - 20% p.m. afh. v. waarde en	0	132	12,5%
Goud, zilver, sieraden, edelstenen, horloges, muziekinstr., fietsen, gr. en kl. elektronica.	Terugkoop	15% p.m goederen en 15% p. 3	€€5,00 p. lening	200	12,5%
Goud, zilver, sieraden, edelstenen, horloges, elektronica, muziek instr., etc.	Terugkoop	15% p.m. (min. € 10)	0	30	15,0%
Goud, zilver, sieraden, edelstenen, horloges, gereedschap, auto's en motoren, fietsen	Terugkoop	15% p.m.	0	100	15,0%
Alleen goud	Verpanden	6% p.m.	5%	175	11,0%
Goud, zilver, sieraden, horloges, elektronica, muziek instr., etc.	Verpanden	10% p.m.	0	-	10,0%
Alleen goud	Verpanden	8% p.m.	0	1.500	8,0%
Goud, zilver, sieraden, elektronica, muziek instr., auto's en motoren, caravans, meubilair	Terugkoop	20% p. 3 mnd	€ 2,95, en bij auto's & caravans	-	7,7%
Goud, zilver, sieraden, elektronica, muziek instr., auto's en motoren, caravans, meubilair	Terugkoop	20% p. 3 mnd	€ 2,95, en bij auto's & caravans	-	7,7%
Goud, silver, sieraden, munten, edelmetalen	Verpanden	5% p.m.	0	35	5,0%
Alleen goud	Terugkoop	10% p. 3 mnd	0	125	3,3%
Goud, zilver, sieraden, horloges, auto's en motoren	Terugkoop	10% p. 3 mnd	0	118	3,3%
Goud, zilver, sieraden	Verpanden	17% p.jr op dagbasis (min. €	€4,95 p. goed + 1% taxatiekosten	500	3,4%
Goud, silver, sieraden (gemeentelijk)	Verpanden	1,3% p.m.	1% per belening	275	2,3%
Goud, zilver, sieraden (gemeentelijk)	Verpanden	1,33% p.m. (vanaf 1 mnd.	-	230	1,3%
(Gewogen) gemiddelde				273	2,3 - 20%





Instituut voor Onderzoek van Overheidsuitgaven (IOO bv)  
Bredewater 26  
Postbus 602  
2700 MG Zoetermeer  
tel: 079 322 22 24  
fax: 079 322 22 14  
e-mail: [info@ioo.nl](mailto:info@ioo.nl)  
[www.ioo.nl](http://www.ioo.nl)

Research voor Beleid  
Bredewater 26  
Postbus 602  
2700 MG Zoetermeer  
tel: 079 322 22 22  
fax: 079 322 22 12  
e-mail: [info@research.nl](mailto:info@research.nl)  
[www.research.nl](http://www.research.nl)