

Reactie Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (NVI)

op de internetconsultatie terzake het besluit houdende nadere eisen met betrekking tot de kwaliteit van incassodienstverlening, regels over de wijze van indiening van een aanvraag tot inschrijving in het register, de hoogte van het tarief van de registratie en ten behoeve van het toezicht op incassodienstverlening, alsmede een aanpassing van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten (Besluit kwaliteit incassodienstverlening)

De Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (NVI, 1989) is de brancheorganisatie van en voor incassobureaus. De leden van de NVI¹ staan voor MVI: Maatschappelijk Verantwoorde Incasso. Zij zijn allemaal Incasso Keurmerk-gecertificeerd en worden gecontroleerd door het onafhankelijke Keurmerkinstituut te Zoetermeer. Hierdoor is de kwaliteit van het incassoproces met een hoge standaard geborgd. Incasso-ondernemingen die het NVI Incasso Keurmerk voeren voldoen aan strenge (kwaliteits)eisen.

De private incassobranche helpt schulden vroeg in de 'schuldenketen' op te lossen. Deze belangrijke rol moet daarom ingevuld worden met oog voor het belang van de schuldeiser én de schuldenaar. Het motto van de NVI is al jaren: '*wie iets koopt, moet daarvoor betalen*'. Gebeurt dat niet of niet meteen, dan helpen onze leden daarbij. Niemand is gebaat bij verdere escalatie zoals dure gerechtelijke procedures of langdurige trajecten van schuldhulpverlening. Wel bij snellere afhandeling, ruimte in het toestaan van een minnelijke betalingsregeling en vooral ook minder kosten en daardoor minder stress, voor schuldenaar én schuldeiser.

De NVI heeft altijd betoogd dat regulering van de incassobranche belangrijk is. Ook dat daarvoor nodig is dat er een gelijk speelveld dient te zijn met bijpassende bevoegdheden in het minnelijke traject voor zowel incassobureaus, gerechtsdeurwaarders en incasso-advocaten. Het incassoregister dient gevuld te worden met alleen hoge kwaliteit inschrijvingen van incassobureaus waarop sterk en eenduidig toezicht wordt gehouden.

Veel van hetgeen nu in het Besluit kwaliteit incassodienstverlening staat verwoord over vakbekwaamheid en richting consumenten(bescherming) lijkt geïnspireerd door de eisen van het Incasso Keurmerk van de NVI, dat is positief. Minder positief is dat er (te) weinig punten in de AMVB staan die opdrachtgevers bescherming bieden. Dat ervaren wij als een gemiste kans. Die bescherming wordt wel geborgd in onze eigen keurmerkcriteria, die verdergaande eisen op het gebied van kwaliteit behelzen. Juist omdat schuldeisers indirect worden gebonden aan de inhoud van het Besluit mag verwacht worden dat voor hen van belang zijnde aspecten óók in de Bki opgenomen gaan worden.

De Wki ziet toe op bescherming van consumenten en bindt incassobureaus in hun werkzaamheden ten aanzien van natuurlijke personen. De onduidelijkheid en verwarring die in de informatiebijeenkomst van het ministerie van J&V op 12 mei jl. in Arnhem is ontstaan over de (onjuiste) opvattingen over eenmanszaken en VOF's en de reikwijdte van de Wki/Bki, maakt dat de NVI nogmaals bepleit dat de wetgeving moet gaan gelden voor **alle** incassobureaus, zonder onderscheid in B2C- of B2B-vorderingen.

De inhoud van de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki) is intussen een feit, nadat de Eerste Kamer op 10 mei 2022 het wetsvoorstel als hamerstuk heeft afgedaan. Of daarmee de inhoud van de wet in alle door NVI noodzakelijk geachte onderwerpen voorziet zal moeten blijken uit de Uitvoeringstoets. Onderstaand vragen we uw aandacht voor onderwerpen die naar onze mening moeten worden aangepast, toegevoegd of aangescherpt in het Besluit kwaliteit incassodienstverlening.

Namens het bestuur van de NVI,
Jan Franssen, voorzitter

Woerden, 21 juni 2022

¹ Per juni 2022 heeft de NVI 27 leden en 1 geassocieerd lid en een gezamenlijk geschat marktaandeel van 65% van de incassomarkt

Artikelsgewijs commentaar

Art. 2.3 lid 2 – Vakbekwaamheid

De termijn van 6 maanden die staat voorgeschreven voor het vakbekwaam zijn of worden van incassomedewerkers is te kort. De NVI hanteert zelf een termijn van één jaar. Deze termijn is tot stand gekomen uit ervaringen bij de leden, waardoor een gezonde mix is ontstaan door genoeg ruimte om voldoende vakbekwaam te worden en de nodige (praktijk)ervaring op te doen, zonder een ongezonde nadruk op studieverplichtingen op te leggen aan de (nieuwe) incassomedewerkers binnen een te kort tijdsbestek.

Art. 2.4 – Opleidingseisen

Kan de docent waarover wordt gesproken in lid 3 sub a ook een interne docent van een incassobureau zijn? Wat maakt een docent voldoende deskundig en wie bepaalt dat? Waarom zijn de kwalificaties niet nader omschreven? Ditzelfde geldt voor de docent genoemd in art. 2.5 lid 3 sub a.

Art. 2.3 lid 3 sub b jo 2.6 – Ethiek en integriteit

Essentiele onderwerpen binnen de incassosector als ethiek en integriteit van medewerkers kunnen niet simpelweg worden geborgd door verplichte deelname aan twee jaarlijkse bijeenkomsten waarin maatschappelijke normen met anderen worden besproken, zonder hier enige verdere verplichting aan te koppelen.

De NVI heeft met de introductie in 2018 van de (verplichte) eed voor medewerkers het onderwerp geïntegreerd in de kwaliteitseisen. Deze eed is afgeleid van de bankierseed en heeft ervoor gezorgd dat het onderwerp beter dan ooit wordt doorleefd door medewerkers. Een dergelijk initiatief schept betere bewustwording dan hetgeen nu in de Bki staat beschreven.

Onduidelijk is overigens ook hoe de uitsluiting van Zzp'er in artikel 2.6 lid 3 van de verplichting tot deelname aan bijeenkomsten moet worden gelezen. Wordt het niet nodig geacht diens ethische kaders en integriteitsnormen op z'n minst te voeden en vast te leggen?

Paragraaf 3 – Inzichtelijkheid vordering & paragraaf 4 – Omgangseisen en informatievoorziening

De vereisten over hoe de schuldenaar dient te worden bejegend en op welke wijze er contact dient te worden gemaakt zouden zijn te billijken, indien mag worden uitgegaan van de vooronderstelling dat de schuldenaar *op het juiste adres* kan worden benaderd. Dat is voor incassobureaus geen vanzelfsprekendheid, omdat zij geen adresbevraging mogen doen in de Basis Registratie Personen (BRP) van gemeenten.

In toenemende mate wordt van overheidswege (overigens terecht) aangedrongen op vroegsignalering, beperking van kosten en preventie van schulden. Ook dient er oog en oor te zijn voor privacyaspecten. Daarvoor is benadering op het correcte adres een vereiste. De NVI pleit al jarenlang voor toegang tot de BRP mits er toezicht wordt gehouden op de bevragingsbevoegheid. Tot op heden heeft de wetgever daar met terughoudendheid op gereageerd. Nu de regelgeving voor incassobureaus wettelijk wordt vastgelegd en toezicht op het vakgebied ook wordt geregeld staat niets in de weg om incassobureaus eindelijk de toegang tot de BRP te verschaffen. In het belang van de schuldenaar, de schuldeiser én de incasso-organisatie.

Art. 3.1 – Beschrijving van de vordering

Een inschrijving conform de Handelsregisterwet als bedoeld in lid 2 kan niet worden gehanteerd door een buiten Nederland woonachtige schuldeiser omdat dit simpelweg niet aan de orde is. Overigens kan ook een in het buitenland gevestigde incasso-organisatie een dergelijk nummer niet overleggen.

In art. 3 lid 3 sub b gaan we ervan uit dat hier enkel de vertragingsrente wordt bedoeld. Hoe anders moet dit worden gelezen en toegepast op bijvoorbeeld kredietvorderingen met een opgeëist saldo? Er dient te worden gewaakt dat een nagenoeg onleesbaar document ontstaat voor een schuldenaar.

Art. 3 lid 3 sub c geeft een onnavolgbare verplichting over kosten voor *'verrichte incassowerkzaamheden en de bij die werkzaamheden behorende tarieven'*. Incassobureaus kunnen slechts één bedrag terzake incassokosten aan consumenten in rekening brengen en wel conform de WIK. Is hier abusievelijk gerefereerd aan de door gerechtsdeurwaarders gehanteerde tarieven voor ambtshandelingen conform het BTAG? Dan is per handeling immers een tarief verschuldigd. Dat is niet aan de orde bij minnelijke incasso.

Als in art. 3 lid 3 sub d met *'de btw'* de omzetbelasting over de incassokosten wordt bedoeld, dan wordt de toevoeging *'indien aan de orde'* gemist. Er wordt immers niet altijd btw over incassokosten in rekening gebracht aan een schuldenaar. Wanneer de schuldeiser zelf btw-plichtig is wordt de btw **niet** aan de schuldenaar berekend, omdat de schuldeiser dan geen schade lijdt vanwege diens mogelijkheid tot vooraf trek van de omzetbelasting uit een factuur.

Artikel 4.1 Benadering schuldenaar

In lid 2 staat het tijdstip van 23 uur genoemd. Dit komt de NVI onacceptabel voor indien het om persoonlijke benadering via telefoon of huisbezoek gaat. De verzending van een e-mail zou eventueel nog tot dit tijdstip kunnen plaatsvinden omdat het momentum waarop de inbox wordt gecheckt aan de ontvanger zelf is. De leden van de NVI hanteren in hun keurmerkcriteria een tijdstip tot maximaal 21 uur, hetgeen maatschappelijk meer betamelijk mag worden gevonden dan elf uur 's avonds.

Artikel 5.1 Inrichting dossiers

De NVI heeft bezwaar tegen het van meet af aan opnemen van de oorspronkelijke factuur in het dossier, genoemd in lid 2, sub c. Dit is totaal niet gebruikelijk in de incassobranche en levert (te) veel extra handling op die bovendien onnodig is. Veel incassobureaus beschikken ook niet vanaf het begin over de factuur, maar hebben wel op eerste verzoek van een schuldenaar de mogelijkheid om deze eenvoudig op te vragen bij de schuldeiser. In veel gevallen is het ook niet eens nodig om het stuk in het dossier te hebben, omdat er simpelweg niet om wordt gevraagd. Bovendien is het zelfs uiterst onwenselijk om (van meet af aan) te beschikken over facturen vanwege het onnodig verwerken van (bijzondere) persoonsgegevens, zoals bijvoorbeeld ingeval van medische facturen. Met deze verplichting wordt de branche (én schuldeisers) met veel onnodige extra werkzaamheden opgezadeld zonder dat daar een vergoeding tegenover staat. Het artikel zou zo moeten worden herschreven dat de **beschikbaarheid** van de factuur wordt geborgd.

Het zal bekend zijn dat de incassokosten conform de WIK sedert de inwerkingtreding in 2012 nimmer zijn geïndexeerd, terwijl de verplichtingen door de loop van de jaren heen via jurisprudentie wel flink zijn toegenomen. Als verplicht wordt dat de originele factuur (en overige verplichtingen die de Wki/Bki met zich brengt) al voor de start van een dossier aanwezig moet zijn is het evident dat de WIK ook al om die reden geïndexeerd en aldus verhoogd moet worden.

In lid 5 van het onderhavige artikel wordt een bewaarplicht van ten minste twee jaar na sluiting aangehouden. In art 5.4 wordt gesproken over een bewaarplicht van vijf jaar. Volgens de AVG moeten gegevens na het sluiten van een dossier worden verwijderd, terwijl de Belastingdienst gegevens zeven jaar bewaard wil zien. Waarom wordt in de Bki weer een nieuwe termijn gehanteerd, met alle tegenstrijdigheden van dien?

Art. 6.2 Geschillenregeling

Ten onrechte ontbreken de eisen waaraan een geschillenregeling moet voldoen. Dit kan leiden tot willekeur en grote verschillen in de geschillenregelingen die incassobureaus zullen kiezen. Ook is niet helder omschreven voor wie de geschillenregeling moet gaan gelden: intern of extern gericht?

Art. 8.1 – Hoogte tarief

De NVI maakt zich zorgen over de manier waarop de tarieven voor de doorberekening van de kosten van toezicht worden bepaald. Er lijkt met weinig gevoel voor de incassopraktijk te worden gesteld dat de *'omzet van het meest recent afgesloten boekjaar'* leidend moet zijn voor het vaststellen van het tarief.

De werkzaamheden van een incasso-organisatie beslaan vaak meerdere activiteiten dan alleen incassowerkzaamheden, zoals bijvoorbeeld debiteurenbeheer, advisering, consultancy en detachering. Hoe moet een incassobureau gaan aantonen welk deel van de omzet toegeschreven dient te worden aan incassowerkzaamheden? De strekking van de wet maakt dat dan zelfs alleen dat deel uit de omzet uit incasso-activiteiten op natuurlijke personen gehanteerd moet worden. Simpelweg alle gemaakte omzet van een incassobureau hanteren voor het tarief strekt te ver. Daarnaast wordt bij internationale incasso-ondernemingen de omzet vaak geconsolideerd bij de moedermaatschappij en vindt geen aparte deponering bij de KvK van de in Nederlandse omzet plaats. Hoe moet in die situatie de omzet correct worden vastgesteld?

Paragraaf 9 – Wijziging Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten (nieuw art. 2a)

De uitvoerige uitleg die in de toelichting nodig is geacht onderstreept de complexiteit van de thans voorliggende regeling. Het is onnodig ingewikkeld gemaakt voor schuldeisers met termijnevorderingen voortvloeiend uit eenzelfde rechtsverhouding en zal voor veel extra administratie zorgen. Kennelijk is verlaging van de regeldruk voor bedrijven bij het ontwikkelen van deze regeling geheel uit het oog verloren. Daarnaast zullen de benodigde aanpassingen in de software van schuldeisers (en incasso-intermediairs) voor aanzienlijke extra kosten zorgen, terwijl dit niet in verhouding staat tot de 'opbrengst' ervan voor de consument. Ook zal de uitleg ervan richting de schuldenaar voor nodeloos ingewikkelde specificaties zorgen, iets wat de gewenste eenvoudige uitleg aan hem/haar flink in de weg zal zitten.

De ongewenstheid van € 160,- (4 x €40,-) incassokosten op bijvoorbeeld een totale hoofdsom van € 800,- voor 4 termijnevorderingen á € 200,- p/m in de oude regeling was eenieder wel helder. Het zou de eenvoud sieren om 15% uit de eerste WIK-staffel toe te passen over de totaal opgetelde hoofdsom, waarbij de incassokosten in dit voorbeeld dan al met € 40,- zouden dalen tot € 120,-. Een 'besparing' voor de consument van maar liefst 25%. Weliswaar zou in ons voorbeeld de schuldenaar enerzijds onder de voorgestelde nieuwe regeling nog eens € 20,- minder aan incassokosten moeten voldoen (namelijk € 100,-), maar anderzijds moeten de schuldeiser en eventuele incasso-intermediair een veelvoud aan kosten uitgeven om dit überhaupt bij te houden en geadmistreerd te krijgen in hun systemen. Hoe is dat met elkaar te rijmen?

Bijlage 1 – Onderwerpen vakbekwaamheid operationeel leidinggevenden

Gemist wordt het hebben van kennis over (eigen cq interne) klachten- en geschillenregeling(en).

Bijlage 2 – Competenties operationeel leidinggevenden

In art. 2 wordt specialistische kennis van de functie en werkwijze van een stichting derdengelden genoemd. Hoe valt dit te rijmen wanneer voor incassobureaus geen verplichting tot het aanhouden van een derdengeldrekening is opgelegd in de Wki? Meermaals heeft de NVI erop gewezen dat haar leden een dergelijke verplichting wel hebben. Ook dat naar onze mening die verplichting zou moeten worden overgenomen, maar de wetgever heeft daar – overigens met weinig steekhoudende argumentatie – van afgezien.

Het zou goed zijn wanneer in de Bki alsnog tot de verplichte instelling van een derdengeldrekening voor incassobureaus zou worden besloten. Als dat niet aan de orde is, kan de competentie net zo goed uit deze bijlage worden geschrapt.

Tot slot

Indien er naar aanleiding van het bovenstaande vragen zijn ontstaan is de NVI altijd bereid om een nadere toelichting te geven. Voor de goede orde geven wij mee dat deze reactie op het Besluit kwaliteit incassodienstverlening openbaar mag worden gemaakt.
