

Vooropgesteld dat regulering nodig is, geven de regels in dit besluit helaas niet voldoende waarborg voor de kwaliteit van incassodienstverlening. Een AVG-toetsing en controle op raakvlakken met andere wettelijke kaders lijkt wenselijk. Bovendien lijkt een deel van de incassomarkt, bedrijven die dit zelf verrichten, die wel met natuurlijke personen te maken heeft niet opgenomen te zijn.

De brancheorganisatie NVI stelt, op vrijwillige basis, veel hogere eisen en heeft onafhankelijke audits. Erkende leden vrijstellen van WKI audits of korting te bieden op controle zou een goede stap zijn en voorkomt onnodige dubbele controles. Bovendien is het zonde de jarenlange ervaring en opgedane kennis van de NVI buitenspel te zetten.

Hieronder het commentaar per artikel, met daaronder de suggestie.

- 1.1 Schuldenaren die ZZP'er zijn vallen hier klaarblijkelijk onder natuurlijke personen. Dit botst met de verwachtingen van schuldeisers die deze juist als rechtspersoon zien, met complexere vorderingen en vaak hogere bedragen.

> Dit verdient verduidelijking.

- 2.1.2 De vakbekwaamheid is qua regels en controle (ook in de bijlagen) veel te onduidelijk, dit kan niet op deze manier aan de markt overgelaten worden.

> Gebruik de concrete eisen, tot stand gekomen door jarenlange ervaring, van de branche (<https://www.nvio.nl/vakbekwaamheid>)

- 2.3.1 Incasso is niet altijd de hoofdtaak van een (internationale) organisatie, dit is soms ook een aparte afdeling.

> De reikwijdte van 'leiding geeft' realistisch beperken en verduidelijken. Zie ook 5.4.2.a.

- 2.3.2 Zes maanden is best kort, zeker voor starters zonder praktijkervaring.

> Aanpassen naar 12 maanden.

- 2.4.3.a & 2.5.3.a Wat is de definitie van een 'deskundig docent'?

> Bijlage 1 geeft aan ' kennis van', maar de kwalificatie ontbreekt Dit is niet meetbaar.

- 2.6.2 De voorwaarden voor de bijeenkomsten zijn veel te algemeen. Zonder betere definitie en controle zal dit al snel, net als de WKI in de kamer, een 'hamerstuk' worden.

> Dit verdient verduidelijking, zie ook 5.2.c.

- 2.6.3 Waarom ZZP'ers uitsluiten van de bijeenkomsten over ethiek en integriteit? Zo'n bijeenkomst heeft juist veel meerwaarde voor deze doelgroep en zij hebben bovendien geen collega's die als 'klankbord' kunnen dienen.

> Niet uitsluiten van artikel 2.6.2, kan als toevoeging prima aansluiten bij een bijeenkomst.

- 3.1 (Algemeen) Wellicht eenvoudiger om hier te verwijzen naar de 'WIK' (Besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten)?

- 3.1.2.c Veel schuldeisers & incassobureaus komen van buiten Nederland en hebben dus geen inschrijving conform de Handelsregisterwet.

> Het nummer alleen verplichten bij Nederlandse schuldeisers. (Zie ook 4.3.2.a.)

- 3.1.3.b Omslachtig omschreven.

> Duidelijker is 'vertragsrente'.

- 3.1.3.c Dit is pertinent onjuist en niet conform 'WIK'.

> Verwijzen naar de WIK.

- 3.1.3.d De btw is niet altijd van toepassing, het hangt er van af of de schuldeiser wel of niet BTW-plichtig is.

> Aanpassen.

- 4.1.2 Tot 23.00 is wel erg laat voor telefonische benadering / bezoek en lijkt het ethische doel van de WKI te ondergraven.

> Aanpassen dat telefonische benadering of huisbezoek tot 21.00 mag.

- 5 .1 (Algemeen) Dat de schuldenaar er vanuit moet kunnen gaan dat de schuldeiser en het incassobureau legitiem acteren is zeker goed. Ook moet de schuldenaar een factuur kunnen opvragen. Echter, dit gaat wel erg ver en er zijn complicaties.

> Is deze paragraaf als geheel getoetst met de Autoriteit Persoonsgegevens in verband met de AVG? In de bedoelde documenten en administratie kunnen immers communicatie, gespreksverslagen, producten, diensten of (medische) gegevens voorkomen die (hoog) sensitief zijn. Het lijkt wellicht onlogisch, maar deze zaken hebben, op de factuur na, zelden meerwaarde voor het oplossen van de vordering.

> Dit brengt significante administratieve lasten met zich mee, terwijl de WIK zelfs nimmer geïndexeerd is. Dit is niet proportioneel.

- 5.1.2 De bewaartermijn van 2 jaar lijkt arbitrair en niet in lijn met relevante andere (wettelijke) termijnen. (Wijkt ook af van 5.4.1)

> Aanpassen conform bijv. AVG.

- 6.1 & 6.2 Veel schuldenaren hebben meer dan een schuld, en daarmee vaak ook te maken met meer dan een incassobureau of bijvoorbeeld gerechtsdeurwaarder. Het is onredelijk en niet conform de WKI-doelstelling om van elke schuldenaar te verwachten elke individuele geschillenregeling te lezen of het proces juist op te volgen.

> Er is een groot verschil tussen een geschil over het product of de dienst van de schuldeiser, of een geschil over (de werkwijze van) het incassobureau zelf. Bij de eerste is het incassobureau veelal een 'doorgeefluik' van het bezwaar en de reacties. Als partijen er niet uitkomen dient een rechter te beslissen. Bij de 2e lijkt, als de partijen er onderling niet uitkomen, een geschillencommissie juist. Maak dit eenduidig en concreet in paragraaf 6.

- 8.1 Het gebruiken van de omzet voor tarifiering is niet redelijk noch billijk.

Een (internationale) onderneming kan incassowerkzaamheden uitvoeren als onderdeel van de gehele (financiële) dienstverlening. Incasso is dan slechts een van meerdere afdelingen. Het is disproportioneel om de omzet van de gehele onderneming dan te gebruiken voor het tarief.

Juist bij B2B zijn de incassokosten veelal hoger dan B2C. De omzet van B2B tezamen met die van B2C gebruiken voor de tarifiering, terwijl de WKI juist niet op B2B toeziet, is disproportioneel.

De omzet van een onderneming zegt niets over de benodigde hoeveelheid werkzaamheden of de winstgevendheid ervan. Schuldenaren met hoge vorderingen en bijkomende incassokosten, zijn veelal complexer en tijdrovender.

> Gebruik het aantal FTE inclusief direct leidinggevenden dat op een bepaalde datum (of vaker per jaar), de incassodienstverlening uitvoert als maatstaf voor de tarieven. Hierdoor is het soort organisatie en het soort schuldenaren (en daarmee de hoogte van de schulden en de incassokosten) als opdrachtgevers niet meer van belang. Neem het op in audits en zet hoge boetes op onjuistheden.

- 9.1 Een complexere regeling is hiermee nog complexer.

> Pas het compleet aan naar iets wat minder complex is. Bijvoorbeeld een arbitraire X% met een minimum van € Y over de bedoelde vorderingen.