

Ministerie van Justitie en Veiligheid

Onderwerp Reactie consultatie Wet kwaliteit incassodienstverlening
Datum 17 maart 2020
Uw kenmerk Reactie consultatie Wet kwaliteit incassodienstverlening
Ons kenmerk B-20-5233
Contactpersoon Mw. mr.drs. N.J.E.G. Cremers

Sparrenheuvel 16
Postbus 520
3700 AM Zeist
030 698 8911
info@zn.nl
www.zn.nl

Geachte mevrouw, mijnheer,

Graag maken wij van de gelegenheid gebruik om te reageren op de consultatieversie van de Wet kwaliteit incassodienstverlening (verder te noemen WKI).

Alvorens inhoudelijk te reageren merken we graag op dat we uiteraard het uitgangspunt ondersteunen om ongewenste effecten van cumulatie van incassokosten voor klanten te voorkomen. Voorts stellen wij het op prijs de positie van onze leden kort toe te lichten. Onze leden – voor zover relevant in dezen - voeren de Zorgverzekeringswet (Zvw) en ziektekostenverzekeringen uit. De Zorgverzekeringswet is een privaatrechtelijke verzekering met publiekrechtelijke randvoorwaarden. De zorgverzekeraars dienen te voldoen aan onder meer de voorwaarden die gelden op grond van de Zvw, Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg) en tevens aan de Wet op het financieel toezicht (Wft).

De ziektekostenverzekeraar is onder meer gehouden aan de Wmg en Wft. Naast de AFM - geldt in de zorgverzekeringsbranche dat ook de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) als toezichthouder optreedt, ook wat betreft de uitvoering van incassomaatregelen. Gezien het voorgaande lijkt het ons aangewezen dat geborgd moet worden dat een verzekeraar niet met dubbele controle geconfronteerd gaat worden en dat derhalve ook adequate afstemming tussen AFM en de NZa geborgd is.

De incassodienstverlening als in de WKI bedoeld vindt met name plaats bij het uitvoeren van de wanbetalersmaatregelen. In geschetst geval is er sprake van verzekerden die niet, respectievelijk niet tijdig, aan hun financiële verplichtingen voldoen. Daarbij geldt dat ondanks het feit dat verzekeringnemers niet (tijdig) premie voldoen zij in principe toch, in ieder geval, hun zorgverzekering behouden en derhalve ook zorgkosten op grond van de zorgverzekering vergoed krijgen.

Op dit moment geldt grosso modo dat de incassodienstverlening wordt uitbesteed aan deurwaarders en incassobureaus. Dit laat onverlet dat de WKI naar onze mening zo moet worden ingericht dat de incassodienstverlening ook door de verzekeraars zelf verricht kan worden. Voor wat dit laatste betreft zien wij echter beperkingen. Het moge duidelijk zijn dat de klant daar niet bij is gebaat.

Reflectie op doel versus oplossing

Kijkend naar ons eigen incassoproces gaat het om klanten die minimaal twee maanden achter elkaar hun maandbedrag niet betalen.

Binnen de zorgverzekeringsbranche geldt dat binnen het incassoproces op hoofdlijnen de volgende groepen onderscheiden kunnen worden:

1. Klanten die niet kunnen betalen: dit is ons inziens de primaire doelgroep van deze wetswijziging
 - Bij deze doelgroep wil de verzekeraar zo snel mogelijk tot een structurele oplossing komen. Hiervoor is contact veelal noodzakelijk; het streven naar persoonlijk contact vindt bij deze doelgroep door de verzekeraar met grote regelmaat en intensief plaats. Het moge duidelijk zijn dat dit een flinke investering betreft.
 - Bij deze doelgroep is vrijwel altijd wel een oplossing in de vorm van uitstel of een regeling mogelijk. Verzekeraars brengen uiteraard geen kosten in rekening op het moment dat de intentie er bij de klant is om het op te lossen.
 - Belangrijk bij deze doelgroep is de invoering van landelijke vroegsignalering; zorgverzekeraars werken actief samen met gemeenten. Klanten met een achterstand van minimaal twee maanden, worden bij de gemeente gesignaleerd, zodat de gemeente in persoonlijk contact kan komen en naar een oplossing kan worden gezocht.
 - Het komt er in grote lijnen op neer dat als een welwillende klant contact opneemt met de gemeente of met de verzekeraar, er geen sprake meer is van cumulatie van incassokosten. Hiermee is het ongewenste effect van de cumulatie direct verdwenen. Het enige wat de klant hiervoor moet doen, is hulp accepteren als hij er zelf niet uit komt. Aldus is samenwerking tussen gemeenten en schuldeisers op gebied van vroegsignalering een goede en duurzame oplossing voor dit probleem. Een nieuwe wet is dus overbodig.

2. Klanten die niet willen betalen: dit zijn niet de klanten die men wil ontzien middels deze wetgeving
 - Verzekeraars maken voor deze doelgroep hoge kosten voor zowel incasso als afschrijvingen. Deze doelgroep kenmerkt zich over het algemeen doordat ze géén contact met ons opnemen over hun betaling. Ook weten leveranciers deze klanten niet te bereiken.
 - Deze groep klanten betalen per definitie de rekening niet, en daarmee ook niet de incassokosten. De wet heeft dus nauwelijks impact op deze doelgroep en is ook voor deze doelgroep overbodig.

3. Klanten die regelmatig vergeten te betalen: dit zijn niet de klanten die men wil ontzien middels deze wetgeving
- Deze klanten hebben in sommige gevallen een achterstand van meerdere maanden; veelal gaat het om klanten die enkele weken te laat betalen.
 - De incassokosten worden hier vaak zonder probleem betaald; klanten begrijpen dat hier kosten tegenover staan.
 - Conclusie: niet de primaire doelgroep van deze aanpassing van wetgeving. Ook is de impact van het onderhavige voorstel op deze doelgroep beperkt.

Verschraling incassosysteem

Het risico van het voorstel zoals dat er nu ligt is verschraling van het incassoproces, waarbij minder ruimte komt voor een persoonlijke aanpak en maatwerk. Deze wet nodigt uit te sturen op efficiency. Juist als klanten een opeenstapeling van schulden hebben doordat termijnbedragen niet zijn betaald, vraagt dit om extra aandacht waarmee extra kosten zijn gemoeid. Onze zorg is dat het voorliggende wetsvoorstel leidt tot een incassoproces dat met name gericht is op efficiency (om kosten te drukken), waarbij substantieel minder ruimte is voor maatwerk en een persoonlijke benadering om betalingsproblemen duurzaam op te lossen.

Impact voor schuldeisers

Het bedrag dat nu als incassokosten kan gelden is eerder getoetst voor wat betreft de redelijkheid, kijkend naar de kosten die gelden voor het incassoproces.

Een meer praktisch punt is dat het nieuwe voorstel ingewikkeld uit te voeren is, en een enorme investering en doorlooptijd in IT systemen vergt.

Complexiteit voor klanten

Naar verwachting zal het door u voorgestelde systeem, waarbij de toegestane incassokosten afhankelijk zijn van meerdere variabelen, veel vragen op gaan roepen bij de klanten: het is bijzonder moeilijk uitlegbaar dat een 'boete' afhankelijk is van a) maximale kosten b) oorspronkelijke hoofdsom c) eerder in rekening gebrachte kosten.

Resumerend

Het beperken van het cumuleren van incassokosten is ons inziens een regeling die de doelgroep die de overheid voor ogen heeft, niet helpt. Wij zijn van mening dat een succesvolle invoering van landelijke vroegsignalering een groter en beter effect zal hebben. Door vroegsignalering bestaat de mogelijkheid onderscheid te maken tussen klanten die niet willen en niet kunnen betalen.

Dit is ons inziens tevens hetgeen de wetgever voor ogen heeft.