

Ministerie van Justitie en Veiligheid
via <https://www.internetconsultatie.nl/kwaliteitincassodienstverlening/reageren>

Ons kenmerk 2019.003
Behandeld door Roel Kaljee
E-mail rkaljee@energie-nederland.nl
Datum 18 maart 2020
Onderwerp Reactie Energie-Nederland op de internetconsultatie Wet kwaliteit incassodienstverlening

Geachte mijnheer, mevrouw,

Energie-Nederland geeft in deze internetconsultatie graag haar reactie op het voorstel voor de Wet kwaliteit incassodienstverlening. De nieuwe regels gaan gelden voor verrichters en aanbieders van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden. Maar ook schuldeisers en mensen met schulden krijgen met de nieuwe wet te maken.

De gezamenlijke energiebedrijven bedienen in Nederland miljoenen klanten. Voor een klein deel van hen is het lastig om iedere maand de energienota te betalen. Een kleiner deel van onze klanten ondervindt zelfs problematische betalingsproblemen, vaak ook bij meer dan één schuldeiser. Wat Energie-Nederland betreft zou deze laatste groep in het bijzonder de positieve effecten die dit wetsvoorstel beoogt te realiseren moeten ervaren.

Energie-Nederland, de brancheorganisatie van de Nederlandse energiebedrijven, is erg bezorgd over de negatieve gevolgen van het wetsvoorstel. Deze zorg concentreert zich op de beperking van de cumulatie van incassokosten. Gezien de belangrijke en vooruitstrevende rol van de energiebedrijven in schuldenpreventie en het opzetten van nieuwe initiatieven hiervoor, vragen wij u om deze zorg zeer serieus te nemen. Deze vooruitstrevende rol kunnen wij slechts blijven vervullen als er aanpassingen in het wetsvoorstel worden gedaan voor deze cumulatie van incassokosten. Energie-Nederland en haar leden hebben na uitgebreide analyse geconcludeerd dat met goede publiek-private samenwerking, vooral op het gebied van vroegsignalering, deze beperking van cumulatie van incassokosten overbodig is. In onze reactie gaan we in op de verwachte impact van de beperking en stellen we alternatieven voor zoals hiervoor benoemd. Overigens zal het incassoregister waar de wet grotendeels om draait volgens Energie-Nederland de mogelijkheid tot misstanden bij incassoactiviteiten verder beperken.

Naar het oordeel van Energie-Nederland is er in het wetsvoorstel onvoldoende rekening gehouden met de verschillende doelgroepen waarbij incassokosten in rekening worden gebracht. Daarnaast vergroot een aantal onderdelen van dit wetsvoorstel de financiële risico's van onze leden. Een direct gevolg hiervan is onder meer dat de beschikbaarheid van instrumenten, gericht op het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van klanten, worden heroverwogen. Te denken valt dan bijvoorbeeld aan de flexibele mogelijkheden voor uitstel van betalingen, ruime betalingsmogelijkheden en de vele verschillende activiteiten van onze leden in samenwerking met veelal publieke partners om de schuldenproblematiek bij vooral kwetsbare doelgroepen te voorkomen. Dit omdat, naar het oordeel van Energie-Nederland, het wetsvoorstel de prikkel tot tijdig betalen verzwakt en de risico's op wanbetaling vergroot.

In deze reactie gaan wij nader in op de volgende onderdelen:

1. Andere oplossingen voor kwetsbare doelgroep
2. De hoogte van het incassobedrag in de huidige praktijk
3. Nieuwe methode niet in belang (kwetsbare) klant
4. Verschraving incassoproces
5. Implementatietermijn

1. Andere oplossingen voor kwetsbare doelgroep

Leden van Energie-Nederland onderscheiden op hoofdlijnen drie klanttypen te weten: klanten die niet *kunnen* betalen, klanten die niet *willen* betalen en klanten die regelmatig *vergeten* te betalen. Wat Energie-Nederland betreft moeten de klanten die niet kunnen betalen worden beschouwd als primaire doelgroep van het wetsvoorstel.

Niet kunnen betalen

Bij deze doelgroep willen onze leden zo snel mogelijk tot een structurele oplossing komen, aangezien dit in het belang is van de klant. Hiervoor is contact veelal noodzakelijk. Onze leden proberen op uiteenlopende wijze en zeer intensief met deze klanten in contact te komen. Dat vraagt om de inzet van een groot aantal middelen. De praktijk leert dat deze aanpak er vaak toe leidt dat wij deze klanten, bijvoorbeeld door samen naar een oplossing te zoeken, tevens helpen bij het creëren van een schuldenvrije toekomst. Daarbij brengen leden geen kosten in rekening op het moment dat de intentie er bij de klant is om de achterstand op te lossen. Als gevolg van het wetsvoorstel is er geen (financiële) ruimte meer beschikbaar bij leden om deze bijzondere aandacht aan deze groep klanten te geven. Deze groep klanten wordt door het wetsvoorstel op eenzelfde wijze behandeld als klanten die niet willen betalen of vergeten zijn te betalen. Dit acht Energie-Nederland zeer onwenselijk.

Vroegsignalering

Energie-Nederland en haar leden werken actief samen met gemeenten bij de invoering van landelijke vroegsignalering. In die benadering worden klanten met een achterstand van minimaal twee maanden, bij de gemeente gesignaleerd zodat de gemeente proactief en persoonlijk in contact kan komen. Als de klant/inwoner de aangeboden hulp accepteert, stoppen onze leden direct het incassoproces, het in rekening brengen van kosten en de ongewenste stapeling van kosten. Wat Energie-Nederland betreft gaat niet het wetsvoorstel maar juist de samenwerking tussen gemeenten en schuldeisers op gebied van vroegsignalering, de ongewenste effecten van incassobeleid effectief tegen. Als de doelgroep van klanten die niet kunnen betalen de primaire doelgroep is en vroegsignalering hét instrument is om deze doelgroep te helpen, is het veel verstandiger te focussen op de vroegsignaleringsinterventie dan om nieuwe wetgeving met nieuwe negatieve consequenties in te voeren.

Met de huidige maatregelen van de leveranciers zelf en de publiek-private samenwerking op het gebied van vroegsignalering zijn er onzes inziens voldoende maatregelen die incassokosten voor deze kwetsbare doelgroep beperken. Bovendien zijn deze maatregelen gericht op het structureel voorkomen van problematische schulden bij deze kwetsbare klanten.

2. Minimum incassobedrag als maximum

Het wetsvoorstel lijkt, met het centraal stellen van op de staffel gebaseerde incassokosten, voorbij te gaan aan het feit dat veel leden in de huidige praktijk het *minimum* incassobedrag van € 40,00 als *maximumbedrag* hanteren, ongeacht de hoogte van de achterstand. Een groot aantal leden knipt dit minimum incassobedrag bovendien nog eens op in twee of meer delen en brengt in dat geval bij de eerste herinnering/aanmaning (na de initiële gratis herinnering) bijvoorbeeld € 15,00 in rekening en als betaling dan uitblijft, bij de tweede herinnering/aanmaning € 25,00.

Het wetsvoorstel zal er echter toe leiden dat leden geneigd zijn om eerder de staffel in te zetten. In de praktijk betekent dit dat het merendeel van onze klanten in achterstand per saldo meer incassokosten in rekening gebracht krijgen.

3. Nieuwe methode niet in het belang van (kwetsbare) klant

Het conceptwetsvoorstel zorgt voor een nieuwe manier van herinneren en aanmanen van klanten. Waar thans voor een klant de processen eenduidig en eenvoudig uitlegbaar zijn, voegt de voorgestelde methode veel complexiteit toe. De toegestane incassokosten zijn in het voorstel immers afhankelijk van meerdere variabelen zoals de maximale kosten, de oorspronkelijke hoofdsom en eerder in rekening gebrachte kosten.

Ook zal het bedrag gaan variëren met de variërende termijnbedragen (die de klant bij veel van onze leden nu nog zelf kan aanpassen), met jaarlijkse afrekeningen en eindafrekeningen, latere storningen, wijzigingen in vervaldatum, vereffeningen of een WSNP-traject. Dit maakt de uitlegbaarheid zeer ingewikkeld en verkleint de begrijpelijkheid voor klanten. De praktijk leert dat een klant sneller tot betaling overgaat wanneer de reden daarvan helder uitgelegd kan worden. Het wetsvoorstel acht ENL op het punt van de uitlegbaarheid zeer risicovol voor financieel kwetsbare klanten. Het wetsvoorstel zou hen kunnen confronteren met negatieve effecten die het Kabinet nou juist wil voorkomen.

4. Vershraling incassoproces

Een ander risico ziet Energie-Nederland in de vershraling van het incassoproces doordat de ruimte voor een persoonlijke aanpak en/of maatwerk, steeds beperkter wordt omdat bedrijven worden gedwongen veel meer te sturen op efficiency. Immers, als termijnbedragen niet worden betaald, dan stapelen deze zich op. Dat vergroot de financiële risico's voor onze leden. Onze leden zullen daarbij vooral inzetten op het op een zo efficiënt mogelijke manier van betaald krijgen van de rekeningen. Wij verwachten dat het incassoproces meer gericht gaat worden op efficiency (om kosten te drukken) en dat er daarmee substantieel minder ruimte is voor maatwerk en een persoonlijke benadering om betalingsproblemen duurzaam op te lossen.

Vorzieningen gericht op zelfredzaamheid en een schuldevrije toekomst stoppen

Een ander risico van stijgende kosten is dat voorzieningen, bijvoorbeeld het hebben van een buitendienst of het voeren van een uitgebreid gesprek met een schuldenaar, niet meer gecontinueerd kunnen worden. Terwijl juist de inzet van dit soort instrumenten de schuldenaar structureel helpt bij het oplossen van zijn (problematische) schuldsituatie.

Daarnaast werken veel leden van Energie-Nederland mee aan initiatieven zoals vroegsignalering, heraansluiten van warmte, schuldenknooppunt en diverse andere soorten pilots op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Deze initiatieven zijn gericht op een verdere uitrol. Echter, met de voorgestelde regeling en de daarmee samenhangende financiële risico's voor onze leden, valt de mogelijke financiering hiervoor weg en zullen wij deze instrumenten moeten heroverwegen.

5. Implementatietermijn

Vanzelfsprekend respecteren onze leden de uitkomst van het parlementaire proces. Daarbij vragen wij wel aandacht voor een reële implementatietermijn van de nieuwe methode voor het berekenen van incassokosten. Deze ogenschijnlijk eenvoudige aanpassing van de huidige praktijk vraagt om grote aanpassingen van systemen, technieken en processen. Ook vraagt het om scholing van medewerkers en aanpassing van klantcommunicatie. Goede implementatie van de nieuwe systematiek is zowel in het belang van onze leden als van hun (kwetsbare) klanten. Om die reden vragen wij om een implementatieperiode van maximaal zes maanden na publicatie van de wet in de Staatscourant.

Conclusie

Energie-Nederland onderschrijft de doelen die het wetsvoorstel beoogt te realiseren, maar is bezorgd over de negatieve effecten van het wetsvoorstel voor specifieke groepen en de negatieve impact voor energieleveranciers in hun inzet om kwetsbare klanten te helpen naar een schuldevrije toekomst.

Als alternatief voor het wetsvoorstel zet Energie-Nederland liever in op vroegsignalering en het intensiveren van de samenwerking tussen gemeenten en commerciële partijen. Door deze initiatieven kunnen wij in samenwerking met deze partners, direct hulp en flexibiliteit bieden aan klanten die aangeven dit nodig te hebben. Voor klanten die dit niet aangeven na vele en vele contactpogingen door verschillende partijen, bieden we deze flexibiliteit niet.

Met het vorenstaande gaan wij ervan uit u voldoende geïnformeerd te hebben. Gelet op de complexiteit van de systematiek is Energie-Nederland natuurlijk graag bereid om een uitgebreide (technische) toelichting te geven op deze consultatiereactie.

Met vriendelijke groeten,



Roel Kaljee
Programmamanager