

Internetconsultatie Wet kwaliteit incassodienstverlening

Dit wetsvoorstel heeft als doel de kwaliteit van de private buitengerechtelijke incassodienstverlening te vergroten. Daartoe worden de volgende maatregelen genomen:

1. Het opzetten van een incassoregister;
2. Het opstellen van eisen waaraan de incassobureaus en opkopers van vorderingen moeten voldoen;
3. Het opzetten van een systeem van toezicht en handhaving;
4. Het tegengaan van de negatieve aspecten van de verkoop van vorderingen;
5. Het tegengaan van het ongewenste verdienmodel bij de cumulatie van termijnevorderingen.

De Landelijke Cliëntenraad (LCR) onderschrijft het doel van het wetsvoorstel. Wij vinden de voorstellen op onderdelen echter nog onvoldoende. Zo vinden wij het een gemiste kans dat de verkoop van schulden mogelijk blijft.

Het is belangrijk om burgers bij de inwerkingtreding goed te informeren.

In dit verband heeft de LCR de volgende vragen:

- Als, zonder registratie, incassowerkzaamheden worden verricht, moet de schuldenaar dan wel betalen?
- Kan een klacht worden ingediend als een incasso wordt gedaan door een niet geregistreerd bedrijf? En zo ja, waar?

Ad 1 Het opzetten van een incassoregister

De wet regelt een registratieverplichting voor alle bedrijven die buitengerechtelijke incassowerkzaamheden wensen te verrichten of aanbieden. Daarmee wordt beoogd de kwaliteit van dienstverlening te verhogen. Registratieplicht is een eerste stap maar of daarmee feitelijk de kwaliteit van dienstverlening wordt verhoogd is afhankelijk van de te stellen kwaliteitseisen en de wijze waarop deze worden nageleefd. Verderop in deze reactie gaan wij hier nader op in. Voor advocaten en gerechtsdeurwaarders geldt geen registratieplicht. Zij moeten zich na de inwerkingtreding van dit wetsvoorstel wel houden aan de in deze wet gestelde eisen. Hoe kan een burger controleren of een advocaat of deurwaarder aan deze eisen voldoet? Waar kan een klacht worden ingediend over een advocaat of deurwaarder die schulden int?

Ad 2 Het opstellen van eisen waaraan incassobureaus en opkopers van vorderingen moeten voldoen

Er worden een zestal eisen gesteld aan incassodienstverleners. De LCR plaats hierbij de volgende kanttekeningen:

1 Van de medewerkers wordt verwacht dat zij vakbekwaam zijn

Een terechte eis maar wat wordt verstaan onder vakbekwaamheid? Er zal een minimumkader worden gesteld. Dit moet nog nader worden uitgewerkt. De LCR kan op dit moment dan ook niet beoordelen of dit kader voldoende is. Wij vinden het belangrijk dat de organisaties van cliënten worden betrokken bij de uitwerking van dit kader.

Er wordt op dit moment gewerkt aan beroepsprofielen voor schuldhulpverleners in het kader van het project de Schouders Eronder, daaruit valt ook veel te leren.

2 De opbouw van de specificatie van de vordering

De hier geformuleerde eisen zullen de schuldenaar enige duidelijkheid geven over de vordering. Wat ontbreekt is de eis om informatie te verstrekken over waar, bij welk bedrijf, de vordering is ontstaan en wanneer deze is ontstaan. Dus niet alleen de grondslag aankoop van een product of abonnement maar ook bij wie de aankoop is verricht of het abonnement is afgesloten. En daarbij ook de datum van aankoop of de datum waarop het abonnement is afgesloten.

3 Informatievoorziening aan de schuldenaar en de schuldeiser

Het incassobedrijf moet de schuldenaar van de nodige informatie voorzien, zoals zijn rechten en plichten. De LCR wil erop wijzen dat de te verstrekken informatie ook toegankelijk moet zijn voor laaggeletterden. Verder vragen wij ons af of de schuldenaar in staat is te controleren of hij voldoende is geïnformeerd over zijn rechten en plichten. Aan welke informatie moet worden gedacht met betrekking tot het bieden van informatie over schuldhulpverlening? Gemeenten zijn verantwoordelijk voor schuldhulpverlening en iedere gemeente mag bepalen hoe zij dat organiseren. Moet er worden gewezen op het gemeentelijke loket en waar dit te vinden is?

4 De omgang met de schuldenaar en schuldeiser door de dienstverlener

Schuldenaars moeten op een redelijke wijze worden benaderd. Wat wordt verstaan onder redelijk moet nog nader worden uitgewerkt in regels. De LCR kan dan ook niet beoordelen of de regels voldoende zullen zijn. Wij vinden het belangrijk dat de organisaties van cliënten worden betrokken bij de uitwerking van de regels.

5 Het incassoproces

Ook dit is een terechte eis. Maar ook de eisen aan het incassoproces moeten nog nader worden uitgewerkt in lagere regelgeving. De LCR kan dan ook niet beoordelen of de eisen die aan de administratie worden gesteld voldoende zijn. Wij vinden het belangrijk dat de organisaties van cliënten worden betrokken bij de uitwerking van de lagere regelgeving.

6 Een klachten- en geschillenprocedure bij de dienstverlener

De LCR vindt een goede klachten en geschillenprocedure belangrijk. Wij betreuren het dat dit door de dienstverlener kan worden ingericht en er niet gekozen is voor een landelijke onafhankelijke klachten- en geschillenregeling. Lagere regelgeving zal ook hier duidelijkheid moeten geven over hoe de klachten en geschillenprocedure moet worden ingericht. Wij vinden het belangrijk dat de organisaties van cliënten worden betrokken bij de uitwerking van de regels.

Tot slot moeten alle medewerkers die feitelijk de buitengerechtelijke incassowerkzaamheden verrichten of aanbieden betrouwbaar en integer zijn. Daartoe moeten medewerkers een verklaring omtrent gedrag (VOG) hebben. De LCR vindt een VOG alleen echter onvoldoende om betrouwbaarheid en integriteit aan af te meten. Betrouwbaarheid en integriteit moet ook een onderdeel van de vakbekwaamheid zijn en dus ook in het kader van de vakbekwaamheid worden beoordeeld.

Ad 3 Het opzetten van een systeem van toezicht en handhaving

De LCR vindt dat niet alleen bij de aanvraag tot toelating tot het incassoregister moet worden getoetst of de aanvrager aan de eisen van toelating voldoet. De LCR pleit ervoor dat periodiek gecontroleerd wordt of de geregistreerde bedrijven nog aan de voorwaarden voldoen.

Ad 4 Het tegengaan van de negatieve aspecten van de verkoop van vorderingen

De LCR betreurt het dat de verkoop van vorderingen mogelijk blijft. De LCR is niet tegen het uitbesteden van vorderingen als het bedrijf dat de incasso op zich neemt aan kwaliteitseisen voldoet. Echter wij vinden dat een vordering altijd eigendom moet blijven van de oorspronkelijk invorderaar.

Ad 5 Het tegengaan van een ongewenste verdienmodel bij de cumulatie van termijnvorderingen

De LCR is blij dat de cumulatie van termijnbedragen wordt aangepakt. Het voorstel dat voorligt om dit te realiseren vindt de LCR onvoldoende. De LCR vindt mogelijkheid 3, het maximeren van het bedrag aan incassokosten dat per consument per periode in rekening mag worden gebracht (bijvoorbeeld door een specifiek percentage te gebruiken) de beste oplossing. De twee geschetste nadelen kunnen worden opgelost.

Het nadeel dat bij lage termijnbedragen slechts geringe kosten per termijn in rekening kunnen worden gebracht kan worden opgelost door een percentage met een minimumbedrag te hanteren. Bijvoorbeeld minimaal 5 euro.

Het nadeel dat vooraf duidelijk moet zijn hoe hoog de termijnbetaling is, kan als volgt worden ondervangen: Bij meerder achterstallige termijnen deze samen te voegen (bijvoorbeeld over een termijn van 6 maanden) en dan over de samengevoegde termijnbedragen de maximale incassokosten te berekenen.