

Reactie Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (NVI)
op de internetconsultatie terzake regels met betrekking tot de private buitengerechtelijke
incassodienstverlening en wijziging van Boek 6 BW in verband met de aanpassing
van de cumulatieregeling voor buitengerechtelijke incassokosten
(**Wet kwaliteit incassodienstverlening**)

Visie NVI

De Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (NVI) is de brancheorganisatie van en voor incassobureaus. De leden¹ van de NVI staan voor 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 en daarmee het Maatschappelijk Verantwoord Incasseren gewaarborgd. Incasso-ondernemingen die het NVI Incasso Keurmerk willen voeren moeten aan strenge (kwaliteits)eisen voldoen.

De private incassobranche helpt schulden vroeg in de 'schuldenketen' op te lossen. Deze belangrijke rol moet worden geborgd in het belang van de schuldeiser én schuldenaar. Wie iets koopt, moet daarvoor betalen. Gebeurt dat niet of niet meteen, dan helpen onze leden daarbij. Niemand is gebaat bij verdere escalatie: dure gerechtelijke procedures of langdurige trajecten van schuldhulpverlening. Wel bij snellere afhandeling, minder kosten en minder stress.

Regulering van de incassobranche is belangrijk. Mits er een gelijk speelveld ontstaat in de schuldenketen met bijpassende bevoegdheden voor de incassobedrijven, een incassoregister met alleen hoge kwaliteit inschrijvingen en sterk, eenduidig toezicht.

Fundamentele opmerkingen bij het wetsvoorstel

De NVI is blij met de doelstellingen van het concept-wetsvoorstel *Wet kwaliteit incassodienstverlening* (Wki), dat in juridisch-technisch opzicht goed in elkaar steekt. De vele bijeenkomsten en overleggen die als vermeld in de Memorie van Toelichting sedert 2018 hebben plaatsgehad met alle stakeholders uit de keten hebben zeker vruchten afgeworpen, zo lezen wij in het voorstel.

De NVI heeft als brancheorganisatie van gecertificeerde incassobureaus bij het Ministerie van Justitie en Veiligheid jarenlang aangedrongen op een regulering van de incassobranche.

Op de door het Ministerie tot nu toe volgehouden uitnodiging om tot zelfregulering te komen is door de NVI nadrukkelijk ingegaan, waarbij wel steeds is aangetekend dat dit niet zou kunnen inhouden dat wij 'rotte appels' uit de mand zouden kunnen verwijderen. Reguleer de branche, bleef onze boodschap. In de afgelopen 15 jaren hebben wij de handschoen zelf opgepakt.

- De NVI heeft een systeem ontwikkeld van criteria, regels en eisen verwoord in het *NVI Incasso Keurmerk* waaraan onze leden moeten voldoen.
- Onafhankelijke externe organisaties houden toezicht op de aangesloten leden.
- Deze kennis en ervaring hebben, tezamen met de in 2019 ingevoerde nieuwe Gedragscode, een verplichte eed voor alle medewerkers en vereisten rondom hun vakbekwaamheid geleid tot een sluitend geheel dat tot op de dag van vandaag wordt aangescherpt en verbeterd.

¹ Per maart 2020 heeft de NVI 24 leden, 3 aspirant-leden en 1 geassocieerd lid met een gezamenlijk geschat marktaandeel van 65% van de incassomarkt

De thans ingezette koers richting een wettelijke regeling wordt door ons van harte toegejuicht met de uitdrukkelijke aantekening dat in grote(re) mate zou moeten worden teruggegrepen op al hetgeen de NVI in de afgelopen jaren heeft voortgebracht. Deze verworvenheden uit de dagelijkse incassopraktijk zijn voor ons dan ook leidend in het beoordelen van de voorliggende voorstellen, waarbij onzes inziens een hoge kwaliteit van de dienstverlening, een gelijk speelveld en sterk toezicht de minimale eisen moeten zijn. Immers, voorkomen moet worden dat invoering van de Wet kwaliteit incassodienstverlening leidt tot een achteruitgang ten opzichte van de keurmerkcriteria geformuleerd in het Incasso Keurmerk. Dat zou een gemiste kans zijn voor de incassobranche in het algemeen, en die van de NVI-leden in het bijzonder.

Op een aantal onderwerpen zijn naar onze mening geen afdoende keuzes gemaakt noch is voldoende gelet op het inzichtelijk maken van operationele uitvoerbaarheid van de wet. Zowel in het wetsvoorstel als in de toelichting staan open normen en niet nader geconcretiseerde regelingen waardoor het de vraag is of invulling, toepassing en handhaving van de wet wel het gewenste effect kunnen sorteren.

Omdat essentiële onderwerpen aangaande de kwaliteit van de incassodienstverlening nog vorm moeten krijgen bij of krachtens lagere regelgeving, beperkt het de NVI om een goed onderbouwde en doorwrochte reactie te geven. De vrees bestaat daarnaast dat op nadere lagere regelgeving helemaal geen input kan worden gegeven, waardoor een uitgebalanceerd en sterk stelsel aan regels voor de incassobranche in gevaar komt.

Hoge kwaliteit dienstverlening

Gelet op de doelstelling van het wetsvoorstel om de kwaliteit van de buitengerechtelijke incassodienstverlening te verbeteren, valt ons in het bijzonder het geheel ontbreken van (enige mate van) **toetsing op naleving van de gestelde eisen** op. Hoe zal met dit gebrek sprake kunnen zijn van een sluitend geheel? Om met dit wetsvoorstel daadwerkelijk te zorgen voor een **kwaliteitsverbetering** van de incassodienstverlening in de gehele sector, mag een toetsings- en handavingsmechanisme in de Wki niet ontbreken.

Leden van de NVI worden tweejaarlijks geaudit door het Keurmerkinstituut te Zoetermeer en pas na een positieve beoordeling wordt hun keurmerkcertificaat verlengd. Op die manier wordt aan de gestelde eisen in het NVI Incasso Keurmerk en de Gedragscode getoetst en kunnen bij onvolkomenheden maatregelen worden genomen. Graag zien wij dan ook dat periodieke auditing wordt opgenomen in de wet met een regelmaat van een twee- of driejarige cyclus.

De stelling in de Memorie van Toelichting dat er vele misstanden in de incassobranche zouden zijn, roept vraagtekens op. Zonder te ontkennen dat de incassopraktijk in lang niet alle gevallen in overeenstemming is met een wenselijke praktijk voor schuldeiser en schuldenaar is de herhaalde nadruk in de toelichting op misstanden een uiterst eenzijdige weergave van de werkelijkheid. Hier verwachten we een **betere voorstelling van de praktijk**. Ter informatie geven wij mee dat de NVI-leden jaarlijks meer dan 2 miljoen nieuwe vorderingen in behandeling nemen. Bij het Klachten Instituut voor Gecertificeerde Incassodiensten (KIGID) zijn in de afgelopen twee jaar circa 130 klachten binnengekomen (2016: 252 / 2017: 227 / 2018: 128 / 2019: 127), waarvan er ongeveer 70% ongegrond bleken. Iedere klacht is er één teveel, maar deze veelzeggende feiten zijn tegengesteld aan het geschetste beeld van misstanden.

Gelijk speelveld

De NVI hecht zeer sterk aan wetgeving die via regelgeving, toezicht en handhaving een werkelijk 'level playing field' in de incassoactiviteiten garandeert. Nu opereren naast incassobureaus ook advocaten en gerechtsdeurwaarders op de minnelijke markt. Met name laatstgenoemden hebben vanuit de vermenging van incassoactiviteiten en ambtelijke werkzaamheden strijdige belangen. Door de insteek in diens brief van 4 februari 2020 heeft de Minister van Rechtsbescherming meer dan ooit onderscheid in de minnelijke markt aangebracht, omdat hij ervoor heeft gekozen de marktwerving voor gerechtsdeurwaarders niet aan te passen². Dat vinden we onbegrijpelijk. We zien momenteel dat de marktwerving enerzijds en de vermenging van incassoactiviteiten en ambtelijke werkzaamheden anderzijds bij gerechtsdeurwaarders perverse prikkels oplevert en een gevaar is voor hun onafhankelijkheid. Met soms tot gevolg dat schuldenaren onnodig worden opgezadeld met hogere kosten.

² Brief Minister Dekker d.d. 4 februari 2020 inzake beleidsreactie op Rapport Commissie Oskam 'Tussen Ambt en Markt' (<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2020/02/04/tweede-kamer-beleidsreactie-rapport-van-de-commissie-herijking-tarieven-ambtshandelingen-gerechtsdeurwaarders>)

Juist nu een wettelijke regeling met toezicht wordt opgezet, kan beter dan ooit voor de incassobranche een systeem worden gebouwd waarin verantwoordelijkheden, taken en daarmee samenhangende bevoegdheden kunnen worden geborgd. Ten behoeve van zowel de schuldenaren als de schuldeisers, staat de NVI voor oplossingen zo vroeg mogelijk in de schuldenketen.

Daarom is het van belang een **duidelijke afbakening te maken tussen rollen in de schuldenketen**. Bewaak de onafhankelijke en ambtelijke rol van gerechtsdeurwaarders, en beleg de minnelijke incassodienstverlening bij de (straks immers geregistreerde) incassobureaus die een minnelijke en goedkopere oplossing voorstaan.

Bij strengere eisen aan incassodienstverleners en de doelstelling van het kabinet om schuldenproblematiek te verkleinen, zou het nuttig zijn incassobureaus meer mogelijkheden te bieden om schuldenaren te bereiken en oplossingen op maat te bieden. **Inzage in de basisregistratie persoonsgegevens (BRP)** – zoals gerechtsdeurwaarders dat al hebben – geeft geregistreerde incassobureaus de mogelijkheid om schulden eerder op te lossen. Door het traject bij de gerechtsdeurwaarder te voorkomen, wordt ook cumulatie van kosten voor de schuldenaar voorkomen.

Met zorg constateert de NVI dat de overheid zichzelf buiten de normstelling van de nieuwe regelgeving plaatst. Vanuit de wetenschap dat de overheid een van de grootste veroorzakers is van problematische schulden plaatsen we hierbij vraagtekens. Omdat regulering van de incassodienstverlening door het kabinet moet worden gezien in het licht van terugdringing van de schuldenproblematiek (met ruim 40 maatregelen en initiatieven opgesomd in het Actieplan Brede Schuldenaanpak), zou de overheid zich ook moeten willen onderwerpen aan de nieuwe regelgeving. Daarmee zou zij haar eigen pleidooi onderschrijven om te borgen dat mensen met schulden worden beschermd tegen onnodige ophoging van schulden en hen te verzekeren van een bestaansminimum (MvT, pg 2).

Sterk toezicht

De NVI pleit voor een sterker toezicht in de incassobranche met een integrale blik op de gehele schuldenketen. Indien wordt gezorgd voor een **transparant en sluitend geheel met één toezichthouder** voor de gehele schuldenketen die niet alleen toezicht houdt in financiële zin maar **ook op de kwaliteit van dienstverlening en de integriteit van incasso-ondernemingen**, dan versterkt dat de ontwikkeling van een betrouwbare incassobranche. De NVI pleitte in haar 'Visiedocument Incassoregister' (december 2018) al voor toezicht door het Bureau Financieel Toezicht (BFT)³ vanwege zijn expertise en wij herhalen dit hierbij nogmaals. Het in het wetsontwerp voorgestelde "ingroeimodel voor het toezicht" heeft als risico tot gefragmenteerd en daarmee van meet af aan onvoldoende sterk toezicht te leiden.

Onderstaand gaan wij uitgebreider in op de hiervoor geschetste onderwerpen.

³ NVI Visiedocument incassoregister, december 2018 (<https://www.nvio.nl/nieuws/nvi-visie-op-incassoregister>)

Specifieke opmerkingen bij onderdelen van het wetsvoorstel

Algemene bepalingen en registratie (Hoofdstuk 1 & 2)

Begripsbepaling

Onder buitengerechtelijke incassowerkzaamheden genoemd in artikel 1 in het wetsvoorstel worden verstaan 'activiteiten ter verkrijging van voldoening buiten rechte van een vordering tot betaling van een geldsom'. In art. 11 lid 1 is opgenomen dat de buitengerechtelijke incassowerkzaamheden door het incassobureau slechts mogen worden verricht c.q. aangeboden onder de naam waarmee zij staat vermeld in het incassoregister. Dit zou betekenen dat debiteurenbeheer en white labeldienstverlening ook onder buitengerechtelijke incassowerkzaamheden zouden vallen en niet meer door incassobureaus kunnen worden aangeboden. Juist bij die twee vormen van dienstverlening wordt het debiteurenbeheer namelijk geheel of gedeeltelijk uit handen genomen en wordt door de incassodienstverlener uit naam van de opdrachtgever geïncasseerd. Het debiteurenbeheer kan daarmee door de opdrachtgever volledig aan een incasso-onderneming uit handen worden gegeven, maar artikel 11 houdt met deze vormen van dienstverlening geen rekening en maakt het aanbieden ervan onmogelijk. Wij gaan ervan uit dat dit niet de bedoeling is van de wetgever en zien graag een verduidelijking op artikel 11. Dit kan door aansluiting te zoeken bij de wijze van formulering van 'uitsluitingen' zoals verwoord in het [Incasso Keurmerk van de NVI](#) (onder A. Algemeen, pagina 3):

"Uitsluitingen. De keurmerkcriteria zijn niet van toepassing op:

- 1. debiteurenbeheer uit naam van (en op briefpapier/andere uitingen van) de opdrachtgever;*
- 2. incassodiensten die buiten Nederland plaatsvinden. De regels uit de paragraaf 'opdrachtgever' blijven hierop wel van toepassing;*
- 3. aanverwante diensten van het incassobedrijf, zoals advisering, consultancy en detachering."*

Reikwijdte

Niet valt in te zien waarom de inhoud van het wetsvoorstel niet ook alle B2B-vorderingen betreft zoals nu verwoord in artikel 2. De NVI pleit ervoor dat de wet toeziet op *alle* incassoactiviteiten, dus B2C én B2B waarmee er geen interpretatieruimte meer zal zijn. Hoe zou een incassobureau onderscheid moeten maken op basis van rechtsvorm als deze bij aanlevering door de opdrachtgever niet duidelijk genoeg is? Waarom wordt een dergelijk onderscheid tussen vorderingen gemaakt? In de praktijk wordt de juiste tenaamstelling lang niet altijd meegegeven. Zoals nu verwoord in het wetsvoorstel valt een vordering op Slagerij Jansen VOF wél onder de Wki en een vordering op Slagerij Jansen B.V. niet. Bovendien moet worden bedacht dat het bijna ondoenlijk zal zijn om toezicht te regelen op een correcte en transparante wijze indien er uitzonderingen zijn in de reikwijdte van deze wet.

Verbod

Het verwoorde verbod op het ongeregistreerd uitoefenen van incassowerkzaamheden stemt tot tevredenheid. Geen verbod is ingesteld op het voeren van het woord "incassobureau". Sterker nog, in noot 30 van de Memorie van Toelichting wordt uitdrukkelijk gememoreerd dat het *gebruik* van de naam incassobureau niet wordt verboden. Vergroot dit niet onnodig de kans op misbruik, en leidt dit niet onnodig tot verwarring bij schuldeisers en schuldenaren? Wordt deze omissie hersteld in het uiteindelijke wetsvoorstel?

Weigering

In artikel 7 lid 1 sub a wordt inschrijving geweigerd indien door de aanvrager 'naar redelijke verwachting' niet zal worden voldaan aan bij of krachtens lagere regelgeving, waarvan de exacte inhoud nu nog niet bekend is. Dit komt ons voor als een subjectieve bejegening van de norm met een gebrekkige rechtszekerheid tot gevolg. Wat moet hieronder worden verstaan en op grond waarvan? Op grond van welke criteria kan dit geschieden (of niet?) Dat zou bij de behandeling van – en daarmee in – de wet duidelijk moeten zijn.

Uitvoering incassowerkzaamheden / personeel (Hoofdstuk 3)

Kwaliteitseisen

Met betrekking tot de significant belangrijke onderwerpen verwoord in artikel 13 zullen “bij of krachtens lagere wetgeving” nadere regels worden gesteld. De NVI is van mening dat al datgene wat betamelijk wordt geacht klip en klaar uit de wet zelf moet blijken. Het gebruik van de systematiek van lagere regelgeving heeft tot consequentie dat voor incassodienstverleners nu niet inzichtelijk is wat de gevolgen voor de praktijk zullen zijn en dat is bezwaarlijk. Wij dringen erop aan dat niet meer dan strikt genomen nodige delegatie laat staan subdelegatie plaatsvindt.

Inrichting incassoproces en de administratie ervan

De laatste zin in 3.4 sub 5 van de toelichting (pag. 10) is erg breed geformuleerd: “Hoe de administratie kan worden ingericht, wordt nader ingevuld via lagere regelgeving”. Dit geeft de wetgever de mogelijkheid om zonder kennis van incassowerkzaamheden en zonder ervaring in de incassobranche uit te schrijven hoe een incassoproces en de administratie daarvan eruit zou moeten zien. Wat ons betreft zou het goed zijn wanneer deze zin wordt aangepast naar “Aan welke eisen de administratie moet voldoen, wordt ingevuld via lagere regelgeving”. Op die manier kan de wetgever wel duidelijke eisen stellen maar kan een incassobureau zelf bepalen hoe dit er dan uit komt te zien in haar eigen incassosysteem en incassoprocessen. Ook hier verdient de branche meer zekerheid over dergelijke eisen in formele wetgeving.

Opbouw en specificatie der vordering

Niet mag worden verwacht dat een incassobureau de grondslag voor een vordering tekstueel dient te reproduceren. In de praktijk is het geen gebruik (noch is dit te verwachten) dat schuldeisers in hun (veelal geautomatiseerde) administratie de wettelijke grondslagen van hun vorderingen vastleggen. Er wordt gewerkt met rekeningen die worden aangeduid met een *factuurdatum en factuurnummer*. Dat op de factuur staat verwoord welke dienst of product is geleverd is evident, doch de combinatie van datum & nummer leidt tot de desbetreffende unieke levering en dát moet de aanwijzing zijn waarover in de wetstekst wordt gesproken. De wijze waarop nu wordt verwoord hoe de vordering moet worden ingericht zal niet alleen voor een hogere regeldruk bij schuldeisers zorgen, maar ook onoverkomelijke problemen in de administratie / software van incassobureaus opleveren.

Vakbekwaamheid medewerkers

Het verbaast de NVI dat een incassomedewerker geen specifieke opleiding behoeft te hebben maar wel vakbekwaam dient te zijn. Hoe wil de Minister dat borgen? Met het geschetste idee dat de markt daartoe initiatieven zal ontwikkelen maakt de wetgever zich er te gemakkelijk vanaf, mede nu ook nog niet helder is hoe een en ander in lagere regelgeving zal worden vervat.

De NVI heeft de vakbekwaamheid van incassomedewerkers in de afgelopen jaren naar een hoog plan gebracht en dit ingevuld via een stelsel van verplichte examenmodules. Is het voorstelbaar dat deze (insteek van) verplichting alsnog wordt opgenomen in de Wki? En gaat deze verplichting dan ook gelden voor medewerkers van gerechtsdeurwaarders- en advocatenkantoren? De wetgeving die op hen van toepassing is geldt immers alleen voor de beroepsbeoefenaren zelf en niet voor hun medewerkers. Indien dat voor deze beroepsgroepen niet geldt, hoe verhoudt zich dat dan tot eisen die (bij of krachtens lagere regelgeving) wel aan medewerkers van incassobureaus zullen worden gesteld?

Begripsbepalingen aanvrager, bestuurder, leidinggevende en medewerker

In een eerder verband wees de NVI al op de heldere begripsbepalingen in de Wet op het Financieel Toezicht (WFT). Zo wordt in de toelichting op het wetsontwerp gesproken over *leidinggevende*, terwijl de WFT spreekt over *beleidsbepaler* en *feitelijk leidinggevende*. Juist wanneer wordt gesproken over *leidinggevende* moet worden bedacht dat deze functie op meerdere niveaus bestaat en dat het niet de bedoeling kan zijn dat alle niveaus even zwaar wegen. Is het in dit verband daarom wellicht beter om aansluiting te zoeken bij deze in de markt reeds ingevoerde begrippen uit de WFT?

Gelijk speelveld

Minnelijk/ambtelijk

Als het gaat om minnelijke incasso moet eenieder zich, of het nu gaat over (incasso)advocaten, gerechtsdeurwaarders of incassobureaus aan dezelfde materiële normen houden, eerstelijns of tweedelijns. Deze moeten identiek, transparant en verantwoord zijn en de buitenwereld moet kunnen begrijpen welke effecten hiermee zijn gemoeid. Opmerkelijk is dat in de toelichting wordt gezegd dat het “wenselijk is om te streven naar een gelijk speelveld” voor incassodienstverleners. Onzes inziens zou het moeten zijn: “Het is *noodzakelijk* om een gelijk speelveld voor incassodienstverleners te creëren”. Van een gelijk speelveld is in de praktijk immers geen sprake, zoals hierboven reeds benoemd. Met name de gerechtsdeurwaarder kan zijn ambtelijke pet niet afzetten. Voor de buitenwereld (lees: de schuldenaar) is het vaak niet helder of een gerechtsdeurwaarder diegene aanschrijft of aanspreekt in een minnelijke dan wel in een ambtelijke hoedanigheid.

Hoewel een gerechtsdeurwaarder in de minnelijke fase wordt geacht geen gebruik te maken van de bevoegdheden die zijn ambt hem toestaan, kan hij dit ambt niet naast zich neerleggen in de minnelijke fase. Als materieel aan dezelfde eisen moet worden voldaan zoals benoemd in de Wki dan is bij gerechtsdeurwaarders meer dan ooit sprake van de vraag hoe de minnelijke en ambtelijke activiteiten transparant kunnen worden gehandhaafd. Om perverse prikkels ten behoeve van de eigen portemonnee te voorkomen, dient er dan ook een knip te komen in de huidige combinatie minnelijk/ambtelijk binnen diens werkzaamheden. Ook heeft de samenleving er recht op om inzicht te krijgen in verdienmodellen. Daarvan is nu veelal geen sprake.

Hogere kosten ambtshandelingen

Sterker nog, met het omarmen van het Rapport van de Commissie-Oskam ‘Tussen ambt en markt’ door de Minister voor Rechtsbescherming in [diens beleidsreactie van 4 februari 2020](#) wordt de ongelijkheid in het speelveld van minnelijke incasso tussen gerechtsdeurwaarders en incassobureaus alleen maar groter. Niet alleen worden schuldenaren op aanzienlijk hogere kosten gejaagd (het rapport Oskam spreekt over gemiddeld 16% verhoging op ambtshandelingen), ook schuldeisers zullen de gevolgen ervan via hogere rekeningen gaan ondervinden. Immers kan de gerechtsdeurwaarder bij de schuldenaar óf bij de schuldeiser volledig zijn geld halen, en is van een stimulans om zoveel mogelijk *minnelijk* te incasseren en daarmee maatschappelijk verantwoord te incasseren geen sprake. De NVI heeft bij brief d.d. 19 december 2019 aan de Minister voor Rechtsbescherming haar grote zorgen hierover geuit.⁴

Bevoegdheden

Nu de kans zich voordoet een sluitend systeem van toezicht op te tuigen, pleit de NVI ervoor om het systeem van verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden rond te maken en tevens onderstaande onderwerpen te reguleren, te weten:

a. Toegang Basisregistratie Persoonsgegevens (BRP)

Wanneer kwaliteitseisen moeten leiden tot het creëren van een eerder genoemd ‘level playing field’ in de minnelijke incassobranche en gelijktijdig onnodige kosten moeten worden voorkomen, is het wetsvoorstel dé aanleiding om een adresbevragsbevoegdheid ook aan geregistreerde incassodienstverleners toe te willen staan. Nu mag een adrescheck pas worden gedaan indien is besloten om tot dagvaarden over te gaan, met alle kosten en gevolgen van dien. Als ook zonder besluit tot dagvaarding een adrescheck kan worden gedaan in het minnelijke traject, vergroot dat de kans op een minnelijke oplossing zonder extra kosten van ambtshandelingen voor de schuldenaar. Met een sluitend systeem van toezicht (via audits bij de incassobureaus) leidt bevraging van de BRP tot een veel zorgvuldiger en afgewogen wijze van inning en dito bejegening van de schuldenaar.

⁴ Reactie NVI op rapport ‘Tussen ambt en markt’ van de Commissie herijking tarieven ambtshandelingen gerechtsdeurwaarders (<https://www.nvio.nl/nieuws/reactie-nvi-op-rapport-oskam>)

b. Inzage Digitaal Beslag Register (DBR)

Ter voorkoming van onnodige extra kosten voor schuldenaren en ter bevordering van goede informatieverstrekking aan schuldeisers zouden geregistreerde incassobureaus inzage moeten krijgen in het digitaal beslag register (DBR). Met een – aan toezicht onderworpen – inzicht in dit register wordt uiting gegeven aan de door de wetgever gewenste uitgangspunten in de incassowetgeving: “bescherming van de belangen van schuldenaren en schuldeisers en vergroting van de betrouwbaarheid van incassodienstverleners voor beiden”. Los daarvan wordt efficiency betracht op een wijze waar alle betrokkenen van profiteren. In de huidige praktijk moet een incassobureau namelijk bij een onvoltooid minnelijk traject een concept-dagvaarding concipiëren en aan een gerechtsdeurwaarder sturen die eerst een toetsing in het beslagregister moet doen. Mocht blijken dat vanwege de nodige reeds gelegde beslagen procederen geen zin heeft, dan informeert de gerechtsdeurwaarder het incassobureau hierover onder opgave van de kosten, die dus voorkomen zouden kunnen worden. Het spreekt vanzelf dat de verkregen informatie in een vroegtijdig stadium sterk bijdraagt aan een nauwkeuriger incassoproces.

Toezicht en handhaving (Hoofdstuk 4)

Toetsing

In het wetsvoorstel ontbreekt toetsing op naleving van de vereisten in de nieuwe regelgeving. Met het enkele opleggen van een vergunningsplicht en (thans nog onbekende) kwaliteitseisen zonder daarop audits te laten uitvoeren kan in de beleving van de NVI de kwaliteit van de incassobedrijven niet worden verhoogd. Het spreekt voor zich dat de NVI haar jarenlange ervaring met toetsing van de leden door auditoren van een onafhankelijke externe organisatie graag aanreikt om de systematiek van deze nieuwe wet echt sluitend te maken.

Toeziethouder

De NVI is verrast dat in artikel 14 van het wetsvoorstel *nog aan te wijzen ambtenaren* worden belast met het toezicht op de incassobranche. In de toelichting wordt gesproken over een ingroeimodel voor het toezicht op de naleving “om inzicht te krijgen in de omvang en aard van de misstanden en bij welk soort bedrijven zich de meeste risico’s voordoen”.

Waarom deze keuze is gemaakt boven een reeds bestaande organisatie die kennis, kunde en ervaring heeft met het toezicht houden op incassowerkzaamheden, ontgaat ons. Het kan toch niet zo zijn dat goed toezicht wordt gehouden door gaandeweg ervaring op te doen met maatschappelijk van belang geachte goede en correct uitgevoerde incassowerkzaamheden? De wetgever onderstreept in de toelichting de importantie hiervan immers wel. Zoals eerder aangegeven hebben wij steeds gepleit voor toezicht door het Bureau Financieel Toezicht (BFT) als de meest aangewezen instantie. Mede nu het toezicht van het BFT niet louter financieel toezicht behelst maar zich ook kan richten op kwaliteit en integriteit van incassobureaus. Het BFT heeft daartoe voldoende expertise en capaciteit. Ook bepleiten wij dat BFT dan wel transparantie dient te betrachten over *de wijze waarop* toezicht wordt gehouden en daarover in het openbaar te rapporteren. Wij vinden overigens dat dit ten aanzien van alle organisaties waarop het BFT toeziet moet gelden, zodat ook hier vergelijkbaarheid wordt bevorderd.

Kosten van het toezicht

Wanneer daadwerkelijk een nieuw opgetuigd toezichtsarrangement ontstaat, bestaat de vrees dat de incassobranche te zijner tijd een grote rekening gepresenteerd krijgt voor de mogelijk vele ambtenaren die met dit toezicht worden belast, maar waarvan op dit moment geen omvang bepaalbaar is. De NVI vraagt zich dan ook af of om deze reden (nog) geen adequate kosteninschatting is toegevoegd aan de toelichting bij het wetsontwerp. Alleen al vanwege de kosten van het toezicht zou aansluiting bij het hiervoor genoemde BFT een voor de hand liggende keuze zijn. De beroepsorganisatie van gerechtsdeurwaarders is destijds overvallen door een flinke rekening terzake toezichtskosten van het BFT. Het samen delen met de KBvG van deze kosten biedt een aantrekkelijker vooruitzicht dan wat thans voorligt. Bovendien is het beter om gebruik te maken van dat wat al bestaat en zich heeft bewezen. Daarmee worden niet alleen kosten beperkt en de continuïteit geborgd, ook wordt verdere ontwikkeling ervan gestimuleerd.

Het aankoppelen van een enkele wagon op een rijdende trein kost immers ook beduidend minder dan de aanschaf van een compleet nieuw treinstel. De verwachting dat deze kosten van het toezicht minimaal zullen zijn zoals in de toelichting geformuleerd, zal dan beter kunnen aansluiten op de realiteit.

Overigens valt niet in te zien waarom alleen de incassomarkt de kosten van het toezicht zou moeten dragen: het bestaansrecht van de incassobranche moet overeind blijven en wij pleiten dan ook voor betaalbaarheid van het toezicht. Daarnaast dient toezicht een meerledig belang, waaronder ook het algemeen belang. Alleen al om die reden is het disproportioneel om de sector zelf in hoge mate verantwoordelijk te maken voor de kosten van het toezicht zonder enige richting daartoe opgenomen.

Verkoop vorderingen

In de laatste alinea van de paragraaf 2.3 in de toelichting is het volgende opgenomen: “Partijen die vorderingen opkopen zijn, net als incassobureaus, niet de partij met wie de schuldenaar een contractuele relatie is aangegaan voor bijvoorbeeld het afnemen van een product of dienst. Deze partijen staan daardoor op grotere afstand van de schuldenaar. Dit draagt ertoe bij dat deze partijen vorderingen innen met minder oog voor de relatie met en de positie van de schuldenaar.”

De NVI pleit voor aanpassing/aanscherping van deze opmerking omdat niet duidelijk is waarop het gebezigde standpunt is gebaseerd. Ten onrechte wordt ook geen aandacht geschonken aan de positieve effecten van de verkoop van vorderingen. In de diverse gesprekken met stakeholders uit de keten voorafgaand aan het wetsvoorstel is daar steeds wél veel aandacht voor geweest.

De NVI heeft ook steeds onderstreept dat het moet gaan om de wijze waarop de *inning* van verkochte vorderingen geschiedt. Juist in het geval van verkochte vorderingen is oog en oor voor *klantbelang en zorgplicht* belangrijk voor een incassobureau en maken deze begrippen in de meeste gevallen ook deel uit van de onderliggende overeenkomsten. De ervaring van menig NVI-lid met deze materie is dat juist verkopende organisaties aandringen op een goede opbouw van de klantrelatie, omdat zij hun klanten logischerwijs uiteindelijk weer terug willen zien. Overigens staat in de criteria van het NVI Incasso Keurmerk ook verwoord dat altijd rekening moet worden gehouden met de positie en de persoonlijke (financiële) situatie van de klant-debiteur. Nu de brief van de Minister voor Rechtsbescherming van 25 november 2019⁵ meer helderheid heeft gegeven over de wijze waarop door het Ministerie wordt gekeken naar het verkopen van vorderingen, spreken wij de hoop en verwachting uit dat in een herziene versie van de toelichting hierover een aanvulling zal worden opgenomen.

Cumulatie incassokosten

Periode

De geschetste rekenvoorbeelden ten aanzien van de cumulatie van incassokosten hebben voor de nodige verwarring bij de NVI gezorgd. Onze leden vinden het goed dat er een einde komt aan de cumulatie van incassokosten bij termijnbetalingen. Maar de inhoud van het artikel geeft nog steeds onduidelijkheid nu de tekst spreekt over een periode van zes maanden. Deze lange periode geeft te denken omdat – zeker bij tussentijdse betalingen – er problemen zullen ontstaan om het cijfermatig correct in de software /administratie te vatten. Waarom is niet gekozen voor een beperkte(re) periode van **drie** maanden? Het verlagen van de periode naar drie maanden komt overeen met de gemiddelde tijd die staat voor het eigen minnelijke invorderingstraject van een schuldeiser. Na die drie maanden wordt vaak al een derde partij zoals een incassobureau ingeschakeld. Daarmee is tevens beter zicht te houden op het verloop van het incassotraject.

⁵ Brief Minister voor Rechtsbescherming – aanbieding rapport Onderzoek recht op terugkoop verkochte vorderingen met beleidsreactie (<https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/kamerstukken/2019/11/25/tk-aanbieding-rapport-onderzoek-recht-op-terugkoop-verkochte-vorderingen-met-beleidsreactie/tk-aanbieding-rapport-onderzoek-recht-op-terugkoop-verkochte-vorderingen-met-beleidsreactie.pdf>)

Duurovereenkomst

Artikel 20 spreekt over “eenzelfde rechtsverhouding” en over “termijnbetalingen”. Hieruit leiden wij af dat het artikel alleen van toepassing is op meerdere vorderingen die ontstaan uit een duurovereenkomst. Meerdere vorderingen tussen dezelfde schuldeiser en dezelfde schuldenaar voortkomend uit verschillende overeenkomsten vallen hier dan expliciet niet onder. Indien deze aanname juist is, zouden we deze verduidelijking graag in de Memorie van Toelichting terugzien.

Een voorbeeld: onbetaalde termijnbetalingen uit een duurovereenkomst voor het verbruik van water tussen meneer Jansen en een waterbedrijf vallen wel onder deze regeling, onbetaalde facturen op basis van verschillende overeenkomsten tussen meneer Jansen en webwinkel XYZ vallen niet onder de regeling.

Overige onderwerpen

Belangen schuldeisers

De NVI onderschrijft de in paragraaf 3.6.1 van de toelichting geschetste problemen die schuldenaren kunnen ondervinden indien zij financiële problemen hebben (pag. 12). Dat problematische schulden bovendien een ontwrichtend effect hebben op schuldenaren wordt eveneens onderkend. Toch hecht de NVI eraan ook de belangen van schuldeisers voor het voetlicht te brengen. De problemen die zij ondervinden door geen betaling te ontvangen kunnen net zo ontwrichtend zijn en problemen veroorzaken als ten aanzien van schuldenaren wordt omschreven. Dat voor hen middels maatschappelijk verantwoorde incasso betaling moet worden gerealiseerd, staat wat ons betreft buiten kijf.

Preventieve werking door regulering

“Door vooraf te reguleren zal er een preventieve werking bestaan die zal bijdragen aan het terugdringen van de schuldenproblematiek,” staat in de toelichting genoemd (paragraaf 3.6.1, pag. 13). De NVI vraagt zich af waaruit deze veronderstelling volgt. Is er een onderbouwing voor deze zienswijze? In de beleving van de NVI zal een incassoregister niet gaan bijdragen aan het terugdringen van schulden.

Derdengeldrekeningen

Het is spijtig dat slechts “omwille van de evenredigheid” niet is gekozen voor het verplicht stellen van een derdengeldrekening. Het hiermee gemoeide maatschappelijk belang is evident en meermaals door de NVI benoemd, evenals de rechtszekerheid voor alle stakeholders. Door dit wettelijk vast te leggen, kunnen banken worden verplicht deze faciliteiten aan te bieden aan incassobureaus. Bankken weigeren dit sedert enige tijd *omdat het niet wettelijk verplicht is*, waarmee het onderwerp tot een kip-en-ei probleem is geworden.

Burgerbelang

De Nationale Ombudsman heeft de laatste tijd terecht veel aandacht voor burgerbelang. Wij missen in het wetsvoorstel en de toelichting hoe hiermee is omgegaan en welke keuzes op basis van welke weging zijn gemaakt. Incasso richt zich vaak op kwetsbare groepen en juist voor hen is het van het grootste belang om eenvoud en helderheid te betrachten. Het wetsontwerp dient ook langs die meetlat te worden gehouden.

Amersfoort, 18 maart 2020