

> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

**Directoraat-Generaal
Rechtspleging en
Rechtshandhaving**
Directie Rechtsbestel
Afdeling toegang rechtsbestel

Turfmarkt 147
2511 DP Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.rijksoverheid.nl/venj

Ons kenmerk
457874

*Bij beantwoording de datum
en ons kenmerk vermelden.
Wilt u slechts één zaak in uw
brief behandelen.*

Datum 12 december 2013
Onderwerp Kwaliteit incassobranche en Wet normering buitengerechtelijke
incassokosten

Tijdens de Algemeen Overleggen van 19 juni inzake armoede- en schuldenbeleid¹ en 3 juli 2013² inzake civielrechtelijke onderwerpen heb ik uw Kamer toegezegd in gesprek te gaan met de incasso-brancheorganisatie om te bezien hoe de kwaliteit van deze branche kan worden verbeterd, anders dan door de invoering van een wettelijk keurmerk. Op 19 november 2013 heb ik met de Nederlandse Vereniging voor Incasso-ondernemingen (hierna: NVI), BeterBetalen en de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (hierna: KBvG) overleg gevoerd over dit onderwerp. Met deze organisaties wordt het grootste deel van de incassobranche ten aanzien van particulieren vertegenwoordigd. Onderstaand zal ik ingaan op de conclusies uit dit overleg en de kwaliteitsontwikkeling binnen de incassobranche. Tevens maak ik van de gelegenheid gebruik in te gaan op de naleving van de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten (hierna: WIK), zoals toegezegd tijdens het Algemeen Overleg op 3 juli 2013.

1. Keurmerk voor de incassobranche: wettelijk of via zelfregulering?

Bedrijven lijden schade doordat rekeningen niet of niet op tijd worden betaald. Ondernemingen kunnen ervoor kiezen de openstaande vorderingen zelf te innen of hun debiteurenbeheer uit handen te geven. Het merendeel van de uit handen gegeven incassoactiviteiten geschiedt door incasso-ondernemingen. Ook gerechtsdeurwaarders en advocaten kunnen incassoactiviteiten uitvoeren. Bij het uitvoeren van incassoactiviteiten dient zorgvuldig en fatsoenlijk gehandeld te worden, ongeacht of een onderneming zelf het debiteurenbeheer uitvoert of deze taak heeft uitbesteed aan een incasso-onderneming.

Aansluiting bij een keurmerk van een branche geeft een aanwijzing dat een onderneming in die specifieke branche zich verbindt aan de bij dat keurmerk behorende kwaliteitseisen. Aansluiting bij een keurmerk bevordert binnen een onderneming het bewustzijn van het belang van het hanteren van kwaliteitsnormen.

Bij brief van 24 april 2013³ is de minister van Veiligheid en Justitie ingegaan op de vraag of een wettelijk gereguleerd keurmerk voor de incassobranche wenselijk

¹ TK 2012-2013, 24 515, nr. 266.

² TK 2012-2013, 33 695, nr. 2.

³ TK 2012-2013, 32 418, nr. 17.

is. De daarin genoemde argumenten zijn naar mijn mening onverminderd van kracht. De belangrijkste vat ik hieronder samen.

Binnen de branche van incasso-ondernemingen bestaat reeds een keurmerk, ontwikkeld door de NVI. Daarnaast is "BeterBetalen" in 2013 een initiatief gestart om een tweede keurmerk te ontwikkelen, dat naast en aanvullend aan het keurmerk van de NVI een kwaliteitsimpuls beoogt te geven aan de incassobranche. Hoewel het aantal bedrijven dat zich bij het keurmerk van de NVI heeft aangesloten absoluut gezien relatief gering lijkt, betreft het een aantal van de grootste incasso-ondernemingen. Het overgrote deel - zo'n 50 tot 80% van alle incassoactiviteiten en dat percentage groeit nog steeds - vindt inmiddels plaats door een bij de NVI aangesloten incasso-onderneming. Daarmee is overigens niet gezegd dat incasso-ondernemingen die niet zijn aangesloten bij een keurmerk, geen goede kwaliteitsnormen hanteren. Wettelijke regulering heeft daarom weinig meerwaarde.

Daarnaast zal invoering van een wettelijk keurmerk onvermijdelijk leiden tot onevenredige verhoging van de administratieve lastendruk, niet alleen voor ondernemers en schuldeisers, maar ook voor de overheid in de vorm het introduceren van een stelsel van toezicht en handhaving op de naleving.

Dienstverlenende activiteiten aangaande incasso vallen onder de Europese Dienstenrichtlijn.⁴ Indien buitenlandse incassobureaus hun diensten tijdelijk grensoverschrijdend op de Nederlandse markt aanbieden, gelden de Europese regels voor het vrij verkeer van diensten. Beperkingen aan het vrij verkeer van diensten mogen niet discriminerend zijn, moeten evenredig zijn en zijn alleen toegestaan ter bescherming van de openbare orde, veiligheid, gezondheid of milieu. Deze doelstellingen zijn hier niet aan de orde. Voor zover een buitenlands incassobureau zich in Nederland zou vestigen om hier zijn diensten te verrichten, kan hij wel onder de werking van zo'n wettelijk keurmerk vallen, mits onderbouwd kan worden waarom dit nuttig, noodzakelijk en proportioneel is vanuit de bescherming van de schuldenaar.

Zoals bij voormelde brief reeds aangegeven, rust voorts op de opdrachtgever van de incasso, de schuldeiser, een grote verantwoordelijkheid om kritisch de kwaliteit van de in te schakelen incasso-onderneming te beoordelen en eisen te stellen aan de kwaliteit van de ingeschakelde incasso-onderneming. Onzorgvuldige of onfatsoenlijke incassopraktijken hebben immers een negatief effect op het imago van de schuldeiser, het behoud van klanten en afdracht van de geïnde vorderingen aan de schuldeiser. Ook debiteuren hebben een belangrijke rol. Als zij klachten hebben over de handelwijze van een incasso-onderneming, is het van belang dat zij die klachten niet alleen bij de incasso-onderneming melden, maar vooral ook bij de opdrachtgever onder de aandacht brengen.

Al deze aspecten samen leiden tot de conclusie dat het naar mijn mening de voorkeur verdient dat de kwaliteit primair door de incassobranche zelf wordt bevorderd en bewaakt. De introductie van een of meer vrijwillige, door de branche gereguleerde, keurmerken en een systeem waarbij ondernemingen binnen de branche elkaar onderling aanspreken op ongewenst gedrag, zal een

**Directoraat-Generaal
Rechtspleging en
Rechtshandhaving**
Directie Rechtsbestel
Afdeling toegang rechtsbestel

Datum
12 december 2013

Ons kenmerk
457874

⁴ Richtlijn 2006/123/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2006 betreffende diensten op de interne markt (Publicatieblad L 376).

impuls kunnen geven aan een kwalitatief goede en integere wijze van incasso, zonder dat inmenging van de overheid noodzakelijk is binnen deze branche.

Zoals ik tijdens voormelde Algemeen Overleggen heb toegezegd, heb ik op 19 november jl. met de incassobranche, te weten de NVI, BeterBetalen en de KBvG gesproken om te bezien hoe de kwaliteit van de branche kan worden verbeterd anders dan door een wettelijk keurmerk. Voornoemde organisaties hebben tijdens dit gesprek onder andere benadrukt dat zij het belang van de debiteur voorop stellen en dat de verantwoordelijkheid voor een correct verloop van een incassotraject bij de opdrachtgever ligt. Als relevante noties in dit verband is door deze organisaties onder meer een goede voorlichting genoemd. De NVI, BeterBetalen en de KBvG hebben aangegeven graag bereid te zijn het gesprek dat op 19 november is gestart, gezamenlijk voort te zetten. Zij achten het nuttig en van belang gezamenlijk verder van gedachten te wisselen en te bespreken welke mogelijkheden zij zien voor verdere kwaliteitsverbetering anders dan via een wettelijk keurmerk. De organisaties hebben mij toegezegd dat zij mij in het eerste kwartaal van 2014 over de uitkomst van hun gesprekken en de concrete ideeën die zij samen hebben ontwikkeld, informeren. Na ontvangst hiervan zal ik uw Kamer daarover informeren.

**Directoraat-Generaal
Rechtspleging en
Rechtshandhaving**
Directie Rechtsbestel
Afdeling toegang rechtsbestel

Datum
12 december 2013

Ons kenmerk
457874

2. De Wet normering buitengerechtelijke incassokosten

De vraag hoe om te gaan met buitengerechtelijke incassokosten houdt de gemoederen al decennia lang bezig. Los van de initiatieven vanuit de markt die ervoor moeten zorgen dat de kwaliteit van incasso-ondernemingen wordt verbeterd en bewaakt, is de inwerkingtreding van de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten (hierna: Wik)⁵ te beschouwen als een kwaliteitsimpuls. Op 1 juli 2012 is de Wik in werking getreden. De Wik verduidelijkt hoeveel incassokosten maximaal bij een schuldenaar in rekening mogen worden gebracht. Doel van deze wet is dat met name consumenten beter beschermd worden tegen onredelijke incassokosten. Voor consumenten is de maximale hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten in de wet en aanpalende regelgeving vastgelegd; hiervan mag niet worden afgeweken. Wanneer het gaat om vorderingen tussen bedrijven, kunnen deze partijen afspraken maken over de hoogte van de incassokosten. Komen zij niets over de incassokosten overeen, dan gelden de wettelijke incassotarieven. De Wik geldt ongeacht door wie de vordering wordt geïncasseerd, door de schuldeiser zelf of bijvoorbeeld een incasso-onderneming of gerechtsdeurwaarder.

Voordat incassokosten in rekening mogen worden gebracht, moet de consument eerst worden aangemaand waarbij hij wordt geïnformeerd over de gevolgen van het uitblijven van betaling. De aanmaning moet worden verstuurd na het intreden van het verzuim (artikel 6:96 lid 6 BW). Dit betekent dat de betalingstermijn reeds was verstreken of de schuldenaar reeds in gebreke was gesteld. Door het vereiste van de aanmaning krijgt de consument 14 dagen om het verschuldigde bedrag alsnog te betalen. Wanneer de consument denkt niet aan zijn betalingsverplichting te kunnen voldoen, kan hij contact zoeken met de schuldeiser, bijvoorbeeld om te bezien of er afspraken kunnen worden gemaakt over een betalingsregeling.

Zoals in de brief van de minister van Veiligheid en Justitie van 24 april 2013 is beschreven, kan de consument zich op meerdere wijzen verweren indien de

⁵ Stb. 2012, 142.

normen van de Wik worden overschreden en te hoge incassokosten worden gerekend. De consument kan in het uiterste geval naar de civiele rechter, maar daaraan voorafgaand kan hij al veel zelf doen. Zo behoeft een consument het teveel in rekening gebrachte aan incassokosten niet te betalen, of kan hij, indien hij de te hoge incassokosten toch heeft voldaan, deze als onverschuldigde betaling terugvorderen. De consument kan een incassobeding in de algemene voorwaarden (laten) vernietigen. De Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) kan optreden wanneer een dergelijk beding in de algemene voorwaarden in strijd is met de Wik en sprake is van collectieve inbreuken op consumentenregels. Voor een meer volledig overzicht van de handhavingmogelijkheden verwijst ik naar de brief van 24 april 2013.

**Directoraat-Generaal
Rechtspleging en
Rechtshandhaving**
Directie Rechtsbestel
Afdeling toegang rechtsbestel

Datum
12 december 2013

Ons kenmerk
457874

Op diverse internetsites wordt reeds aandacht geschonken aan de incassokosten die in rekening mogen worden gebracht. Zo wijs ik op Consuwijzer, de website van de ACM (<http://www.consuwijzer.nl/thema/incassokosten>), de website van het Juridisch Loket (<http://www.juridischloket.nl/vraagenantwoord/consument-geldzaken/schulden-en-incasso/Pages/default.aspx>) en de website van de Landelijke Organisatie Sociaal Raadsliden (<http://www.schuldinfo.nl/index.php?id=50>). Op deze websites is niet alleen informatie te vinden over wanneer incassokosten verschuldigd zijn, hoe hoog deze mogen zijn en calculators om de incassokosten eenvoudig te berekenen, maar ook voorbeeldbrieven teneinde tegen te hoge incassokosten te protesteren. Ook voor bedrijven is op internet informatie aanwezig over incassokosten. Ik wijs bijvoorbeeld op de website van de Rijksoverheid (<http://www.antwoordvoorbedrijven.nl/regel/betalingstermijn>).

Omdat veel stappen door de consument zelf en zonder tussenkomst van derden kunnen worden gezet, zoals het teveel gevraagde aan incassokosten niet betalen, is het niet eenduidig vast te stellen hoe vaak consumenten optreden bij te hoge incassokosten. Navraag bij de ACM leert dat vanaf de inwerkingtreding van de WIK op 1 juli 2012 tot 12 november 2013 bij het informatieloket ConsuWijzer 174 meldingen zijn binnengekomen over de incassobranche. Hiervan gingen 54 meldingen over de hoogte van de incassokosten; de overige meldingen betroffen het inschakelen van een incassobureau door een ondernemer in zijn algemeenheid. Per jaar worden meer dan 400.000 vorderingen (buiten)gerechtelijk geïncasseerd. Zo blijkt ook uit het WODC onderzoek "Verkrijging van een executoriale titel in incassozaken"⁶ uit 2012. Het aantal meldingen dat bij de ACM binnenkomt lijkt daarbij een relatief klein percentage te beslaan.

De minister van Economische Zaken heeft de ACM op de hoogte gesteld van de vragen van de Kamerleden over de handhaving van de Wik en de rol van de ACM. Het onderwerp incassopraktijken heeft de aandacht van de ACM en zal ook de komende tijd tot de aandachtspunten van de ACM behoren. De ACM zal in dat verband ook bezien hoe bekendheid kan worden gegeven aan de wettelijke regeling van de incassokosten. Tijdens het Algemeen Overleg op 3 juli 2013 heb ik aangegeven met mijn ambtgenoot van Economische Zaken in overleg te treden over de handhaving van de Wik en de mogelijkheden die consumenten hebben om op te treden wanneer te hoge incassokosten in rekening worden gebracht. Dit overleg is gestart.

⁶ www.wodc.nl

De Wik is op 1 juli 2012 in werking getreden en is daarmee relatief nieuwe wetgeving. Alle betrokken partijen bij het innen van een vordering hebben tijd nodig om bekend te raken met de wet. Ik ben van mening dat de bekendheid van de betrokken partijen met de wettelijke incassotarieven van belang is voor de handhaving van de wet. Ik zal op de website www.rijksoverheid.nl, het informatieportaal van de Rijksoverheid, voorlichting voor consumenten over incassokosten plaatsen. Op die wijze hebben consumenten een centraal punt waar zij informatie kunnen verkrijgen. Door deze maatregelen verwacht ik de bekendheid van de wettelijke incassotarieven te vergroten en bij te dragen aan het tegengaan van te hoge incassokosten.

**Directoraat-Generaal
Rechtspleging en
Rechtshandhaving**
Directie Rechtsbestel
Afdeling toegang rechtsbestel

Datum
12 december 2013

Ons kenmerk
457874

De Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie,

F. Teeven