

> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Aan 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](http://www.rijksoverheid.nl/venj)

T 070 370 79 11  
F 070 370 79 00

Datum 19 juni 2014  
Onderwerp kwaliteit incassobranche

**Ons kenmerk**  
523704

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

Tijdens het Algemeen Overleg op 5 februari 2014 inzake civielrechtelijke onderwerpen heb ik toegezegd de Tweede Kamer te informeren over het overleg dat met de branche is (en nog wordt) gevoerd over het bevorderen van de kwaliteit binnen de incassobranche. Ik heb daarbij tevens toegezegd in te gaan op de relatie tussen een wettelijk gereguleerd keurmerk, de mogelijkheid van het verplicht stellen van het gebruik van een derdengeldenrekening door incassobureaus en de Europese Dienstenrichtlijn alsmede op de mogelijkheid van het invoeren van een zwarte lijst van incasso-ondernemingen die slechte kwaliteit leveren.

Onderstaand zal ik ingaan op bovengenoemde onderwerpen. Tevens maak ik van de gelegenheid gebruik te reageren op de door Kamerlid Schouten (CU) tijdens het voortgezet Algemeen Overleg van 5 december 2013 inzake armoede- en schuldenbeleid ingediende motie inzake de wens tot aanpassing van de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten (hierna: Wik).<sup>1</sup>

## **1. Kwaliteit van de incassobranche**

### *a. Overleg met de incassobranche*

In de afgelopen tijd heeft overleg plaatsgevonden binnen en met de incassobranche over bevordering van de kwaliteit van de branche. Dit overleg is nog gaande. Te gelegener tijd zal ik u hierover nader informeren.

### *b. Wettelijk gereguleerd keurmerk en derdengeldrekening in relatie tot de Europese Dienstenrichtlijn*

Tijdens het Algemeen Overleg van 5 februari jl. is gevraagd naar de relatie tussen enerzijds de Europese Dienstenrichtlijn en anderzijds het invoeren van een wettelijk keurmerk en een derdengeldenrekening.

---

<sup>1</sup> Kamerstukken II 2013 - 2014, 24 515, nr. 277.

**Datum**  
19 juni 2014

**Ons kenmerk**  
523704

Een derdengeldrekening is een zakelijke rekening om namens cliënten bedragen te incasseren, of om tijdelijk de bedragen veilig te stellen. Doel hiervan is deze gelden gescheiden te houden van het kantoorvermogen ter bescherming van oneigenlijk gebruik of faillissement. Dienstverlenende incasso-activiteiten zijn diensten die onder de reikwijdte van de Dienstenrichtlijn vallen. De Europese regels omtrent het vrij verkeer van diensten zijn van toepassing indien buitenlandse incassobureaus op de Nederlandse markt tijdelijk diensten aanbieden. Het verplicht gebruik maken van een derdenrekening is een 'eis' als bedoeld in de artikelen 4, zevende lid, en 16, van de Dienstenrichtlijn, omdat het een voorwaarde is die moet worden nagekomen bij de uitoefening van de incassodienst. Het stellen van eisen aan grensoverschrijdende dienstverrichters is alleen toegestaan indien deze gerechtvaardigd zijn wegens a) de bescherming van de openbare orde, b) de bescherming van de openbare veiligheid, c) de bescherming van het milieu, d) de bescherming van de volksgezondheid. Deze gronden bieden geen ruimte voor het verplicht stellen van een derdengeldrekening teneinde schuldenaren te beschermen.<sup>2</sup>

Ten aanzien van de onwenselijkheid van het instellen van een wettelijk gereguleerd keurmerk en de relatie van zo'n keurmerk met de Dienstenrichtlijn verwijs ik graag naar mijn brieven van 24 april en 12 december 2013.<sup>3</sup> De in deze brieven genoemde argumenten zijn onverminderd van kracht.

*c. Zwarte lijst*

Een zwarte lijst is een waarschuwings- of signaleringslijst waarop personen of bedrijven worden vermeld met wie een bedrijf, organisatie of instelling (tijdelijk) geen of onder specifieke voorwaarden zaken wil doen. Op een zwarte lijst staan vaak gegevens over onrechtmatig of hinderlijk gedrag. Het doel van een zwarte lijst is dat bedrijven, organisaties of instellingen over gegevens beschikken waarmee zij kunnen beoordelen of zij met een bepaalde persoon of met een bepaald bedrijf al dan niet een overeenkomst willen aangaan.

Op zwarte lijsten is de Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: Wbp) van toepassing. Vanuit de systematiek van de Wbp dient een zwarte lijst aan specifieke voorwaarden te voldoen ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer; zonder deze waarborgen is een zwarte lijst verboden. Het College Bescherming Persoonsgegevens heeft een "Handleiding protocol bij zwarte lijsten" vastgesteld op basis van de Wbp. Hierin staan de voorwaarden opgenomen waaraan een zwarte lijst dient te voldoen. De beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit nemen een centrale plaats in in de systematiek van de Wbp. De inbreuk op de belangen van de bij de verwerking van persoonsgegevens betrokkene mag niet onevenredig zijn in verhouding tot het met de verwerking van die gegevens te dienen doel. Indien het doel waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt op een andere, voor de betrokkene minder nadelige wijze, kan worden verwezenlijkt, dient de verwerking van de gegevens op deze minder nadelige wijze plaats te vinden.

---

<sup>2</sup> Zie ook het arrest van het Hof van Justitie, 10 mei 2012, zaak C-357/10 inzake vrijheid van dienstverrichting.

<sup>3</sup> Kamerstukken II 2013 - 2014, 32 418, nr. 17 en 18.

Een zwarte lijst van incassobureaus die onvoldoende kwaliteit leveren, dient voornamelijk ter bescherming van de schuldeiser die een incassobureau inschakelt. Een schuldenaar heeft immers niet de keuze welke incasso-onderneming door de schuldeiser wordt ingeschakeld om de schuld te innen. De schuldeiser heeft die keuze wel en op hem rust als opdrachtgever een grote verantwoordelijkheid kritisch de kwaliteit van de in te schakelen incasso-onderneming te beoordelen. Dit laat onverlet dat er voor de consument meerdere manieren zijn om op te treden tegen onbetamelijk gedrag van een incasso-onderneming of te hoge incassokosten. Ik verwijs hiervoor graag naar voormelde brieven van 24 april en 12 december 2013.

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

**Datum**  
19 juni 2014

**Ons kenmerk**  
523704

Wat betreft het gebruik van het instrument van de zwarte lijst voor incasso-ondernemingen ben ik van mening dat terughoudendheid is geboden. Er bestaan immers minder vergaande mogelijkheden om opdrachtgevers van incasso-activiteiten te informeren over de kwaliteit van afzonderlijke incasso-ondernemingen. Daarbij kan een door de branche ontwikkeld en breed ondersteund keurmerk een belangrijk instrument zijn. Door aansluiting bij een keurmerk wordt algemeen kenbaar welke incasso-ondernemingen zich aan kwaliteitseisen hebben onderworpen. Dit biedt aanzienlijk meer meerwaarde dan het instellen van een zwarte lijst. Vele incasso-ondernemingen maken melding van aansluiting bij een keurmerk op hun website en ook brancheorganisaties van incasso-ondernemingen bieden op hun websites een overzicht van welk incassobureau bij hen is aangesloten. Vanuit het oogpunt van subsidiariteit en proportionaliteit alsmede privacybescherming is dit minder belastend. Gelet op het vorengaande acht ik het invoeren van een zwarte lijst dan ook onwenselijk.

## **2. Motie Schouten**

Tijdens het Voortgezet Algemeen Overleg inzake armoede- en schuldenbeleid op 5 december 2013 heeft Kamerlid Schouten een motie ingediend waarin wordt verzocht te onderzoeken of en, zo ja, hoe in de Wik maatregelen kunnen worden opgenomen om te voorkomen dat schuldenaren dieper in de schulden raken. Het uitsluiten van buitengerechtigde kosten voor standaardaanmaningen of het omschrijven van buitengerechtigde incassohandelingen die specifiek voor een aparte vergoeding in aanmerking komen, zijn hierbij als mogelijke oplossing genoemd.

Ik ben van mening dat de huidige wettelijke regeling inzake de maximering van incassokosten, voldoet. Voor de kosten die een schuldeiser maakt om zijn vordering te innen zonder naar de rechter te gaan, heeft de schuldeiser recht op een vergoeding. In de Wik is vastgelegd hoeveel incassokosten maximaal in rekening mogen worden gebracht aan een consument. De incassokosten zijn pas verschuldigd nadat de consument is aangemaand. Door de verplichte aanmaning wordt hij niet verrast door de incassokosten. De consument heeft 14 dagen de tijd om zijn schuld alsnog te voldoen. Betaalt hij niet, dan kunnen incassokosten in rekening worden gebracht.

De hoogte van in rekening te brengen buitengerechtigde incassokosten is momenteel gerelateerd aan het verschuldigde bedrag. Er wordt uitgegaan van een standaard vergoeding. Wanneer de vergoeding zou worden gekoppeld aan specifieke werkzaamheden, zoals bij motie van mevrouw Schouten is voorgesteld, zou moeten worden bepaald welke incassohandelingen voor vergoeding in

aanmerking komen en hoeveel kosten daarvoor in rekening mogen worden gebracht. In de praktijk kunnen de incassomaatregelen en de daarmee verband houdende kosten echter van geval tot geval verschillen. Door de incassokosten te koppelen aan het verschuldigde bedrag, zoals in de Wik is geregeld, kunnen de incassokosten eenvoudig worden berekend. Hiermee wordt tevens voorkomen dat er discussie ontstaat over welke incassohandelingen al dan niet zijn verricht en moeten worden vergoed. Het maakt ook niet uit door wie de handelingen worden verricht: door de schuldeiser zelf of door bijvoorbeeld een incassobureau. Doordat de maximale vergoeding voor incassokosten is vastgelegd, behoeft er ook geen discussie te ontstaan over de redelijkheid van de incassokosten. Op voorhand is thans duidelijk hoe hoog de incassokosten mogen zijn. De wettelijke incassotarieven beschouw ik als redelijke bedragen waarmee een gedegen incassotraject kan worden doorlopen. Er is daarbij een minimumbedrag van € 40 vastgesteld, waardoor ook incassohandelingen kunnen worden verricht wanneer het gaat om kleine vorderingen. Door de maximale incassokosten te berekenen aan de hand van het verschuldigde bedrag, wordt recht gedaan aan het principe dat schuldeisers zelf moeten kunnen bepalen welke incassohandelingen zij (laten) verrichten en op welk moment zij dat (laten) doen. Op deze wijze kunnen schuldeisers het incassotraject zo efficiënt mogelijk inrichten en wordt incasso maatwerk, waarbij met de specifieke omstandigheden van de schuldenaar rekening kan worden gehouden. Het staat schuldeisers daarbij vrij om een lager bedrag aan incassokosten te berekenen dan de kosten die in de regelgeving zijn vastgelegd.

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

**Datum**  
19 juni 2014

**Ons kenmerk**  
523704

Voor de volledigheid wijs ik er op dat de Rechtbank Gelderland aan de Hoge Raad een prejudiciële vraag heeft gesteld over de verplichte aanmaning en verschuldigdheid van incassokosten (artikel 392 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering). De rechter heeft de Hoge Raad gevraagd of artikel 6:96 van het Burgerlijk Wetboek aldus dient te worden uitgelegd dat na het verzenden van de daarin genoemde veertiendagenbrief vergoeding van buitengerechterlijke incassokosten is verschuldigd, dus zonder dat de crediteur na het verzenden van die (veertiendagen)brief nog een nadere incassohandeling verricht.<sup>4</sup> Ik wacht de beantwoording van deze vraag door de Hoge Raad met belangstelling af.

### **3. Informeren van consumenten**

Tijdens het Algemeen Overleg van 5 februari jl. heb ik de Tweede Kamer toegezegd op [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) de informatie toe te voegen dat consumenten over incasso-activiteiten vooral ook bij de opdrachtgever van de incasso hun beklag kunnen en zouden moeten doen. De betreffende informatie is inmiddels op de website opgenomen.<sup>5</sup> Verder worden consumenten ook via het informatieloket van de Autoriteit Consument en Markt, ConsuWijzer, geïnformeerd over hun rechten, onder andere ten aanzien van het innen openstaande rekeningen.

---

<sup>4</sup> ECLI:NL:RBGEL:2013:4690.

<sup>5</sup> <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/schulden/vraag-en-antwoord/hoe-hoog-mogen-incassokosten-zijn.html>

#### **4. Ten slotte**

Het uitgangspunt dat een schuldeiser recht heeft op nakoming van zijn vordering gaat naar mijn mening niet samen met de wens dat deze schuldeiser of een door de schuldeiser ingeschakelde incasso-onderneming aan specifieke, wettelijk vastgelegde kwaliteitseisen moet voldoen om de vordering buiten rechte te kunnen innen. Uiteraard dient de schuldeiser - al dan niet zijnde een incasso-onderneming - zich redelijk en billijk tegenover de schuldenaar te gedragen en dient de schuldeiser zich te onthouden van oneerlijke handelspraktijken. Het verdient daarbij de voorkeur dat de daarbij behorende kwaliteitseisen primair door de incassobranche zelf worden ontwikkeld en naleving ervan door de branche wordt bevorderd.

Het wettelijk verplicht stellen van een keurmerk en of het stellen van eisen, zoals een derdenrekening is in beginsel niet toegestaan tenzij de beperking niet discriminerend is, evenredig is en dient ter bescherming van de openbare orde, veiligheid, gezondheid of milieu. Het stellen van eisen om toegang te verkrijgen tot de uitoefening van een dienst is alleen toegestaan als hiervoor een rechtvaardigingsgrond is. Hiervan is geen sprake.

De Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie,

F. Teeven

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

**Datum**  
19 juni 2014

**Ons kenmerk**  
523704