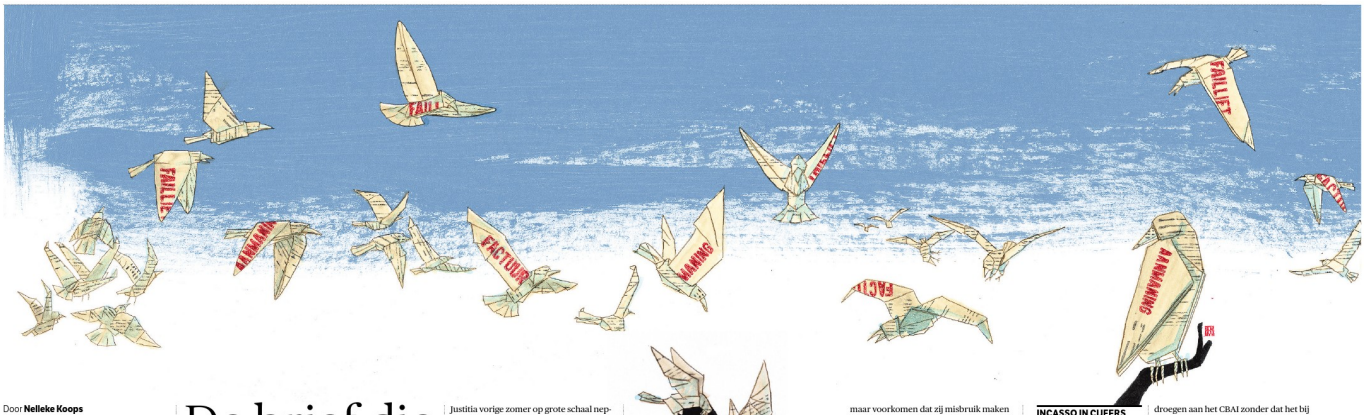

De brief die niemand wil krijgen

Incassobureaus

Facturen voor niet-bestaande schulden: we betalen ze vaak om van het gedoe af te zijn. Malafide bedrijven maken daar misbruik van.

Door **Nelleke Koops**

Aanmaning, staat erboven. Of zelfs 'concept dagvaarding'. Soms ook een stempel met in rode letters 'failliet'. Wie een envelop van een incassobureau in de bus krijgt, wil maar één ding: er weer vanaf. Dus mensen betalen vaak meteen. Dat maakt de incasso-industrie tot een effectief systeem. Maar het maakt het ook erg gevoelig voor misbruik. Malafide bureautjes profiteren van onze schuldenangst.

Bij de Consumentenbond kwamen afgelopen jaar honderden klachten binnen over te hoge of onterechte rekeningen en over de werkwijze van incassobureaus. Mensen krijgen facturen voor niet-bestaande schulden, die gepaard gaan met een dreigende brief. Of ze maar snel willen betalen, anders wordt beslag gelegd op hun huis, auto of bankrekening.

Vaak gaat het om een relatief laag bedrag dat mensen om van het gedoe af te zijn liever betalen dan dat ze uitzoeken wie er nog geld krijgt en waarom. Of er wordt een duur 0900-nummer aan gekoppeld dat ze kunnen bellen als ze vragen hebben.

Zo verstuurde incassobureau Corpus Justitia vorige zomer op grote schaal nepfacturen. De geadresseerden moesten binnen vijf dagen 129,80 euro overmaken, anders zou beslaglegging volgen. In totaal werd er 4.354 keer naar het in de brief vermelde 0900-nummer gebeld. Nog voordat de Autoriteit Consument en Markt (ACM) het nummer kon blokkeren, streken de oplichters al 22.000 euro op aan telefooninkomsten.

Ongevraagde producten

Begin februari kondigde de consumentenautoriteit aan vaker te zullen optreden tegen incassobureaus die klanten op agressieve wijze onder druk zetten. Bij het consumentenloket ConsuWijzer werden in 2013 ruim duizend klachten gemeld over incasso's voor ongevraagde toezending van producten als scheermesjes, vitaminepillen en puzzelboekjes - twee keer zoveel als in 2012.

De praktijk is simpel: mensen die op straat of via Facebook een gratis proefpakketje aanvragen, worden daarna overstelpt met vervolgzendingen. Afmelden voor de producten lukt vaak niet, waarna ze onder druk van incassobureaus toch maar de rekening betalen.

De toezichthouder kan gericht optreden tegen bedrijven die de wet overtreden, maar voorkomen dat zij misbruik maken van hun status als 'incassobureau' kan hij niet. Op de handelswijze van deze bureaus is namelijk geen wettelijk toezicht. Gerechtsdeurwaarders en incasso-advocaten zijn onderworpen aan strenge wetgeving en eisen vanuit de beroepsorganisatie. Maar het staat iedereen vrij om een incassobureau te beginnen.

„Het is een kwestie van inschrijven bij de Kamer van Koophandel en wat vorderingen opkopen en je kunt beginnen", zegt PvdA-Kamerlid Tunahan Kuzu. „Twee jaar geleden zijn de incassokosten wettelijk vastgesteld, maar er zijn nog steeds geen kwaliteitsnormen waaraan een incassobureau zich moet houden."

Kuzu is groot voorstander van een onafhankelijk wettelijk keurmerk. „Het regent klachten over malafide praktijken van incassobureaus, maar staatssecretaris Teeven van Justitie blijft hameren op zelfregulering. Intussen kunnen al die kwaadwillende bureautjes gewoon doorgaan."

Torenhoge kosten

Een ander voorbeeld zijn de incassobureaus die weliswaar bestaande vorderingen innen, maar het geld in eigen zak steken. Zoals de alimentatie van Cobi Wijnhoff. „Na mijn scheiding bleef ik achter met drie kinderen en had ik mijn partneralimentatie echt nodig om op het sociaal minimum uit te komen", vertelt ze. Toen haar ex niet betaalde, had ze een probleem. Een deurwaarder was duur en het overheidsorgaan Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) was er toen alleen nog voor kinderalimentatie.

„Via de gemeente en de website alimentatiewijzer.nl kwam ik terecht bij het CBAI, het Centraal Bureau Alimentatie Incasso. Zij presenteerden zich als een soort LBIO, maar dan voor partneralimentatie." Ze meldde zich aan, betaalde 9,95 euro voor de inschrijving en stuurde de alimentatiepapieren op. „Daarna werd nog twee keer zonder reden 29,95 euro afgeschreven, maar verder hoorde ik niets meer. En ik ontving ook geen alimentatie." Een paar keer probeerde ze tevergeefs het contract te ontbinden. „Dan kwamen ze ineens met torenhoge kosten die ik moest betalen als ik eronderuit wilde."

Na twee jaar was de achterstand opgelopen tot negentien maanden alimentatie, bijna 8.000 euro. Uit correspondentie en afschriften blijkt dat het CBAI 6.000 euro daarvan heeft geïnd bij Wijnhoffs ex, terwijl ze uiteindelijk maar 3.850 euro heeft ontvangen.

Nadat het CBAI failliet ging, bleek dat er veel meer gedupeerden waren, aan beide kanten. Mensen die wel alimentatie afdroegen aan het CBAI zonder dat het bij hun ex terechtkwam en mensen die tevergeefs op de alimentatie zaten te wachten. Enkelen deden aangifte bij de politie en verenigden zich op internetfora, waaronder het meldpunt gedupeerden CBAI.

Wijnhoff, medeoprichter van het forum: . „Er meldden zich mensen met hele aangrijpende verhalen. Mensen die hun huur niet meer konden betalen en op straat zijn gezet. Het is schandalig dat een bureau zó misbruik kan maken van zo'n kwetsbare groep mensen."

Iets vergelijkbaars speelde afgelopen jaar bij het inmiddels failliete Apeldoornse incassobureau Beekman & Partners. Geld van mensen die dachten dat ze een schuld hadden afgelost, bleek nooit bij de schuldeisers terecht te zijn gekomen en was onvindbaar in de financiële administratie.

Kwetsbare positie

Om zulke praktijken te voorkomen pleit ook Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso Ondernemingen (NVI) al jaren voor een keurmerk . „Het gaat hier om consumenten in een kwetsbare positie", zegt voorzitter Jan Franssen. „Zij kunnen niet zelf kiezen voor het incassobureau waardoor ze worden benaderd. Als een bedrijf met een dubieus bureau in zee gaat, zijn ze daaraan overgeleverd."

Opdrachtgevers hebben hierin volgens Franssen zelf een verantwoordelijkheid. „Bij maatschappelijk verantwoord ondernemen hoort maatschappelijk verantwoord incasseren. Neem niet het eerste het beste incassobureau dat je op internet tegenkomt in de arm, maar doe alleen zaken met gecertificeerde incassobureaus."

Van de 440 incassobureaus die in Nederland opereren, zijn er maar 28 aangesloten bij de NVI. Om lid te mogen worden moeten ze minimaal een jaar bestaan en zich onderwerpen aan een geschillenregeling en gedragscode. Zo mogen ze bijvoorbeeld niet zomaar langsgaan bij de werkgever van de debiteur en moeten ze inzage geven in de onderliggende stukken van de vordering.

Staatssecretaris Fred Teeven (Veiligheid en Justitie, VVD) wijst een wettelijk keurmerk vooralsnog van de hand, omdat de meeste grote incassobureaus wel bij de NVI zijn aangesloten. Onbegrijpelijk, vindt Franssen. „Wetgeving is er vaak voor de kleine minderheid waar het niet goed gaat. Kijk naar het Wetboek van Strafrecht. De meeste mensen zullen geen moord plegen, maar het is wel strafbaar. En het gaat nog altijd om ruim 2 miljard euro aan vorderingen die in handen zijn van incassobureaus zonder keurmerk. Dat is heel veel geld."

ILLUSTRATIE AFBAM

INCASSO IN CIJFERS

Miljoenen incassozaken

440
incassobureaus zijn er in Nederland.

28
incassobureaus zijn aangesloten bij brancheorganisatie NVI.

3,6
miljoen incassozaken hadden NVI-bureaus eind 2012 in behandeling.

6
miljard euro ging er om in de zaken die de NVI-bureaus einde 2012 in behandeling hadden.

ONDERZOEK

Te hoge incassokosten

Het Verbond van Credit Management Bedrijven (VCMB) deed in november onderzoek. In hoeverre houdt de incassobranche zich houdt aan de wettelijk vastgestelde maximale incassokosten die sinds juli 2012 gelden.

Van de 120 ondervraagde bedrijven denkt slechts 60 procent te voldoen aan de wet. Dit is deels te verklaren doordat bedrijven onderling andere afspraken kunnen maken en van de wet kunnen afwijken. Een op de vijf ondervraagden merkt dat door hen ingeschakelde incassobureaus meer kosten rekenen dan wettelijk toegestaan.

5 vragen over incassobureaus

1 Is er bewijs?

Krijg je een brief van een incassobureau over een factuur die je je niet kunt herinneren? Vraag bij twijfel altijd bewijs. Vraag naar de oorspronkelijke factuur, maar ook naar de volmacht om te incasseren: het bewijs dat het incassobureau bevoegd is om te handelen namens het bedrijf waar jij een schuld zou hebben. Als het gaat om een nepfactuur is dit vaak reden genoeg om af te druipen. Als het incassobureau dit weigert en je maar blijft lastigvallen, neem dan contact op met de opdrachtgever van de incasso om te achterhalen of er echt nog een schuld openstaat. Ben je niets schuldig? Laat je niet intimideren en betaal niet.

2 Is het 'n deurwaarder?

Controleer of je te maken hebt met een (gerechts)deurwaarder of incassobureau (registergerechtsdeurwaarders.nl). Een deurwaarder heeft een wettelijke status en bevoegdheden die een incassobureau niet heeft. Incassobureaus mogen geen beslag leggen of zelf dagvaarden, al dreigen ze daar soms mee. Een deurwaarder mag wel beslag leggen, maar heeft daarvoor eerst een vonnis nodig. In stanties die zonder deurwaarder beslag mogen leggen zijn de Belastingdienst, het LBIO (Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen), het OM (bij boetes), de gemeente, uitkeringsinstantie UWV en de Sociale Verzekeringsbank.

3 Kloppen de kosten?

Controleer de incassokosten. Incassobureaus mogen over het openstaande bedrag een vast percentage incassokosten rekenen: 15 procent over de eerste 2.500 euro, 10 procent over de volgende 2.500 euro, 5 procent over de volgende 5.000 euro, 1 procent over de volgende 190.000 euro en over het meerdere 0,5 procent. Voor lage bedragen geldt er een minimum tarief van 40 euro. Is het incassobureau ingeschakeld door een bedrijf, dan mag het aan consumenten geen BTW in rekening brengen. Ook allerlei extra kosten onder fantasiebenamingen als 'bureaukosten' mogen niet.

4 Komt je geld aan?

Bewaar je afschriften en bewijzen van betaling. Betaal nooit contant aan het incassobureau. Controleer als het even kan of er een aparte rekening Derdengelden is waarop de betalingen binnenkomen. Mocht het incassobureau failliet gaan, dan ben jij daarvan niet de dupe. Leg een dossier aan van correspondentie en gemaakte afspraken. Heb je een betalingsregeling getroffen met het incassobureau? Controleer regelmatig of de aflossingen terechtkomen bij het bedrijf waar je de schuld hebt. Houd er wel rekening mee dat incassobureaus betalingen eerst aftrekken van de incassokosten en pas als die zijn betaald van de hoofdsom.

5 Waar dien je klacht in?

Word je ten onrechte lastig gevallen of voel je je geïntimideerd door een incassobureau? Op consuwijzer.nl staan voorbeelden van brieven waarmee je bezwaar kunt maken tegen de gang van zaken of te hoge kosten. Levert dit niets op? Dien op dezelfde website een klacht in of ga naar websites als klachtencompas.nl of klacht.nl. De berichten zijn openbaar, zodat iedereen kan zien of en hoe een klacht wordt opgelost. Een andere mogelijkheid is een klacht bij de geschillencommissie van de NVI (als het incassobureau daarbij is aangesloten) of bij de geschillencommissie van de branche van de schuldeiser.