

Incassobranche: Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki) bouwt bureaucratie op maar biedt geen echte bescherming

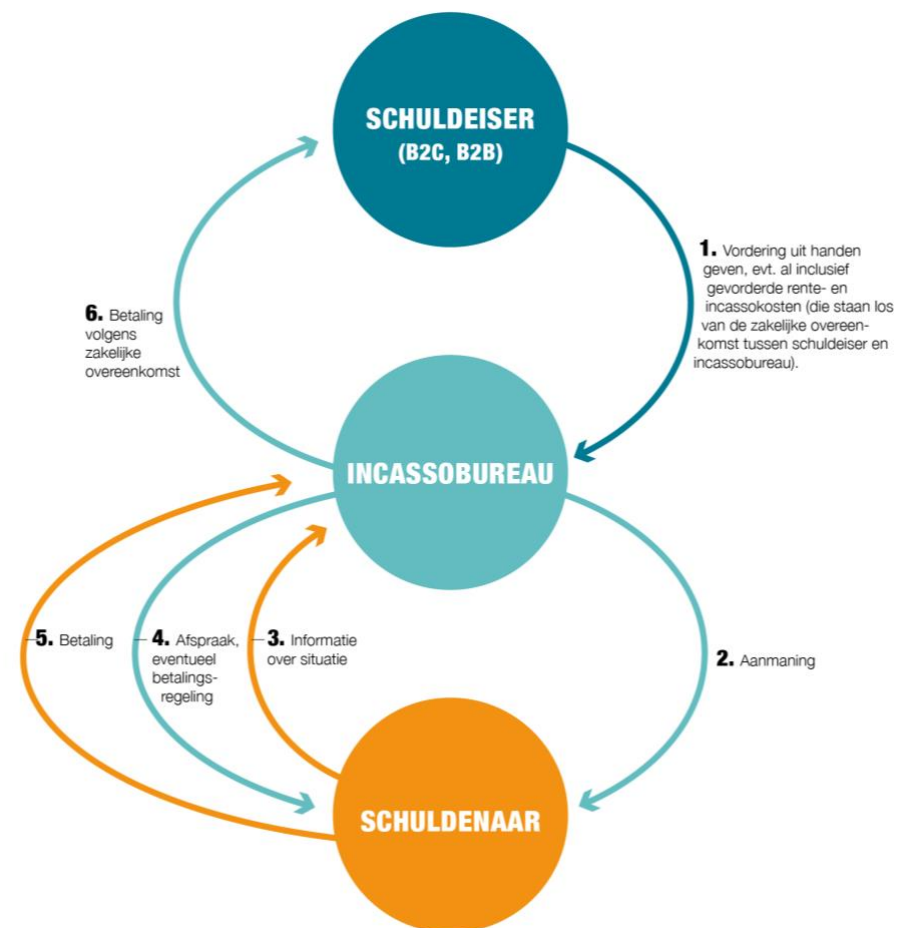
Wie iets koopt, betaalt en wie iets leent, betaalt dat terug. Gebeurt dat niet of niet meteen, dan helpen incassobureaus om dit op te lossen. Niemand is gebaat bij verdere escalatie (gerechtelijke procedures of schuldhelpverlening) of onjuiste incasso (verkeerde vorderingen, kosten of bejegening). Wel bij snellere afhandeling, minder kosten, en minder stress.

De incassobranche helpt schulden vroeg in de 'schuldenketen' op te lossen. Dit is in het belang van de schuldeiser én schuldenaar.

De NVI heeft altijd gepleit voor regulering van de incassobranche om het kaf van het koren te kunnen scheiden. Iedereen heeft last van een (enkel) malafide incassobureau, zowel consumenten als schuldeisers. Door zelf-regulering houden de NVI-leden zich al langer aan hoge standaarden.

De NVI verwacht dat de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki) inhoudelijk effectief moet en kan zijn door:

1. hoge kwaliteitseisen die vooraf kenbaar en effectief zijn;
2. inzage in de BRP om schuldentrajecten sterk te verkorten;
3. sterk, eenduidig toezicht door één toezichthouder.



Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (NVI)

De NVI over de Wki

De leden van de Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (NVI) zijn voorstander van kwalitatief hoogwaardige incassodienstverlening. Het wetvoorstel is echter te weinig concreet en effectief en zal onvoldoende helpen om schulden beter op te lossen.

NVI

De NVI - opgericht in 1989 - is de brancheorganisatie van gecertificeerde incassobureaus. Wij vertegenwoordigen een groot deel van de incassobranche. Onze leden staan voor maatschappelijk verantwoord incasseren van schulden. Dat betekent dat zij een nette en eerlijke bemiddelende rol spelen tussen schuldeisers en schuldenaren.

Daartoe heeft de NVI al zo'n 17 jaar hard gewerkt aan zelfregulering met hoge kwaliteitseisen die zijn vastgelegd in een [Incasso Keurmerk](#) en [Gedragscode](#). Audits vinden tweejaarlijks plaats door een onafhankelijk Keurmerkinstituut en dito klachteninstituut. Ook is er veel aandacht voor (verplichte) opleiding en vakbekwaamheid van de medewerkers van de aangesloten incassobedrijven.

De kwaliteit van het incassoproces is hierdoor gewaarborgd, voor schuldeisers (om hun recht te behalen) en voor schuldenaren (om hen te behoeden voor onnodige kosten en onheuse bejegening).

Incasso-ondernemingen die het NVI Incasso Keurmerk willen voeren moeten aan strenge (kwaliteits)eisen voldoen. Zij zullen altijd maatwerk leveren richting schuldeisers en schuldenaren om schulden snel, veilig en secuur op te lossen.

Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki)

De NVI heeft jarenlang aangedrongen op regulering van incassobureaus om zodoende de incassodienstverlening te professionaliseren en transparant te maken, en daarmee ook malafide incassobureaus te kunnen weren.

Het doel van de wet is "om de kwaliteit van de private buitengerechtelijke incassodienstverlening te vergroten ten behoeve van de schuldenaar, de schuldeiser en de incassodienstverlener zelf en daarmee ook de geconstateerde misstanden weg te nemen" (Memorie van Toelichting, p. 2).

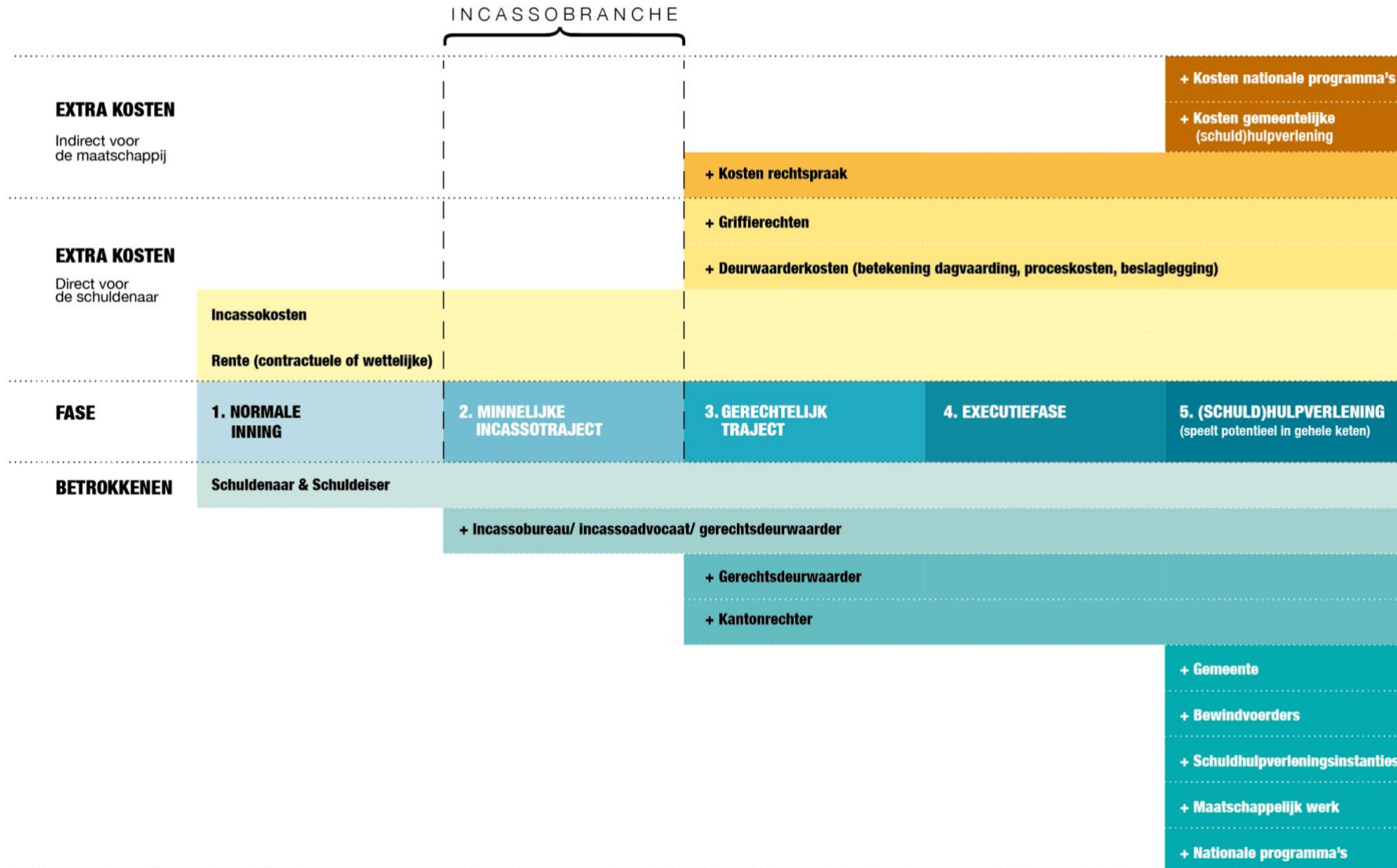
Wij twijfelen echter aan de effectiviteit van het voorliggende wetsvoorstel. Dat tuigt een groot en kostbaar stelsel op van criteria, administratie en toezicht waarmee niet duidelijk wordt dat misstanden daadwerkelijk worden aangepakt. Het is een instrumenteel en procedureel voorstel, maar de inhoud wordt gemist: hoe zijn het incassobureau, de schuldeiser, en de schuldenaar hiermee echt geholpen?

1. De kwaliteitseisen die de kern moeten vormen zijn zo ruim en vaag, waardoor het de vraag is of invulling, toepassing en handhaving van de wet wel het gewenste effect kunnen sorteren.
2. Er worden geen oplossingen aangedragen waarmee de schuldenproblematiek actief wordt bestreden (zoals een bevoegdheid tot inzage in de BRP om onnodige oploop van kosten te voorkomen).
3. Het toezicht is een lege huls, dat door onnodige complexiteit bovendien op zichzelf een risico vormt.

De NVI is voor regulering van de incassodienstverlening, maar wel op een manier die voldoende inhoud heeft en effectief problemen bestrijdt en echte oplossingen biedt. Wij bieden graag onze kennis en ervaring aan om dichterbij ons gezamenlijke doel te komen.

Vroeg uit de schuldenketen

De incassobranche helpt schulden vroegtijdig op te lossen. Dat is in het voordeel van zowel schuldeiser als schuldenaar. In het minnelijke incassotraject zijn er nog **niet veel organisaties** bij een schuld betrokken. Een oplossing in deze fase moet dan ook worden gestimuleerd. Dat betekent immers veel **minder oplopende kosten** voor schuldenaar én maatschappij.



1. Hoge kwaliteitseisen

De kwaliteitseisen zijn in het wetsvoorstel nog erg breed geformuleerd waardoor de gevolgen en effectiviteit niet zijn in te schatten. De NVI pleit voor hoge standaarden die overeenkomen met het Incasso Keurmerk en de NVI Gedragscode, die immers vanuit expertise en ervaring zijn ontwikkeld.

Situatie

Om uitwassen in de sector tegen te gaan, is het essentieel dat een gereguleerd stelsel daadwerkelijk hoge standaarden garandeert.

Op dit moment staan de kwaliteitseisen in artikel 13 erg ruim geformuleerd. Het is een kapstokartikel met zeer open normen, waaruit geen enkel concreet criterium volgt. Doordat de uitwerking in lagere regelgeving plaatsvindt is het onmogelijk in te zien wat deze 'eisen' voor de incassopraktijk zullen betekenen en om hierover een oordeel te vellen.

Voorkomen moet worden dat invoering van de Wki leidt tot een achteruitgang in kwaliteit van de incassodienstverlening ten opzichte van de criteria geformuleerd in het Incasso Keurmerk.

Als de eisen aan inschrijving in een incassoregister te zwak zijn, kan schijnlegitimatie ontstaan. Incassobureaus die andere regels, normen en waarden hanteren kunnen dan toch worden toegelaten. Dat levert schijnzekerheid op voor schuldeisers en schuldenaren.

De ACM bepleit bij de invulling van deze normen een balans te vinden tussen het beschermen van consumenten en het onnodig beperken van de concurrentie en innovatie in de sector. Daar is de NVI het uiteraard mee eens. Maar met de huidige formulering kan niet worden vastgesteld of die balans ontstaat.

Oplossingen

- **Ontwikkel een nauwkeurige formulering van de kwaliteitseisen.** Deze moeten bij de totstandkoming van de wet duidelijk zijn voor de branche (en het parlement). Nadere invulling van de eisen via delegatie (AMvB) zou niet meer dan strikt nodig en op detailniveau moeten gebeuren.
- **Vakbekwaamheid:** zorg voor opleidingseisen. Met het geschetste idee dat de markt daar initiatieven voor zal ontwikkelen wordt niets geborgd. De NVI heeft de vakbekwaamheid van incassomedewerkers in de afgelopen jaren naar een hoger plan gebracht en dit is ingevuld via een stelsel van verplichte examenmodules. Deze gelden voor alle medewerkers die klantcontact hebben, met schuldenaren en schuldeisers dus. De NVI zou deze praktijk kunnen voortzetten en als examinator kunnen optreden.
- **Maak gebruik van de expertise van de NVI.** Sluit voor de invulling van de kwaliteitseisen aan bij het [Incasso Keurmerk](#) en de [NVI Gedragscode](#). Deze eisen leggen de lat hoog, en zijn vanuit expertise ontwikkeld, direct toepasbaar, effectief en toetsbaar.

2. Inzage in de BRP

Grijp de regulering van de incassobranche aan om haar ook een eigen bevoegdheid te geven: beperkte inzage in de BRP. Alleen al in het belang van de schuldenaar kunnen olopemde schulden worden voorkomen wanneer incassodienstverleners zelf een adresverificatie kunnen doen, mede door de gemeentelijke VISH-melding. Meer maatwerk scheelt veel tijd en kosten.

Situatie

Om een schuldenaar vroegtijdig te kunnen informeren dat er een schuld openstaat is het nodig om hem op het juiste adres aan te schrijven. Daar beschikt een incassobureau niet altijd over en een adresverificatie in de BRP mag het tot nu toe niet doen.

De gerechtsdeurwaarder mag die adrescheck wel doen na afloop van het minnelijke traject, dus op het moment dat de schuldenaar moet worden gedagvaard. Maar op dat moment komen er alweer hoge(re) kosten voor een gerechtelijke procedure in beeld.

De waarde van het minnelijke traject (dus het traject voordat een rechter naar de zaak kijkt) is intussen wel aangetoond. Zeker nu vanaf 1 januari 2021 bij een actieve schuldhulpverlening gemeenten hiervan in de BRP een aantekening maken via VISH, draagt een eigen bevoegdheid tot adresverificatie enorm bij aan een oplossing binnen het minnelijke traject en is daarmee kostenbesparend voor schuldenaar én schuldeiser.

Wanneer kwaliteitseisen moeten leiden tot het creëren van hoogwaardige incassodienstverlening en gelijktijdig onnodige kosten moeten worden voorkomen, is het wetsvoorstel dé aanleiding om een beperkte bevragsingsbevoegdheid ook aan alsdan geregistreerde incassodienstverleners toe te staan.

Oplossingen

- Tegenover strenge eisen aan opname in het incassoregister staat idealiter één nieuwe bevoegdheid. **Inzage in de Basisregistratie Persoonsgegevens (BRP)** geeft geregistreerde incassobureaus de mogelijkheid tot een veel zorgvuldiger en afgewogen wijze van inning.

Een incassotraject op het juiste adres kan beter en sneller worden afgesloten, en doorstroming naar het gerechtelijke traject kan worden voorkomen. De privacy van de schuldenaar die op het goede adres wordt benaderd is daarmee ook gediend. Het faciliteert tevens een gelijk speelveld tussen deurwaarders en incassobureaus die beiden hetzelfde werk doen in het minnelijke traject, zoals de Wki beaamt.

Uiteraard moeten op de adresinzage audits worden gedaan en incassobureaus hoeven slechts **beperkte** inzage in de BRP:

- **op adresgegevens:** simpele inzage in adresgegevens betekent dat de inning in veel gevallen niet meer onnodig tot een gerechtelijke procedure leidt doordat een adres niet klopt.
- **in Verwijsindex Schuldhulpverlening (VISH):** deze notitie in de BRP laat zien of iemand een actieve aanvraag voor schuldhulpverlening heeft lopen. Bij deze melding wordt het incassotraject direct stilgelegd, wordt de schuldhulpverlener benaderd en worden nodeloze verdere kosten voorkomen. Bijzonder nuttig voor mensen die al in de schuldhulp zitten. Technisch kan eenvoudig worden aangesloten op de bestaande infrastructuur van Stichting Netwerk Gerechtsdeurwaarders.

Met deze bevoegdheid wordt écht invulling gegeven aan een beter minnelijk traject dat schuldenaar én schuldeiser beiden vroegtijdig dient.

3. Sterker toezicht

De NVI is voor effectief toezicht op de incassodienstverlening die daadwerkelijk bescherming biedt. Bovendien mag de uitvoering niet versnipperd zijn maar door één toezichthouder worden uitgeoefend die dit bovendien al doet voor een van de partijen. Ook vinden we dat de incassobureaus niet alleen een vergunning moeten aanvragen, maar ook periodiek moeten worden getoetst. Daar is in het wetsvoorstel geen sprake van. Er wordt geacteerd op een mondige burger die geacht wordt klachten te uiten. Het nabije verleden laat de beperkingen hiervan zien en dat kan worden voorkomen.

Situatie

Met goed toezicht op de gehele schuldenketen als sluitstuk ontstaat een betrouwbare incassobranche. Maar het wetsvoorstel schiet daarin echt tekort.

Er wordt voor het toezicht op de naleving van de Wki een 'ingroeimodel' voorgesteld (art. 14+19). Het toezicht rust voor incassobureaus bij de **Inspectie Justitie en Veiligheid**, voor incasso-advocaten bij de **Deken** en voor de gerechtsdeurwaarders bij het **Bureau Financieel Toezicht** (BFT). Op onderwerpen hebben ook ACM en AFM nog een toezichtsrol.

Dat de minister toezichthouder wordt is opmerkelijk. Dat de toezichthouder voor incassobureaus gaandeweg kennis moet opbouwen over de incassosector is verbazingwekkend. Dat het toezicht versnipperd raakt en verdeeld over zelfs **drie instanties** is ongewenst.

Het ondermijnt de effectiviteit van het toezicht en de rechtsgelijkheid van incassobureaus en schuldenaren. Het wetsvoorstel negeert bovendien het dringende advies van de Raad van State (zie hiernaast).

Tot slot: toezicht dient een meerledig belang, waaronder het algemeen belang. Het is disproportioneel om de sector zelf volledig verantwoordelijk te maken voor de kosten van toezicht.

Oplossingen

- **Zorg voor uniform toezicht** door één en dezelfde toezichthouder voor incassobureaus en gerechtsdeurwaarders: het BFT. Vanaf 2001 heeft BFT veel kennis, kunde en ervaring opgebouwd in toezicht bij gerechtsdeurwaarders, óók op hun incassowerk. Zorg dan voor logica, haak aan bij wat al bestaat en zich heeft bewezen en maak BFT ook toezichthouder voor incassobureaus.
- **Verzeker goede en periodieke audits.** Eén audit van 4 uur per 3 jaar die afhankelijk is van 'voldoende klachten', is echt onvoldoende om een goed functioneren van de incassobranche te garanderen.
- Wentel de kosten niet enkel af op incassobureaus. Geef duidelijke garanties over de **kosten** van toezicht, nu maar ook over 10 jaar.

"De Raad voor de rechtspraak merkt op dat het wetsvoorstel in zekere zin schijnveiligheid biedt, omdat criteria worden afgevinkt maar er geen echt kwalitatief toezicht wordt uitgeoefend." (MvT, p. 58)

"De Afdeling stelt vast dat de coördinatie van het toezicht met dit wetsvoorstel complexer zal worden. Dit kan afbreuk doen aan de effectiviteit en doortastendheid van het toezicht en daarmee aan het nuttig effect van het wetsvoorstel. Ook om de coördinatielasten te beperken zou het voor de hand liggen om een van de reeds op dit gebied actieve toezichthouders te belasten met het toezicht op de naleving van dit wetsvoorstel wat betreft de incassobureaus. Dit heeft niet alleen het voordeel dat kan worden voortgebouwd op bestaande kennis, kunde en ervaring, maar ook dat deze geconcentreerd wordt. Daarmee wordt de slagkracht van het toezicht vergroot. Op grond van het voorgaande verdient het overweging om het BFT aan te wijzen als toezichthouder op de incassodienstverlening. Deze instantie heeft immers al een brede toezichtervaring op dit gebied en blijft bovendien aangewezen als toezichthouder op gerechtelijke incassowerkzaamheden die door gerechtsdeurwaarders worden verricht." (Advies Afdeling advisering Raad van State en nader rapport, p. 4)

4. Verdere adviezen

De NVI deelt ook graag expertise over andere onderdelen van het wetsvoorstel.

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 04-02-2020 heeft de Minister van Rechtsbescherming meer dan ooit onderscheid in de minnelijke markt aangebracht, omdat hij ervoor heeft gekozen de marktwerking voor gerechtsdeurwaarders niet aan te passen. Dat vinden we onbegrijpelijk.

We zien dat de marktwerking enerzijds en de vermenging van incassoactiviteiten en ambtelijke werkzaamheden anderzijds bij gerechtsdeurwaarders perverse prikkels oplevert en een gevaar is voor hun onafhankelijkheid. Dit kan er toe leiden dat schuldenaren onnodig worden opgezadeld met hogere kosten.

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.

Overheidsvorderingen

De NVI constateert met zorg dat de overheid zichzelf buiten de normstelling van de nieuwe regelgeving plaatst. De overheid is een van de grootste veroorzakers van problematische schulden.

Omdat regulering van de incassodienstverlening door het kabinet moet worden gezien in het licht van terugdringing van de schuldenproblematiek – zeker nu het nieuwe kabinet zelfs een minister voor armoedebeleid, participatie en pensioenen heeft – zou de overheid zich ook zelf 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.

Reikwijdte

De NVI pleit ervoor dat de wet toeziet op *alle* incassoactiviteiten. Niet valt in te zien waarom de inhoud van het wetsvoorstel naast B2C niet ook alle B2B-vorderingen betreft. Waarom wordt een dergelijk onderscheid tussen vorderingen gemaakt? De minister wil alleen "kwetsbare schuldenaren" beschermen. Zoals nu verwoord in het wetsvoorstel valt bijvoorbeeld een vordering op Slagerij Jansen VOF wél onder de Wki en een vordering op Slagerij Jansen B.V. niet. Dat dient niet de helderheid die het wetsvoorstel beoogt. Ook het toezicht wordt hiermee sterk bemoeilijkt.

Verkoop van vorderingen

De NVI hecht eraan ook de belangen van *schuldeisers* voor het voetlicht te brengen. De problemen die zij ondervinden door geen betaling te ontvangen kunnen voor hen net zo ontwrichtend zijn als voor schuldenaren. Dat de betaling via *maatschappelijk verantwoorde incasso* moet worden gerealiseerd, staat buiten kijf.

Sommige schuldeisers kiezen ervoor om hun vorderingen te verkopen. Dat recht hebben zij als eigenaar van die vorderingen en het scheelt hen veel werk om betaling te verkrijgen. Aan de overdracht zijn strikte wettelijke regels verbonden: zo moet de debiteur over deze verkoop altijd schriftelijk worden geïnformeerd.

De buitenwereld meent echter regelmatig dat door de verkoop van vorderingen *extra* kosten ontstaan voor de schuldenaar. Dit klopt niet omdat er niet meer kosten in rekening kunnen worden gebracht dan waartoe de oorspronkelijke schuldeiser ook bevoegd was. Ook wordt gedacht dat met een verbod op verkoop van vorderingen grotere schulden worden *voorkomen*. [Dit is niet het geval](#).

De NVI heeft steeds bepleit dat inning van vorderingen moet worden gereguleerd. Daarom zijn kwaliteitseisen ook zo belangrijk. Die gelden straks via de Wki óók voor kopers van vorderingen. Maar de Wki zal geen schulden voorkómen. Een verbod op verkoop van vorderingen evenmin.

Verkoop leidt niet tot extra kosten, tenzij er een wijziging optreedt in de btw-plicht. Die wijziging ontstaat doordat een schuldeiser die btw-plichtig is verkoopt aan iemand die dat niet is. Dan gaat het over fiscaliteit en dat heeft niets te maken met incasso of verkoop van vorderingen.

De Minister voor Rechtsbescherming bevestigt in zijn [brief](#) van 25 november 2019: "Schuldeisers hebben er baat bij dat vorderingen door geregistreerde incassodienstverleners op een economische renderende wijze worden verhandeld en dat deze op een innovatieve, doelmatige en klantvriendelijke wijze worden geïnd. Zo geeft de mogelijkheid om vorderingen (gedeeltelijk) te verkopen een zorgverlener de gelegenheid zich volledig te richten op zijn of haar werk in de zorg en kan dus efficiënt zijn. Nog afgezien van het feit dat met de terugkoop het eigendomsrecht wordt beperkt (...)."

Derdengeldrekening

Het is spijtig dat niet is gekozen voor het verplicht stellen van een derdengeldrekening. Het hiermee gemoeide maatschappelijk belang is evident – bescherming van het geld van schuldenaren voor schuldeisers tegen een faillissement van de incassodienstverlener – en dient de rechtszekerheid van alle betrokkenen.

Door dit alsnog wettelijk vast te leggen kunnen banken worden verplicht deze faciliteiten aan te bieden aan incassobureaus. Banken weigeren dit sedert enige tijd *omdat het niet wettelijk verplicht is*, waarmee het onderwerp tot een kip-en-ei probleem is verworpen.

Inzage in het handelsregister

De woonadressen van eigenaren van eenmanszaken, vennoten van personenvennootschappen en bestuurders van verenigingen van eigenaars zijn op dit moment openbaar. De reden is dat zij persoonlijk aansprakelijk zijn voor de verplichtingen van de onderneming en fysiek moeten kunnen worden getraceerd.

Met de wijziging van het Handelsregisterbesluit later dit jaar wordt het woonadres afgeschermd. Hoewel de NVI begrijpt dat persoonsgegevens zoveel mogelijk moeten worden beschermd doet dit afbreuk aan de rechtszekerheid van derden, zoals [ook de KvK zegt](#): "*Alleen bestuursorganen, advocaten, deurwaarders, notarissen en de in artikel 28 derde lid van de Handelsregisterwet 2007 genoemde organisaties kunnen straks nog het woonadres inzien, mits zij hiervoor ook een autorisatie aanvragen bij KVK.*"

Het probleem is dat hier weer een ongelijke situatie wordt gecreëerd voor gelijke gevallen. Waar deurwaarders inzicht blijven hebben in het handelsregister – net zoals in de BRP zoals hierboven beschreven – hebben andere incassodienstverleners die mogelijkheid niet. Daarom pleit de NVI ook voor inzage in het handelsregister nu de incassodienstverlening wordt gereguleerd.