

Inleiding

In het najaar 2017 publiceerde het derde kabinet Rutte tot verrassing van de NVI dat het tot de instelling van een incassoregister wil overgaan:

*'Daarin moeten incassobureaus worden opgenomen die voldoen aan eisen met betrekking tot oprichting, bedrijfsvoering en opleiding. Indien een incassobureau te vaak de fout ingaat, wordt het beboet en verliest het de registratie.'*¹

De NVI heeft getracht hierop vooruitlopend een visie te ontwikkelen hoe het incassoregister eruit zou moeten gaan zien en welke eisen in ieder geval gesteld zouden moeten worden aan alle incassobureaus in Nederland.

Wenselijkheid wettelijke regeling

De Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-Ondernemingen (NVI) heeft vanaf de oprichting in 1989 gepleit voor een wettelijke regeling voor incassobureaus. Tot aan het kabinet Rutte III heeft de wetgever zich op het standpunt gesteld geen wettelijke kaders te willen en werd bij voortduring aangestuurd op zelfregulering. Dat heeft de NVI tot op de dag van vandaag ook intensief opgepakt en uitgevoerd zoals hieronder mag blijken.

De NVI is verheugd te constateren dat thans serieus werk wordt gemaakt van het aanpakken van incassobureaus die de branche een slechte naam bezorgen met bedenkelijke activiteiten en die de schuldenlasten bij consumenten en bedrijven onnodig hoog opdrijven ten behoeve van eigen griel.

Incassowerkzaamheden zijn van een grote maatschappelijke waarde om te helpen realiseren dat een ieder dat krijgt wat hem of haar toekomt, mits dit wel gebeurt op een verantwoorde wijze. De economische schade van wanbetaling is groot en een goed incassotraject werkt als een filter en heeft een grote toegevoegde waarde.

Hoe met de komst van een incassoregister voor de volledige incassobranche de goede richting kan worden gevonden hebben wij in de hieronder verwoorde visie geformuleerd. Daarin staat tevens een denk- en realisatie-richting voor de totstandkoming van dit register opgenomen.

Meer over de NVI

Branchevereniging NVI heeft anno 2018 ruim 30 incasso-organisaties die lid zijn van de organisatie. De leden realiseren hun incasso-activiteiten in de B2B en B2C en hebben naar eigen inschatting gezamenlijk een marktaandeel tussen 65%-70% ten opzichte van de gehele incassobranche.

Eind 2017 hadden de leden ruim 4.5 miljoen incassozaken in behandeling met een gezamenlijke (hoofdsom)waarde van 10,7 miljard Euro.

Ruim 90% van de incassozaken werd zonder tussenkomst van een rechter of gerechtsdeurwaarder afgewikkeld, hetgeen wil zeggen dat in overleg met de schuldenaar voor een oplossing kon worden gezorgd zonder bijkomende hoge proces- en beslagkosten.

In 2017 werden 6 klachten behandeld door de Raad van Toezicht (2016: 8/2015: 12). De vereniging zet zich intensief in om ervoor te zorgen dat incassowerkzaamheden in ons land worden uitgevoerd door incassobureaus die het vak op een eerlijke, zuivere en fatsoenlijke manier uitoefenen.

¹ Uit: [Vertrouwen in de toekomst – regeerakkoord 2017-2020](#)

Wat heeft de NVI gerealiseerd aan zelfregulering?

De kracht van het lidmaatschap schuilt in het Incasso Keurmerk van de NVI. Daarin zijn over de meest uiteenlopende onderwerpen criteria gesteld hoe de aangesloten incasso-organisaties moeten komen tot 'maatschappelijk verantwoord incasseren'. Het spreekt voor zich dat leden zich aan deze criteria dienen te houden, hetgeen wordt getoetst door een onafhankelijk instituut via tweejaarlijkse audits.

De keurmerkcriteria zijn medio 2018 geheel herschreven en worden ingevoerd per 1 januari 2019 met een overgangsregeling. In de nieuwe NVI Gedragscode 2019 zijn in 10 punten de piketpalen gezet waarbinnen verantwoorde incasso zich dient af te spelen. Kort samengevat zijn de meest belangrijke mijlpalen van zelfregulering van de NVI:

1. Incasso Keurmerk met eisen mbt/tbv:
debiteuren / opdrachtgevers / interne organisatie en administratie / medewerkers / financiële organisatie etc.
2. NVI Gedragscode 2019
3. NVI Eed voor medewerkers
Miv 2019 in te voeren naar analogie van de bankierseed
4. Tweejaarlijkse audits door externe organisatie (Keurmerkinstituut in Zoetermeer)
5. Verplichte vakbekwaamheidseisen medewerkers
6. Verplichte derdengeldenrekening via separate juridische entiteit
7. Sanctionerings- en maatregelenbeleid
8. Klachtenafwikkeling via onafhankelijk klachteninstituut KiGiD en Raad van Toezicht
9. Actief lid van de FENCA (Federation of European National Collection Associations) om in Europees en internationaal verband correcte incassoactiviteiten te doen ontplooiën, te benchmarken en best practices voor verantwoord incasseren uit te wisselen.

De ervaringen en input uit het vorenstaande zouden als basis kunnen dienen voor verdere wetgeving die dient te worden ontwikkeld bij de totstandkoming van het incassoregister.

Waar dient het incassoregister voor te staan?

Het incassoregister staat mede ten dienste van schuldenaren die erop moeten kunnen vertrouwen dat incasso-ondernemingen op een professionele en maatschappelijk verantwoorde wijze hun taak vervullen. In het register staan incasso-ondernemingen die toetsbaar zijn op zowel deskundigheid als gedrag.

Het is van belang dat wanbetaling tot een minimum wordt beperkt omwille van het economisch verkeer. Maar komt het toch zover, dan dient de inning van de vordering plaats te vinden waarbij naast het belang van de schuldeiser, het belang van de schuldenaar nadrukkelijk wordt meegewogen. Naar het oordeel van de NVI hebben incasso-ondernemingen een maatschappelijke rol die zich ondermeer uit in zorgplicht jegens de schuldenaar.

Die vertaalt zich bijvoorbeeld in het niet onnodig ophogen van kosten, een respectvolle bejegening, maatwerk voor individuele gevallen, transparantie over ondermeer het aflossingsschema en – niet in de laatste plaats – het actief bijdragen aan een (zo veel mogelijk) schuldevrije toekomst van de schuldenaar in samenspraak met andere organisaties die zich daar ook op toeleggen.

Naar de mening van de NVI moeten in het incassoregister niet alleen alle goedgekeurde incassobureaus verplicht staan vermeld, maar moet daaruit ook blijken wie de uiteindelijke belanghebbende(n) is/zijn.

Wie voert het incassoregister uit?

Op de organisaties die zijn opgenomen in het incassoregister wordt bij voorkeur toezicht gehouden door het Bureau Financieel Toezicht vanwege de ervaring met toezicht op notarissen en gerechtsdeurwaarders. Maar ook kan worden gedacht aan het onderbrengen van het register bij de AFM vanwege de kennis en ervaring met toezicht op de financiële markt (bijvoorbeeld op kredietaanbieders).

Zelfs kan worden gedacht aan het oprichten van een Uitvoeringsorganisatie die rechtstreeks valt onder een ministerie, naar voorbeeld van het Engelse CSA ([Credit Services Association](#)) die rapporteert aan het Ministerie van Financien.

Wat staat er in het incassoregister?

Uit het register moet duidelijk blijken welke bevoegdheden een incasso-organisatie heeft. Zo moet bijvoorbeeld een AFM-vergunning aanwezig zijn indien incasso's worden uitgevoerd voor consumptief krediet-vorderingen (van banken, kredietverstrekkers etc.). Ook zou in het register bijvoorbeeld moeten kunnen worden afgelezen wanneer de laatste audit binnen de organisatie is verricht, hoeveel gecertificeerde medewerkers binnen het bedrijf werkzaam zijn, etc.

Belanghebbenden

Zoals hiervoor vermeld moet uit het register blijken wie de uiteindelijke belanghebbende(n) is/zijn. In het kader van de integriteit is het nodig om te kunnen achterhalen welke (financiële) belangen er zijn bij de beroepsbeoefenaren. Het moet helder zijn of belanghebbende(n) bijvoorbeeld toegang hebben tot bepaalde informatiestromen, waarvoor het onwenselijk is (of niet mogelijk zou moeten zijn) om belangen te hebben bij de inning van openstaande vorderingen (politiebeamten, gemeentelijke medewerkers, medewerkers Belastingdienst, etc.)

Openbaar register

Het register moet voor een ieder in te zien zijn via een website. Voor de schuldenaar moet helder en transparant te achterhalen zijn wie zich bij hem meldt en waartoe diegene bevoegd is. Voor de opdrachtgever om te zien welke bevoegdheden de desbetreffende incasso-organisatie heeft.

Via de website dient ook informatie te worden aangeboden aan een opdrachtgever of schuldenaar als er iets misgaat tijdens een incasso. Het belang van met elkaar in gesprek gaan kan worden benadrukt en wanneer andere acties moeten worden ondernomen zoals een klacht indienen kan de website als portal dienen richting het onafhankelijke klachteninstituut voor incassobureaus. Of dit klachteninstituut moet zijn ingericht als een klachtencommissie, geschillencommissie of tuchtrechter dient nader te worden bezien.

Eisen aan incassobureaus

Een incassobureau moet voldoen aan eisen die worden gesteld door de Minister voor rechtsbescherming van het Ministerie van Justitie. De keurmerkcriteria uit het NVI Incasso Keurmerk zouden als voorbeeld kunnen dienen. De eisen moeten in ieder geval toezien op gedragingen en uitingen (richting schuldenaren, schuldeisers, etc.), vakbekwaamheid, interne controle en administratieve organisatie, financiën (waaronder verplichte derdengeldenrekening(en) om rechtszekerheid te bieden).

Voorts moet worden bedacht dat – bij het hanteren van eisen waarop controle wordt uitgevoerd – het passend is dat ook bevoegdheden worden verleend, zoals inzage in de basisregistratie persoonsgegevens.

Ook zou het voorstelbaar zijn om de discussie te voeren of minnelijke incassowerkzaamheden voortaan bij uitsluiting door wettelijk te reguleren incassobureaus dienen te worden uitgevoerd en niet langer als nevenactiviteit door andere beroepsgroepen zoals gerechtsdeurwaarders.

Toetsing van de eisen via audits

Of aan de gestelde eisen wordt voldaan moet worden vastgesteld door een nader te bepalen onafhankelijke externe organisatie in zogenoemde audits. Deze audits hebben bij voorkeur een driejaarlijkse cyclus waarbij in het eerste jaar een grootschalige toetsing (certificering) plaatsvindt gedurende meerdere dagen op alle facetten van de gestelde eisen. In de twee jaren nadien vindt er jaarlijks een beperkte toetsing van één dag plaats die verplicht toeziet op specifieke onderdelen (financien, klachtafwikkeling en privacy) en worden steekproeven genomen op de overige onderwerpen, dit naar het oordeel van de desbetreffende auditor. In het vierde jaar is vervolgens een volledige hercertificering aan de orde en start de cyclus opnieuw.

Certificaat van goedkeuring

Indien het incassobureau de audits met goed gevolg heeft doorlopen wordt een certificaat van goedkeuring afgegeven dat wordt geregistreerd in het incassoregister. De auditerende organisatie informeert de toezichthouder jaarlijks over haar bevindingen bij het incassobureau en maakt aan haar inzichtelijk op welke onderwerpen de organisatie (al dan niet kritische) tekortkomingen heeft gehad en tot welke aanpassingen dit heeft geleid. Met een inkijk in deze gang van zaken wordt het voor de toezichthouder mogelijk om goed inzage te hebben in brancheontwikkelingen. Mocht het vervolgens aanleiding zijn tot nader onderzoek in de markt dan kan dit onderbouwd in beeld worden gebracht.

Resumé

Meer dan ooit is het nodig om incassowerkzaamheden te laten uitvoeren op zodanige wijze dat daarbij het klantbelang en de zorgplicht voor de schuldenaar centraal staan. Om tot een verantwoorde inning te komen moet er beeld zijn hoe schuldenposities tot een minimum of in ieder geval tot een sociaal wenselijk niveau kunnen worden beperkt. Daarnaast moet kennis en ervaring binnen de incassobureaus aanwezig zijn hoe schuldenaren met problematische schulden kunnen worden geholpen en doorverwezen naar schuldhulporganisaties. Daarmee moet zo effectief mogelijk aan armoedebestrijding worden gewerkt. Het past wel om te duiden dat met de instelling van een incassoregister hoe uitgebreid opgetuigd ook, de schuldenproblematiek sec niet wordt beteugeld.

De NVI draagt graag bij aan een snelle invoering van het incassoregister. Met deze notitie geven wij een eerste aanzet daartoe, waarbij opgetekend zij dat slechts een zuivere discussie leidt tot een professioneel en werkbaar instrument. Het risico bestaat dat de grote maatschappelijke waarde van een goed incassotraject ondergeschikt raakt aan het negatieve sentiment dat thans regelmatig heerst en daardoor niet meer effectief kan worden uitgevoerd. Schuldenproblematiek, armoedebestrijding en incasso zijn uiterst belangrijke onderwerpen. Bedacht moet echter worden dat schulden sec niet ontstaan door incasso, een slecht incassotraject kan wel leiden tot onnodige verhoging van schulden. Het is daarom de hoogste tijd om te handelen en te realiseren wat voor onze maatschappij óók van groot belang is om blijvend te onderkennen: 'als je iets koopt of leent, dan betaal je dat (terug)'.

Bussum, december 2018
