

Wangedrag incassobureaus bestrijden met wetgeving

Zowel de ACM als de Consumentenbond heeft begin november nadrukkelijk aandacht gevraagd voor misstanden in de incassobranche en bij de politiek aangedrongen op een wettelijke regeling. Ook de brancheorganisatie van gecertificeerde incassobureaus NVI, dringt al jaren daarop aan. zegt bureaudirecteur **Jeanine van Noordenne**, die een aantal mogelijke maatregelen schetst.

ECONOMIE

Jaarlijks worden honderden miljoenen rekeningen verstuurd, waarvan het grootste deel netjes op tijd wordt betaald. Zo niet, dan kan de leverancier een incassobureau inschakelen om de vordering te innen. De consument die om welke reden dan ook niet op tijd betaalt, heeft geen enkele invloed op de vraag welk incassobureau wordt ingeschakeld. Het is echter wel deze consument die direct wordt geconfronteerd met de kwaliteit – of het gebrek daaraan! – van het incassobureau.

Wet incassokosten

Om de consument te beschermen tegen woekertarieven is in 2012 een wet van kracht geworden waarin de tarieven zijn gemaximeerd, de WIK. Ondanks dringend verzoek van de NVI is hierbij geen sanctie gesteld op het overtreden van de WIK en is er ook geen toezichthoudende instantie aangewezen. Bovendien wordt in deze wet geen letter gewijd aan de kwaliteit van de incassodienstverlening, iedereen kan zonder dat daar eisen aan worden gesteld als incassobureau aan de slag. De gevolgen laten zich raden: de WIK wordt door kwaadwillenden overtreden, waardoor er nog steeds



Op dit moment wordt er in de wet die consumenten tegen woekertarieven van incassobureaus moet beschermen, geen letter gewijd aan de kwaliteit van de incassodienstverlening. De NVI Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen pleit er daarom voor het keurmerk van de brancheorganisatie voor de hele sector verplicht te stellen. Foto: Shutterstock

woekertarieven voorkomen. Ook wordt er bedreigd richting debiteuren met zaken als beslaglegging en gewerkt voor opdrachtgevers die ronduit malafide zijn.

Wet- en regelgeving

Om consumenten met minder hoge kosten te confronteren en hen te beschermen tegen wangedrag, is wetgeving nodig. Deze wetgeving moet voldoende breed maar ook specifiek genoeg zijn om de gehele problematiek aan te pakken. Daarbij zijn de volgende aandachtspunten van belang:

1. Wanneer incassokosten

Voordat de WIK was ingevoerd, was het gebruikelijk dat een leverancier meerdere gratis herinneringen stuurde. Dit was onderdeel van de

normale bedrijfskosten. Nu hoeft men slechts één gratis aanmaning te verzenden waarna de consument veertien dagen de tijd krijgt om te betalen. Wordt deze termijn overschreden dan zijn automatisch incassokosten verschuldigd. Voor sommige leveranciers is dit zelfs een verdienmodel geworden. Voorstel: er mogen pas incassokosten worden gerekend als men een incassobureau inschakelt omdat er dan daadwerkelijk extra kosten moeten worden gemaakt.

2. Zo laag mogelijke kosten

Goede minnelijke incasso voorkomt een gang naar de rechter. Zodra wordt opgeschaald naar de gerechtelijke fase, lopen de kosten voor de consument heel snel op. Dit komt doordat de griffierechten honderden

euro's bedragen en de deurwaarders-tarieven hoog zijn (het bezorgen van een dagvaarding kost 75 euro). De incassokosten in het minnelijk traject vallen daarbij volledig in het niet. De focus moet dus meer liggen op het voorkomen van onnodige gerechtelijke trajecten. Voorstel: stel minimumeisen aan het minnelijke incassotraject: de debiteur moet in voldoende mate in staat worden gesteld om zijn vorderingen, desgewenst in termijnen, te voldoen. Het door de Consumentenbond genoemde tarief van 15 euro is daarvoor volstrekt ontoereikend. Voorkom *penny wise, pound foolish*. De Consumentenbond stelt een verbod voor op het combineren van de functies van incassobureau en gerechtsdeurwaarder, omdat er voor een gerechtsdeurwaarder een

grotere prikkel is om snel gerechtelijk te gaan. De NVI is dat met de Consumentenbond eens.

3. Controle en sancties

Het correct toepassen van de WIK moet worden gecontroleerd door een onafhankelijke instantie, die bevoegd is om boetes uit te delen.

4. Toegang tot de branche

Er moeten eisen worden gesteld aan incassobureaus die zich met consumentenvorderingen bezig houden. Om geregistreerd te staan als bevoegd incassobureau moeten er eisen worden gesteld aan onder meer gedrag (VOG-verklaring) en professionaliteit. Het Incasso Keurmerk van de NVI bevat strenge gedrags- en kwaliteitsregels voor professionele incassodienstverlening. Van een verbod op het werken voor malafide opdrachtgevers tot een verplichte derden-geldenrekening: alle belangrijke onderwerpen zijn geregeld. Door het Incasso Keurmerk te verplichten voor alle incassobureaus, kan de overheid snel en doeltreffend een verbetering van de incassobranche realiseren.

Jeanine van Noordenne

Bureaudirecteur NVI Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen

SC: platform voor uw opinie

SC biedt u de mogelijkheid in een opiniebijdrage uw mening te geven over in aantocht zijnde wet- en regelgeving of een pleidooi te houden waarom bepaalde regels aan verandering of vervanging toe zijn. Heeft u een interessante opvatting die u wilt delen? Neem dan contact op via redactie@sconline.nl.

STAAT EN RECHT

Recht en vrede

Op 2 december viert het T.M.C. Asser Instituut voor Internationaal en Europees Recht zijn vijftigjarig bestaan. Naast eigen wetenschappelijk onderzoek biedt het instituut cursussen en expertise aan voor overheden en internationale instellingen. Dit interuniversitaire instituut, gehuisvest in de internationale wijk van Den Haag, is vernoemd naar de enige Nederlandse Nobelprijswinnaar voor de Vrede, de rechtsgeleerde Tobias Asser (1838-1913). Asser stond aan de wieg van de Haagse Conferentie voor Internationaal Privaatrecht, de Haagse vredesconferentie en het Permanente Hof van Arbitrage. Dat hof is samen met het Internationale Gerechtshof in het Vredespaleis gevestigd. In de tijd waarin Asser leefde, waren de internationale betrekkingen het werk van staatshoofden, regeringsleiders en ministers van Buitenlandse Zaken. Zij schakelden voor onderhandelingen kundige juristen en diplomaten in – Asser was dat allebei – maar andere ministers, provincie- en gemeentebestuurders kenden alleen van afstand toe, voor zover ze al aandacht aan het buitenland besteedden. Dat is vandaag de dag wel anders geworden. Allerlei internationale organisaties vervullen in sa-

menspel met gemeenten, regio's en nationale en Europese *agency's* bestuursstaken en maken gedragsregels, bijvoorbeeld over arbeidsvoorwaarden en het bankbedrijf. Niet alleen Den Haag, dat zich trots de stad van 'vrede en recht' noemt, Amsterdam en Rotterdam, maar ook de provincies en vele gemeenten ontwikkelen hun Europese en internationale netwerken van belangenbehartiging. Op nationaal niveau heeft elk ministerie zijn eigen Europese en internationale afdeling. Tobias Asser was een pionier omdat hij zag dat economische belangen in de internationale verhoudingen alleen konden gedijen in vrede en onder de bescherming van het recht. In zijn familie hadden velen voor de juridische professie gekozen, toen aan het begin van de negentiende eeuw een eind was gekomen aan de achterstelling van de Joden en zij toegang hadden gekregen tot academische studies en beroepen. Asser begon zijn loopbaan in Amsterdam als hoogleraar met een rede over handelsrecht, maar ontdekte gaandeweg dat de internationale handel zich alleen kon ontwikkelen als men ook buiten het eigen land op rechtsregels en rechtspraak kon vertrouwen. Dat voedde zijn betrokkenheid bij de ontwikkeling van verdragen die criteria geven welk recht

op internationale contracten, huwelijken en ondernemingen van toepassing is, en van verdragen die staten verplichten om geschillen vreedzaam op te lossen. Vandaar de rol van internationale arbitrage en later internationale rechtspraak. De gruwelen van de wereldoorlogen zijn daarmee niet voorkomen, maar wie zich voor vrede inzet ontleent aan het internationale recht wel een wederzijds acceptabel normatief kader. We doen er goed aan, ons dit voor de geest te halen als we ons afvragen of er een uitweg is uit de huidige internationale conflicten en burgeroorlogen – zoals in Syrië – met gevolgen tot ver over de grenzen. Machtsverhoudingen bepalen de uitkomst van (burger)oorlogen, maar stabiele vrede vereist dat men zich op iets anders kan verlaten dan de welwillendheid van de overwinnaar. In onze tijd zijn rechtsnormen, inclusief 'soft law', nuttig én noodzakelijk. Alleen zo kunnen relaties tussen eindeloos veel particulieren, bedrijven en overheden worden geregeld. De tijd is dus voorbij waarin het internationale recht alleen het spel was van de hoogste autoriteiten. De gebeurtenissen van de afgelopen jaren maken dat overduidelijk. De chaos die was ontstaan door de strijd in de Oost-Oekraïne veroor-

zaakte een misdadige ramp op de vliegroute van Amsterdam naar Kuala Lumpur. Talloze mensen in Syrië en Irak ervaren dagelijks een waanzinnige mate van onveiligheid. Economische dynamiek wordt afgeremd door de onzekerheid waar en hoe lang grondstoffenvoorziening en handel ongestoord zullen kunnen doorgaan. Zo is het internationale recht ieders zaak geworden, direct of indirect. Dat het Asser Instituut ook een haast unieke afdeling voor internationaal sportrecht heeft, geeft daarvan blijk. Bij het jubileum wordt de prangende vraag gesteld of het internationale recht in het Midden-Oosten heeft gefaald. Al wordt er soms geschamperd over het idealisme van mensen die recht voor iedereen verlangen, iedereen die onrecht en geweld ervaart weet waarom we dat ideaal niet mogen loslaten.



Ernst Hirsch Ballin
Marcel van Dam
Ruud Koole
Wim Voermans
Wytze van der Woude

Hoogleraar Nederlands en Europees constitutioneel recht Tilburg University