



### **Opmerking**

Onderstaande korte toelichting op de concept-wettekst is bedoeld voor de informele consultatieronde van het Wetsvoorstel Aanpak Misstanden Incassodienstverlening die loopt tot 1 september 2016. Deze toelichting vormt ook de basis voor een uitgebreidere Memorie van Toelichting bij de initiatiefwet. Deze informele consultatie wordt gebruikt om inhoudelijke en wettechnische verbeteringen te verzamelen en door te voeren. Er volgt nog een formele consultatie waarin op de definitieve wettekst en Memorie van Toelichting gereageerd kan worden.

## **TOELICHTING**

***Toelichting bij de concept-wettekst van de initiatiefwet Schouten-Yucel, de Wet Aanpak Misstanden Incassodienstverlening, ten behoeve van de informele consultatieronde van juli 2016***

### **A. Algemeen**

#### **Inleiding**

In Nederland zijn volgens het CBS ruim 600 incassobureaus actief. incassobureaus zijn ondernemingen die zich toeleggen op het innen van incassovorderingen namens anderen. Het aantal bedrijven dat zich met incasso bezig houdt is in de loop der jaren sterk gestegen. Voorheen vond de incassohandeling vaak plaats bij het bedrijf waar de vordering ook was ontstaan. Maar uitbesteding van vorderingen waarvoor incassokosten in rekening mogen worden gebracht is meer en meer gemeengoed geworden. Zeven op de tien bedrijven schakelt een extern incassobureau in als schulden niet betaald worden. Mensen met schulden krijgen dus vaker met een incassobureau te maken. Ondertussen is ook het aantal mensen dat schulden heeft gegroeid. In Nederland hebben tussen de 370.000 en 530.000 huishoudens problematische schulden. Het totaal aantal huishoudens met betalingsachterstanden is volgens de Monitor Betalingsachterstanden 2014 (Panteia) veel groter: 2,3 miljoen. Dat is een derde van alle Nederlandse huishoudens. Een deel van hen heeft te maken met de incassobranche.

De afgelopen jaren verschenen veel berichten over misstanden bij incassodienstverlening. Onder meer de Autoriteit Consument en Markt (ACM), de Landelijke Organisatie Sociaal Raadlieden, de Vereniging van Creditmanagement bedrijven en de Consumentenbond hebben kritische rapporten gepubliceerd over malafide incassopraktijken. Te hoge incassokosten, onjuiste brieven, geen transparantie over de opbouw van kosten, valse of verjaarde vorderingen, het inzetten van onacceptabele drukmiddelen en ga zo maar door. Zowel mensen die een schuld hebben, als bedrijven die de schuld laten incasseren door een incassobureau hebben last van dergelijke malafide praktijken. Burgers voelen zich onterecht klemgezet of betalen teveel. Bedrijven lopen reputatieschade op. Dit wetsvoorstel pakt daarom de misstanden in de incassobranche aan. Het voert daartoe een incassoregister in voor incassobureaus en stelt heldere eisen aan de oprichting, bedrijfsvoering en vakbekwaamheid van mensen die incassodienstverlening verrichten. Het doel: een eerlijke, transparante en betrouwbare incassosector.



## Misstanden

Het functioneren van incassobureaus is de afgelopen jaren meer dan eens in kaart gebracht. Steevast waren de resultaten van dergelijke onderzoeken zorgelijk. Meest recent, november 2015, bracht de ACM een kritisch rapport uit over oneerlijke handelspraktijken van incassobureaus. De ACM heeft onderzoek gedaan naar de aard en omvang van consumentenproblemen bij incassotrajecten vanwege de vele meldingen die consumenten zelf deden via ConsuWijzer. Maar ook de aanhoudende aandacht voor incassomisstanden bij consumentenorganisaties zoals de Consumentenbond en consumentenprogramma's als RADAR en Kassa, alsmede de aankondiging van dit initiatiefwetsvoorstel vormden volgens de ACM aanleiding de incasobranche aan een nader onderzoek te onderwerpen.

De incassomarkt is volgens de ACM omvangrijk, waardoor ook de potentiële consumentenproblematiek groot is. Uit *Kwantitatief onderzoek naar de aard en omvang van de incassoproblematiek onder consumenten*, een onderzoek dat de ACM in 2014 door Motivaction heeft laten verrichten, blijkt dat 7,8% van de Nederlanders te maken heeft gehad met incassobureaus. In 93% van de gevallen gaat het om commerciële incassobureaus (niet het CJIB of de Belastingdienst). Uit een rapport van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) uit 2012 (*Markt van buitengerechtelijke incasso*) blijkt dat het merendeel van de debiteuren uiteindelijk ook betaalt aan deze incassobureaus.

Van de mensen die in aanraking zijn gekomen met een incassobureau, geeft 69% aan daarmee een of meerdere problematische ervaringen te hebben gehad. Daarmee ervaart jaarlijks circa 5% van de Nederlandse bevolking problemen met een incassobureau. Consumenten zijn volgens Motivaction ontevreden over de afhandeling van incassotrajecten:

“Consumenten zijn over het algemeen niet erg tevreden over de afhandeling van incassotrajecten door incassobureaus. Gemiddeld geven consumenten het rapportcijfer 4,7 (uit 10). Volgens consumenten hebben incassobureaus vaak geen begrip voor de situatie van consumenten, de kosten zijn hoog en incassobureaus gedragen zich onbeschoft, agressief, intimiderend, dwingend en dreigend. Hoewel het voor consumenten nooit leuk is herinnerd te worden aan een betalingsverplichting, lijkt hier toch meer aan de hand te zijn dan slechts een emotionele reactie van consumenten, aangezien termen als onbeschoft, intimiderend en dreigend worden genoemd.”

Problematische ervaringen met een incassotraject hebben volgens het onderzoek een grote impact op consumenten. Zij ervaren stress, hebben slapeloze nachten en hebben het idee dat ze geen controle meer hebben over de financiën. Uit onderzoek blijkt dat consumenten die te maken hebben gehad met problematische incasso's meer emotionele schade ondervinden dan consumenten die bij een incassotraject geen problemen ervaren.

Bovendien leiden de misstanden er vaak toe dat consumenten ten onrechte (teveel) betalen aan incassobureaus. De ACM constateert drie concrete



consumentenproblemen bij incassotrajecten: 1. Onterechte of verjaarde vorderingen, 2. Onterechte kosten en/of niet inzichtelijke kosten, 3. Ontoelaatbare druk bij inning van vorderingen. Daar komt bij dat uit consumentenonderzoeken blijkt dat consumenten niet goed weten wat incassobureaus wel en niet mogen doen. Meer dan de helft van de consumenten is helemaal niet of niet goed op de hoogte van de bevoegdheden van incassobureaus. De ACM constateert dat op grond van die combinatie van gebrek aan kennis en malafide praktijken consumenten financieel gedupeerd raken in incassotrajecten. De toezichthouder spreekt van 'misleiding' en 'agressieve bejegening' en constateert dat vooral mensen met lagere inkomens de dupe zijn.

Ook de Consumentenbond is al jaren kritisch op de wijze waarop de incassobranche met consumenten omgaat. In april 2015 was dat aanleiding om een meldpunt incasso misstanden te openen. Er kwamen in korte tijd honderden meldingen binnen. De meest gehoorde klacht betrof de onduidelijkheid over de in rekening gebrachte kosten. Maar incassobureaus dreigden ook onterecht met loonbeslag, executoriale verkoop of rechtszaken. Ook als het om een kleine vordering van een paar tientjes ging en er nog niet eerder incassobrieven waren verstuurd. Bovendien waren incassobureaus vaak slecht bereikbaar.

Niet alleen consumenten constateren dergelijke misstanden in de incassobranche, maar ook professionals. In 2015 deed de Vereniging van Creditmanagement bedrijven (VCMB) onderzoek onder creditmanagers naar incassobureau's. Dertig procent van de credit managers vermoedt wel eens met een malafide incasso-organisatie te maken hebben gehad. 4 van de 5 creditmanagers is voor een onafhankelijke toezichthouder op incassodienstverlening en vindt dat niet iedereen zomaar een incassobureau zou moeten kunnen beginnen. De voorzitter van de VCMB zei in mei 2015: 'Als een incassobureau aantoonbaar de regelgeving negeert, zou dat moeten worden aangemerkt als een ernstig economisch delict'. En al in 2008 constateerde de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden 'dat er structureel veel mis is met de incassomarkt.' De organisatie bepleitte nieuwe wettelijke regels en scherper toezicht, om de rechtbescherming van schuldenaren te verzekeren.

### **Huidige wet- en regelgeving**

Ondanks de misstanden die de afgelopen jaren zijn geconstateerd, is de regelgeving slechts in beperkte mate aangescherpt. Incassobureaus hebben geen wettelijke bevoegdheden, maar dreigen daar wel mee. Bovendien kan en mag iedereen in opdracht van een ander incassovorderingen innen. In de praktijk voeren volgens onderzoek van de ACM niet alleen incassobureaus, maar ook advocaten, boekhouders, administratiekantoren en bedrijven met een deurwaarderspraktijk deze diensten uit. Het is daarom moeilijk om grip te krijgen op de incassobranche, helder toezicht te houden en duidelijk eisen te stellen aan de kwaliteit van incassodienstverlening. De wetgever is de afgelopen jaren echter terughoudend geweest daar met wet- en regelgeving iets aan te veranderen.

### *Wet normering buitengerechtigde incassokosten*

De belangrijkste uitzondering daarop is de Wet normering buitengerechtigde incassokosten (WIK), die per 1 juli 2012 van kracht is. De wet is onder meer een

reactie op het kritische rapport *Incassokosten, een bron van ergernis!* van de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden uit 2008. De raadslieden bepleitten daarin een einde aan excessieve incassokosten.

Voor het verrichten van incassodienstverlening mogen bedrijven onder de WIK nog steeds extra kosten in rekening brengen bij de debiteur, maar de hoogte daarvan is wettelijk beperkt. De minimale hoogte is 40 euro, het maximum is 6775 euro. In het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten is de volgende staffel voor de berekening van het maximumbedrag vastgelegd:

- 15% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de eerste € 2500 van de vordering;
- 10% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 2500 van de vordering;
- 5% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 5000 van de vordering;
- 1% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 190.000 van de vordering;
- 0,5% over het meerdere van de hoofdsom met een maximum van € 6775.

Naast de bepalingen over de maximale hoogte van de incassokosten, is ook vastgelegd op welk moment incassokosten in rekening mogen worden gebracht. Schuldeisers moeten aan consumenten eerst een aanmaning versturen, waarbij 14 dagen de gelegenheid moet worden geboden om de openstaande rekening alsnog te betalen. Als het verschuldigde bedrag dan nog niet is betaald, mogen incassokosten in rekening worden gebracht.

Onder ander de ACM, de Consumentenbond en de Vereniging van Creditmanagement bedrijven constateren, dat de bepalingen over de hoogte van incassokosten uit de WIK niet altijd worden nageleefd. Naar de mening van de initiatiefnemers kan de WIK alleen een succes worden als de eisen aan incassodienstverlening worden aangescherpt.

#### *Toezicht door de ACM*

Dat betekent onder meer dat het huidige toezichtsinstrumentarium en regime beter moet. De ACM heeft al eerste stappen gezet door in 2015 een verkennend onderzoek te doen naar de handelspraktijken van incassobureaus. Hierboven werden al de belangrijkste uitkomsten beschreven uit dit rapport. De ACM heeft naar aanleiding daarvan aangekondigd de misstanden bij incassobureaus nadrukkelijk op zijn toezichtsagenda te plaatsen. De ACM voert dit toezicht nu uit via de algemene titel die zij heeft aangaande oneerlijke handelspraktijken, op grond van de Wet handhaving consumentenbescherming. Daardoor is niet precies duidelijk waar incassobureaus aan moeten voldoen en waar de ACM incassobureaus aan mag houden. Met dit wetsvoorstel komt daar verandering in. De ACM wordt aangewezen als toezichthouder en er worden duidelijke bedrijfsvoeringseisen aan de incassobureaus gesteld.



### *Gedragcode NVI*

Sommige incassobureau's hebben zichzelf al strengere regels opgelegd. De Nederlandse Vereniging voor gecertificeerde Incasso-ondernemingen (NVI) is de grootste brancheorganisatie van incassobureaus. Volgens de website van de NVI, heeft deze belangenvereniging 26 leden. Het gaat om grote incassobedrijven, die samen jaarlijks 2,4 miljoen incassotrajecten afhandelen. Deze leden hebben zich verbonden aan het Incassokeurmerk en de Gedragcode NVI Leden. De bedrijfsvoeringseisen uit dit wetsvoorstel zijn gedeeltelijk gebaseerd op deze gedragcode. Wanneer leden van een branchevereniging zich niet houden aan de geldende gedragcode, dan is dat een overtreding van de consumentenwetgeving en kan de ACM handhavend optreden. Dit geldt echter niet voor de 594 bekende incassobedrijven die niet aangesloten zijn bij de NVI. Met dit wetsvoorstel gaan voor alle incassobureaus dezelfde eisen gelden en kunnen die strikt gehandhaafd worden. Dat is nodig, want de belangrijkste incassomisstanden komen volgens de ACM 'op regelmatige basis' voor, zowel bij leden van de NVI als bij niet-leden.

## **B. De inhoud van de Wet Aanpak Misstanden Incassodienstverlening**

### *Algemeen*

In dit tweede deel van de toelichting wordt de inhoud van het initiatiefwetsvoorstel beschreven.

De Wet Aanpak Misstanden Incassodienstverlening is een zelfstandige wet. De initiatiefnemers achten het van belang dat een helder en duidelijk herkenbaar kader ontstaat voor de incassobranche, waarmee ook in de praktijk goed gewerkt kan worden. Deze wet zal, samen met de WIK, het Besluit WIK en de algemene maatregel van bestuur krachtens deze wet, een heldere set regels moeten vormen, waaraan de incassobranche zich heeft te houden. Ook de vormgeving van dit wetsvoorstel draagt daarmee bij aan een heldere en duidelijke normering van de incassobranche.

### **Definities (art. 1)**

#### *Incassodienstverlening*

In de Wet Aanpak Misstanden Incassodienstverlening wordt uitgegaan van een aantal definities. Centraal staan incassovorderingen. Dat zijn vorderingen waarvoor buitengerechtelijke incassokosten in rekening kunnen worden gebracht op grond van artikel 96, tweede lid, onderdeel c, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek. Indien iemand een dergelijke incassovordering int voor een ander (een natuurlijk persoon of een rechtspersoon), dan is sprake van incassodienstverlening. Dat is ook het geval als de incassovordering bedrijfsmatig is overgenomen.



Onder incassodienstverlening wordt niet verstaan het innen van een incassovordering ontstaan uit eigen onderneming of handelen. Simpel gezegd: een bakker die een vordering heeft op een klant van hem als gevolg van het leveren van broden, doet niet aan incassodienstverlening bij het innen van die vordering. Ook niet als daarvoor op zeker moment incassokosten in rekening mogen worden gebracht. Dat wordt anders wanneer de bakker het innen van de incassovordering uitbesteedt aan een andere partij. De partij die de incassovordering vervolgens namens de bakker probeert te innen doet aan incassodienstverlening. Dat geldt voor incassobureaus, maar ook voor kantoren die de financiële administratie verzorgen. Zodra voor een vordering incassokosten in rekening kunnen worden gebracht en de inning van de vordering door het financiële administratiekantoor wordt uitgevoerd, dan is sprake van incassodienstverlening en gelden dus de verplichtingen uit de Wet Aanpak Misstanden Incassodienstverlening. Ook voor personen die een overeenkomst van opdracht met de bakker hebben geldt in beginsel dat zij bij het innen van een incassovordering incassodienstverlening verrichten. Medewerkers die in dienst zijn van de bakker mogen wel incassovorderingen innen zonder dat dit valt aan te merken als incassodienstverlening. Dat geldt ook voor bedrijven met een eigen incassoafdeling, zolang de te innen vorderingen uit ondernemen of handelen zijn ontstaan van de rechtspersoon waar ook de incassoafdeling onderdeel vanuit maakt. Is dat niet het geval, dan wordt het innen van incassovorderingen als incassodienstverlening aangemerkt en moet de incassoafdeling zich laten registreren als incassobureau.

Voor de beoordeling van de vraag of een incassovordering uit eigen onderneming of handelen is ontstaan, is niet relevant of een vordering tot stand is gekomen via een bemiddelaar. Denk aan een telefoonabonnement bij een provider dat via een belwinkel tot stand komt. In dergelijke gevallen gaat het ook om vorderingen uit eigen onderneming of handeling ontstaan.

### *Bedrijfsmatig overnemen*

Volgens de ACM komt het in toenemende mate voor dat incassobureaus vorderingen overnemen van hun klanten. Bedrijfsmatige overname van incassovorderingen is uiteraard toegestaan, maar valt op grond van deze wet ook onder incassodienstverlening. In het economisch verkeer komt het regelmatig voor dat vorderingen van hand tot hand gaan. Het is niet de bedoeling van deze wet een reguliere overname van een bedrijf in de weg zitten. Bij een reguliere overname, waarmee ook vorderingen zijn gemoeid waarvoor incassokosten in rekening gebracht kunnen worden, blijven dergelijke vorderingen gewoon inbaar door de overnemende partij. Zou dit niet het geval zijn, dan zou een bedrijf bij iedere overname zich moeten laten registreren als incassodienstverlener om incassovorderingen uit de boedel te kunnen innen. Dat is niet de bedoeling. Met bedrijfsmatige overname wordt bedoeld op het bedrijfsmatig overnemen van





incassovorderingen met het primaire oogmerk die incassovorderingen te innen, zonder dat men voornemens is de economische hoofdactiviteit voort te zetten of op andere wijze economische activiteiten te ontplooiën die relatie hebben tot de vordering, activiteiten waaruit die vordering is ontstaan of de boedel waar de vordering onderdeel van uitmaakt.

### *Incassobureau*

Alleen incassobureaus mogen incassodienstverlening verrichten. In deze wet is gekozen voor een formele definitie van een incassobureau. Een incassobureau is een onderneming die staat geregistreerd in het Incassobureauregister. In de navolgende paragraaf wordt nader ingegaan op dit register.

### **Incassobureauregister (art. 2)**

De wet Aanpak Misstanden Incassodienstverlening introduceert een registratieverplichting voor incassobureaus. Doel daarvan is de transparantie in de richting van consumenten en opdrachtgevers te versterken en de mogelijkheden om toezicht te houden op de kwaliteit van incassodienstverlening te vergroten. Deze registratie dient te geschieden in het incassobureauregister dat, als onderdeel van het Handelsregister, met dit wetsvoorstel ingesteld wordt.

Alleen ondernemingen die onder de voorwaarden van artikel 2 staan geregistreerd in het incassobureauregister zijn incassobureaus. Deze benadering lijkt op het wettelijke regime in Duitsland, waar een vergelijkbare registratieplicht bestaat voor incassobureaus op grond van de *Rechtsdienstleistungsgesetz*. Op grond van de verbodsbepaling van artikel 3 van ons initiatiefwetsvoorstel is het ondernemingen of personen die niet staan geregistreerd verboden zich voor te doen als incassobureau. Bovendien kunnen incassobureaus die meermaals de fout ingaan hun registratie in het incassobureauregister verliezen. De registratieverplichting is derhalve van groot belang voor het functioneren van dit wetsvoorstel.

De Kamer van Koophandel is verantwoordelijk voor het houden van het incassobureauregister, in lijn met de verplichtingen omtrent het Handelsregister op grond van de Handelsregisterwet. Ondernemingen die zich willen inschrijven als incassobureau moeten registratie in het register aanvragen bij de Kamer van Koophandel. Daarbij moeten zij naast de gegevens die een onderneming moet overleggen voor het Handelsregister ook de naam die het incassobureau zal voeren aangeven. Daarnaast moet de aanvrager bescheiden overleggen waaruit blijkt dat hij of zij heeft voldaan aan de eis van vakbekwaamheid op grond van artikel 5 van het wetsvoorstel.



De Kamer van Koophandel heeft de taak om de informatie uit het incassobureauregister opvraagbaar en toegankelijk te maken. Tenminste moet zonder kosten en gemakkelijk na te gaan zijn of een incassobureau in het Incassobureauregister voorkomt. Overige gegevens zijn opvraagbaar. Voor een uittreksel mag ten hoogste de kostprijs in rekening worden gebracht.

De registratie in het Incassobureauregister is formeel en heeft rechtsgevolgen. De registratie verschilt daarmee van de zogenaamde SBI-code die ondernemingen nu al in het Handelsregister toegewezen krijgen. Die code geeft aan wat de activiteit van een bedrijf is; voor incassobureaus geldt SBI-code 8291. SBI staat voor Standaard Bedrijfsindeling 2008. Deze indeling wordt opgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) om statistieken van verschillende bedrijfstakken bij te kunnen houden.

### **Verbodsbepalingen (art. 3 & 8)**

Dit wetsvoorstel bevat een specifieke verbodsbepaling. Het is verboden incassodienstverlening te verrichten of zich voor te doen als incassobureau zonder geldige registratie in het Incassobureauregister.

Deze verbodsbepaling is aangemerkt als overtreding in de zin van de wet op de economische delicten. Deze wordt toegevoegd aan art. 1 sub 4 van de wet op de economische delicten. Dat betekent dat overtreding daarvan niet alleen door de ACM kan worden aangepakt via het bestuursrecht, maar dat de personen of rechtspersonen die deze overtreding begaan ook via het strafrecht een boete kunnen krijgen. Het gaat hier uitdrukkelijk niet om een misdrijf, maar om een overtreding. Dit volgt uit art. 2 lid 4 van de wet op de economische delicten. Dat heeft tot gevolg dat overtreding van deze verbodsbepaling bestraft kan worden met een hechtenis van ten hoogste zes maanden, een taakstraf of een geldboete van de vierde categorie. Dit volgt uit artikel 6 lid 1 sub 5 van de wet op de economische delicten.

### **Bedrijfsvoeringseisen (art. 4)**

Dit wetsvoorstel bevat de grondslag voor een algemene maatregel van bestuur, waarin regels zullen worden gesteld aan de bedrijfsvoering van incassobureaus. De verplichtingen die daarin in ieder geval, maar niet uitsluitend, moeten worden opgenomen staan opgesomd in de wet en worden hieronder kort uitgewerkt. Deze verplichtingen en de uitwerking daarvan zijn gebaseerd op de eerder aangehaalde herziene Gedragscode NVI Leden 2014, de Gedragscode Debiteurenbezoek van de





NVI uit 2009, aanbevelingen van de Consumentenbond en het rapport van de ACM.

Deze regels verplichten in ieder geval tot:

- Het duidelijk en onmiskenbaar voeren van de voornaam die in het incassobureauregister is opgenomen;
- het transparant en duidelijk inrichten van het incassoproces;
- het ondubbelzinnig helder maken en specificeren van de opbouw van het bedrag van een incassovordering en de betaaltermijnen;
- het tijdig en inzichtelijk verstrekken van aanvullende informatie over de aard, herkomst en onderbouwing van een incassovordering;
- een goede bereikbaarheid van het incassobureau;
- het duidelijk vermelden van de mogelijkheid om een betalingsregeling te treffen of medewerking te verkrijgen aan een schuldhulptraject;
- het op gepaste wijze benaderen van debiteuren en het achterwege laten van ongeoorloofde drukmiddelen;
- het op gepaste wijze bezoeken van debiteuren;
- het voeren van een beheerste administratie en interne en financiële organisatie;
- de inrichting van een transparante en onafhankelijke klachtenprocedure;
- het waarborgen van de integriteit van bestuurders en medewerkers van het incassobureau.

#### *Duidelijk en onmiskenbaar voeren van de voornaam die in het incassobureauregister is opgenomen*

Het is van belang dat incassobureaus de voornaam gebruiken die zijn in het incassobureauregister hebben laten opnemen. Incassobureaus die zich daar niet aan houden zijn immers niet te controleren op registratie door mensen en bedrijven die met hen te maken krijgen. Bij AMvB kunnen nadere regels worden gesteld aan deze eis. Die kunnen onder meer zien op de wijze waarop incassobureaus de geregistreerde voornaam moeten voeren, bijvoorbeeld om te voorkomen dat de voornaam voor consumenten onvoldoende duidelijk kenbaar is.

#### *Het transparant en duidelijk inrichten van het incassoproces*

Incassobureaus zijn verplicht om het incassoproces transparant en duidelijk in te richten. Dat houdt onder meer in dat bij een vordering duidelijk vermeld wordt bij wie de debiteur moet reageren en wie de afhandeling in welk stadium verzorgt. Ook kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de wijze waarop gecommuniceerd moet worden over de vordering en de wijze waarop duidelijk gemaakt moet worden waar debiteuren met vragen over de incassovordering en het incassoproces terecht kunnen.



*Het ondubbelzinnig helder maken en specificeren van de opbouw van het bedrag van de vordering en de betaaltermijnen*

Het totaalbedrag van een incassovordering moet duidelijk zijn gespecificeerd, zodat de opbouw van het in rekening gebrachte bedrag voor de debiteur duidelijk na te gaan is. Het oorspronkelijk te vorderen bedrag en de wettelijke kosten die in rekening worden gebracht door het incassobureau moeten apart worden genoemd. Ook de herkomst van de vordering moet duidelijk en herleidbaar zijn vermeld, zodat de debiteur weet op welke aankoop of aangegane verplichting het incassotraject ziet. Ook met betrekking tot betaaltermijnen worden regels gesteld. Een sommatie om een vordering te voldoen waarvoor incassokosten in rekening worden gebracht moet duidelijke betaaltermijnen bevatten, zodat de debiteur weet waar hij of zij aan toe is.

*Het tijdig en inzichtelijk verstrekken van aanvullende informatie over de aard, herkomst en onderbouwing van de vordering*

Debiteurs moeten op hun eerste verzoek inzage kunnen krijgen in onderliggende stukken die de vordering staven, waarvoor zij zijn aangeslagen voor incassokosten. Op die manier kunnen bij de debiteur twijfels of onduidelijkheden over de aard, herkomst of onderbouwing van de incassovordering worden weggenomen en fouten worden rechtgezet. Het incassobureau moet aan kunnen tonen dat een vordering terecht is. Ook moeten debiteurs een volledig overzicht kunnen opvragen van eerder gemaakte afspraken of van alle bij het incassobureau openstaande incassovorderingen van de betreffende debiteur. Dit kan relevant zijn voor de administratie van de debiteur of voor de toegang tot schuldhulpverlening.

*Een goede bereikbaarheid van het incassobureau*

Gelet op de gevolgen van het overschrijden van termijnen voor debiteuren, is een goede bereikbaarheid van incassobureaus belangrijk. Een incassobureau moet voor debiteuren zowel digitaal als telefonisch goed bereikbaar zijn. Dat betekent dat een incassobureau online gemakkelijk toegankelijke informatie moet publiceren over bereikbaarheid via email en telefoon. Daarbij worden ook de te verwachten (redelijke) reactie-termijnen genoemd. In communicatie per email en brief moeten de contactinformatie van het incassobureau duidelijk staan vermeld. Een incassobureau moet beleid over haar bereikbaarheid op schrift stellen en zich daaraan houden.

*Het duidelijk vermelden van de mogelijkheid om een betalingsregeling te treffen of medewerking te verkrijgen aan een schuldhulptraject*

Incassobureaus dienen duidelijk aan te geven waar consumenten zich moeten melden als zij zichzelf niet in staat achten de vordering in één keer te voldoen, zodat zij in de gelegenheid worden gesteld met het incassobureau tot een passende betalingsregeling te komen. Door deze mogelijkheid helder te communiceren kan



worden voorkomen dat consumenten de kosten van een incassovordering verder laten oplopen. Ook moet duidelijk worden gemaakt waar debiteuren zich kunnen melden die medewerking willen vragen aan een vorm van schuldhulpverlening. Wanneer het wettelijk moratorium van kracht is, kunnen ook daarover nadere regels worden gesteld voor incassobureaus.

*Het op gepaste wijze benaderen van debiteuren en het achterwege laten van ongeoorloofde drukmiddelen*

Debiteuren dienen op een gepaste wijze te worden benaderd, zonder dat gebruik wordt gemaakt van ongeoorloofde drukmiddelen. Daarbij geldt in de eerste plaats het bestaande wettelijke kader, dat bijvoorbeeld bedreiging en fysiek geweld verbiedt. Maar bij ongeoorloofde drukmiddelen valt ook te denken aan het gebruiken van faillissementsstempels, onjuiste waarschuwingen, het gebruiken van briefpapier van een advocatenkantoor of gerechtsdeurwaarderskantoor, terwijl de uitoefening van de incasso-activiteit niet is voorbehouden aan de betreffende beroepsgroep, het zonder toestemming van de debiteur benaderen van zijn of haar werkgever, het aankondigen van of dreigen met maatregelen waartoe incassobureaus zelf niet bevoegd zijn, het meesturen van concept-dagvaardingen en het gebruik van dreigende taal. Aan debiteuren mogen slechts die maatregelen worden aangekondigd die wettelijk toelaatbaar zijn, binnen de bevoegdheid van de incassobureaus vallen en gelet op de bekende omstandigheden van het geval daadwerkelijk kunnen worden uitgevoerd.

*Het op gepaste wijze bezoeken van debiteuren*

Er worden regels gesteld over de wijze waarop en mate waarin debiteuren bezocht mogen worden. Personen die particulieren of bedrijven bezoeken met het doel openstaande vorderingen te incasseren moeten aan het incassobureau waarvoor zij deze activiteit verrichten een VOG verklaring overleggen. Debiteurbezoekers dienen zich bij aankomst duidelijk te legitimeren, onmiddellijk en onverwijld te laten weten dat medewerking aan het bezoek geheel vrijwillig is en van geen enkele invloed op de positie van de debiteur met betrekking tot de verdere afhandeling van de vordering en het doel van hun bezoek uit te leggen. De debiteurenbezoeker attendeert de debiteur erop dat de verstrekte gegevens met de grootst mogelijke zorgvuldigheid, en met inachtneming van eventuele wettelijke geheimhoudingsplicht zullen worden behandeld. Ook attendeert de debiteurenbezoeker de debiteur erop dat hij/zij recht heeft op inzage van de over hem/haar vastgelegde gegevens en zo nodig op correctie daarvan. De debiteurenbezoeker zal hem/haar ter kennis gekomen informatie niet gebruiken voor enig ander doel dan waarvoor deze is verstrekt. Informatie die voor de incasso niet relevant is, mag niet worden vastgelegd. Commercieel hergebruik van gegevens is niet geoorloofd. De verkregen informatie mag dus niet aan derden worden verstrekt. Slechts die informatie mag worden vastgelegd die noodzakelijk is voor de incasso-opdracht. Verzamelde of in



beheer genomen persoonsgegevens worden zo spoedig mogelijk na het wegvallen van de noodzaak om deze te verzamelen of in beheer te nemen vernietigd, dan wel aan de debiteur geretourneerd. Bij het contant incasseren van een vordering (inclusief mobiel pinnen) geeft de debiteurenbezoeker de debiteur een kwitantie waarop duidelijk staan vermeld: het voldane bedrag, het dossiernummer en eventuele andere kenmerken waaronder de vordering staat geregistreerd. Ook de namen van de debiteur en de schuldeiser worden op de kwitantie vermeld. Debiteurenbezoekers werken niet op basis van provisie over het geïnde bedrag. Debiteurenbezoekers verrichten incassodienstverlening en dienen derhalve te werken voor een incassobureau.

#### *Het voeren van een beheerste administratie en interne en financiële organisatie*

Er worden nadere regels gesteld over het voeren van een beheerste administratie, interne organisatie en financiële organisatie. Iedere incasso-opdracht moet ordentelijk worden geregistreerd en volgens de wettelijke bewaartermijnen worden bewaard en vastgelegd, zodat gegevens volledig zijn en goede vindbaarheid daarvan is gewaarborgd. Uit de administratie van incasso-opdrachten dient te blijken op welke overeenkomst de betreffende vordering is gebaseerd. Incassobureaus voeren de Wet bescherming persoonsgegevens uit en stellen aan debiteuren informatie beschikbaar over de wijze waarop ze overigens omgaan met persoonsgegevens. De financiële administratie is zo ingericht dat betalingsfouten in een incassodossier gesignaleerd en op korte termijn hersteld kunnen worden. Ten onrechte en/of teveel ontvangen betalingen worden teruggestort binnen 2 weken nadat hiervan melding is gedaan, dan wel redelijkerwijs vast had kunnen komen te staan dat het om een onterechte betaling ging.

#### *De inrichting van een transparante en onafhankelijke klachtenprocedure*

Incassobureaus moeten zijn aangesloten bij een onafhankelijke en transparante organisatie, die de afhandeling van klachten voor zijn rekening neemt, wanneer niet binnen een redelijke termijn tot een oplossing van de klacht wordt gekomen. Incassobureaus hebben een beschreven en kenbare procedure voor de behandeling van klachten. Van een klacht ontvangt een consument binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging, waarin de verdere procedure duidelijk wordt beschreven. Er kunnen verder regels worden gesteld over onder meer de voorwaarden voor de onafhankelijkheid van de klachtenprocedure, de wijze waarop consumenten een klacht in kunnen dienen, het moment waarop een klacht moet worden doorgestuurd naar de onafhankelijke klachtenprocedure en de wijze waarop consumenten geïnformeerd dienen te worden over de afhandeling van hun klacht.

#### *Het waarborgen van de integriteit van bestuurders en medewerkers van het incassobureau*



Bestuurders en medewerkers van een incassobureau dienen in het bezit te zijn van een actuele Verklaring Omtrent Gedrag. Zij dienen zich integer op te stellen en naar eer en geweten te handelen binnen de wettelijke kaders voor incassodienstverlening en de algemene wettelijke verplichtingen voor iedere burger. Incassobureaus zien er op toe dat medewerkers handelen binnen de wettelijke kaders voor incassodienstverlening en nemen disciplinaire maatregelen tegen medewerkers die deze wettelijke kaders schenden.

### **Vakbekwaamheidsvereiste (art. 5)**

Het wetsvoorstel stelt eisen aan de vakbekwaamheid van de medewerkers en de oprichter van het incassobureau. Voor beide kunnen bij algemene maatregel van bestuur opleidingen, diploma's en certificeringen worden aangewezen, die maken dat iemand vakbekwaam is voor incassodienstverlening.

#### *Vakbekwaamheid*

Het vakbekwaamheidsvereiste geldt voor medewerkers die incassodienstverlening verrichten. Incassobureaus moeten ervoor zorgen dat medewerkers actueel vakbekwaam zijn. Dit betekent dat medewerkers kennis hebben van de geldende wet- en regelgeving rond incassoactiviteiten, in staat zijn die op de juiste wijze toe te passen in hun werk en op een professionele en klantvriendelijke wijze te handelen. Het vakbekwaamheidsvereiste geldt voor elke medewerker met inhoudelijk klantcontact. In dit wetsvoorstel staat een grondslag voor een algemene maatregel van bestuur, waarin opleidingen kunnen worden aangewezen en opleidingsvereisten moeten worden uitgewerkt om het gewenste niveau van vakbekwaamheid mee te toetsen. De uitwerking daarvan is aan de lagere regelgever. Voor de opleidingsvereisten hebben de initiatiefnemers het hierna beschreven kader voor ogen.

Voor vakbekwaamheid moet in ieder geval gekeken worden naar kennis van geldende wet- en regelgeving, professioneel gedrag en praktische vaardigheden.

#### *Kennis van de geldende wet- en regelgeving*

Het is van belang dat medewerkers van een incassobureau een grondige kennis hebben van de geldende wet- en regelgeving met betrekking tot incassodienstverlening en het innen van vorderingen, zoals het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten en de bepalingen uit dit wetsvoorstel, de Wet Aanpak Misstanden Incassodienstverlening. Ook dienen medewerkers tenminste basale kennis te hebben van het civiele recht, regels rond het innen van incassovorderingen, beslaglegging en andere middelen die een schuldeiser (direct of indirect) ter beschikking staan. Kennis van wet- en regelgeving die raakt aan de



belangen van debiteuren is eveneens van belang. Te denken valt aan wet- en regelgeving met betrekking tot schuldhulpverlening, inkomen en sociale zekerheid, de beslagvrije voet, het (nog in te voeren) wettelijk moratorium en de bescherming van persoonsgegevens. Het kennisniveau dient dusdanig te zijn dat incassodienstverlening binnen het wettelijke kader plaatsheeft en de rechten, plichten en oplossingsmogelijkheden voor debiteuren duidelijk en ondubbelzinnig kunnen worden uitgelegd en gerespecteerd.

#### *Professioneel gedrag*

Medewerkers die incassodienstverlening verrichten weten welk professioneel gedrag van hen verwacht mag worden. Zij dienen te beschikken over het vermogen om ethische dilemma's bij de uitoefening van het incassoberoep te analyseren, bespreekbaar te maken en daar integere afwegingen over te maken. Medewerkers zijn in staat om binnen hun eigen bevoegdheden en verantwoordelijkheden invulling te geven aan de beheerste, transparante en integere bedrijfsvoering die in dit wetsvoorstel wordt voorgeschreven. Medewerkers dienen in staat te zijn fraude en wettelijk niet toegestane praktijken te herkennen en te weten hoe zij daarop moeten reageren. Zij erkennen tijdig wanneer zij zelf kennis of kunde tekort komen en verwijzen door wanneer vragen beter door andere partijen kunnen worden beantwoord.

#### *Praktische vaardigheden*

Medewerkers dienen aantoonbaar over vaardigheden te beschikken die hen in staat stellen conform de geldende wet- en regelgeving handelingen te verrichten in het kader van de incassodienstverlening en zijn in staat om op een transparante en duidelijke wijze met debiteuren te communiceren. Zij dienen standaarden met betrekking tot verantwoorde organisatorische en financiële administratie en organisatie te kennen en hebben praktische kennis van ICT-systemen en werkwijzen die gangbaar zijn in de incassobranche. Zij zijn in staat de opbouw van een incassovordering begrijpelijk en juist uit te leggen aan debiteuren en bezitten vaardigheden die hen in staat stellen om op een juiste manier (betalings)afspraken met debiteuren op papier te zetten. Medewerkers dienen daarnaast sociale vaardigheden te bezitten die hen in staat stellen op een klantvriendelijke wijze te communiceren met debiteuren.

#### *Oprichters*

Het wetsvoorstel stelt de eis van vakbekwaamheid niet alleen aan medewerkers die daadwerkelijk incassodienstverlening verrichten, maar ook aan de oprichters van incassobureaus. De initiatiefnemers vinden het namelijk niet wenselijk dat iedereen zomaar een incassobureau kan oprichten. Daarom is er voor gekozen om verplicht te stellen dat de aanvrager van registratie in het Incassobureauregister voldoet aan de vakbekwaamheidsverplichting, voordat hij of zij een onderneming kan laten





inschrijven als incassobureau. Op die manier wordt voorkomen dat mensen die niet vakbekwaam zijn een incassobureau oprichten. Dit zorgt er ook voor dat de vakbekwaamheid binnen een incassobureau is geborgd; niet alleen via toezicht door de ACM achteraf, maar ook bij de oprichting vooraf.

### *Opleidingen*

Bij algemene maatregel van bestuur kunnen opleidingen worden aangewezen die voldoen aan de opleidingseisen. Het ligt niet in de bedoeling van de initiatiefnemer dat slechts één opleiding of opleidingsinstituut wordt aangewezen als opleiding voor incassodienstverlening. Het is goed denkbaar dat bestaande opleidingen kwalificeren voor incassodienstverlening. Ook is het mogelijk dat bestaande opleidingen in een deel van de opleidingseisen voorzien en dat bij de maatregel wordt bepaald dat het overige deel via een certificaat kan worden aangevuld. Het wettelijke regime van dit wetsvoorstel laat die mogelijkheden nadrukkelijk open en over aan de lagere regelgever.

### *Permanente educatie*

Medewerkers van een incassobureau dienen ook na het genieten van een in artikel 5 aangewezen opleiding over actuele vakbekwaamheid te beschikken. Het is de verantwoordelijkheid van de werkgever om de kennis en kunde van zijn werknemers en personen die onder zijn verantwoordelijkheid opereren te toetsen en hen permanente educatie aan te bieden om die te bevorderen. In de algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de aard en de omvang van deze permanente educatie en de verplichtingen daaromtrent voor personen werkzaam in de incassodienstverlening.

### *Overgangsrecht*

Met betrekking tot het vakbekwaamheidsvereiste geldt een overgangperiode. Zie de passage over overgangsrecht hierna.

## **ACM als toezichthouder (art. 6)**

In deze wet wordt de Autoriteit Consument en Markt aangewezen als primaire toezichthouder op de incassobranche. De ACM houdt ook nu al toezicht op incassobureaus, via het algemene verbod op oneerlijke handelspraktijken. In dit wetsvoorstel worden stringenter voorwaarden gesteld aan de incassodienstverlening, die ertoe kunnen leiden dat de ACM beter toezicht kan houden.

In de huidige situatie heeft ook de Autoriteit Financiële Markten toezichtsverantwoordelijkheden met betrekking tot incassodienstverlening, wanneer



het financiële dienstverlening of activiteiten betreft. In sommige gevallen kan een betalingsregeling die wordt afgesproken met cliënten bijvoorbeeld vallen onder de definitie van krediet uit de Wet Financieel toezicht (Wft). Deze wet doet aan die bestaande bevoegdheid niets af.

### **Sancties en handhaving (art. 7)**

Deze wet gaat uit van een *three strikes out* systeem. In eerste instantie wordt bij overtreding van een van de bepalingen uit deze wet een boete of last onder dwangsom opgelegd, op grond van de instellingswet ACM. Bij een tweede overtreding door hetzelfde incassobureau wordt de boete of een nieuwe last onder dwangsom verdubbeld. Bij een derde overtreding of bij zeer grove overtreding van de bepalingen uit deze wet kan de ACM de registratie in het incassobureauregister doorhalen. De onderneming mag dan geen incassodienstverlening meer verrichten voor een periode van tenminste vijf jaar. Een boete of last onder dwangsom wordt in beginsel openbaar gemaakt. De ACM kan als daarvoor redenen zijn bij een overtreding volstaan met een waarschuwing, die openbaar wordt gemaakt.

### **Overgangsrecht (art. 9)**

Dit wetsvoorstel houdt een serie verplichtingen in voor incassobureaus. Het is daarom redelijk een termijn te hanteren waarin incassobureaus kunnen toegroeien naar de nieuwe situatie. Er is voorzien in overgangsrecht met betrekking tot de inschrijving in het Incassobureauregister en daarmee samenhangend de verplichtingen die in dat kader voor de incassobureaus gelden.

Daardoor krijgen alle ondernemingen die incassodienstverlening verrichten na inwerkingtreding van dit wetsvoorstel zes maanden de tijd om ingeschreven te raken in het Incassobureauregister. Het gaat om een tijdelijke registratie, waarbij niet hoeft te worden voldaan aan het vakbekwaamheidsvereiste. De aanvrager hoeft dus niet te beschikken over een aangewezen diploma of certificaat. Het kan immers even duren voordat de benodigde opleiding is afgerond. Het incassobureau krijgt ten hoogste voor de duur van een periode van vijf jaar na inwerkingtreding van deze wet van rechtswege ontheffing van deze verplichting. Na die vijf jaar moet alsnog worden voldaan aan alle vereisten die in deze wet aan registratie zijn gesteld, inclusief het vakbekwaamheidsvereiste voor de aanvrager. Lukt dit niet, dan wordt de tijdelijke registratie van het incassobureau geschrapt. Ook voor de plicht van incassobureaus om zorg te dragen voor de vakbekwaamheid van medewerkers of andere personen die onder verantwoordelijkheid van een incassobureau incassodienstverlening verrichten geldt de ontheffing van rechtswege voor de periode van vijf jaar. Van



incassobureaus mag verwacht worden dat zij deze ontheffingsperiode gebruiken om de vakbekwaamheid van medewerkers binnen deze periode op niveau te brengen.