



Datum: 16 januari 2012

Betreft: n.a.v. rondetafelgesprek wetgeving incasso

Referentienr.: 00/012012SW

Geachte heer Lankhorst,

Naar aanleiding van het rondetafeloverleg van 10 november 2011 over regulering van de incassomarkt, waar we helaas niet aanwezig konden zijn, willen wij u in deze brief ons standpunt uiteen zetten over de regulering van de incassomarkt en daarmee ook reageren op het verslag van deze bijeenkomst.

**Standpunt LOSR inzake noodzaak tot regulering incassomarkt**
De Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden (LOSR) heeft in november 2008 met het rapport ‘Incassokosten, een bron van ergernis!’ de vinger op de zere plek gelegd. Er is het nodige aan te merken op de incassobranche, maar de wildgroei aan incassokosten vormt wel de grootste bron van ergernis. Het LOSR-rapport maakte duidelijk dat bepaalde schuldeisers, de meeste incassobureaus en sommige deurwaarders veel te hoge incassokosten in rekening brengen. Het wetsvoorstel incassokosten zal een eind maken aan deze wildgroei en schept duidelijkheid.

Rest de vraag of er naast de incassokosten nog meer gereguleerd moet worden en of de overheid hierin een rol moet nemen. De minister van Justitie en Veiligheid onderzoekt deze vraag en heeft ook de LOSR om een standpunt gevraagd.

De Nederlandse Vereniging voor Incasso-ondernemingen (NVI) is met een 10-punten plan gekomen om de incassobranche te hervormen. Het eerste punt van het voorstel betreft de invoering van een vergunningenstelsel, waarbij de NVI de exclusieve bevoegdheid krijgt vergunningen te verlenen. Dit punt veronderstelt dat het met de kwaliteit van de bij de NVI aangesloten incassobureaus wel goed zit. Volgens de LOSR is dit betrekkelijk nu de gesignaleerde problemen in de incassobranche evenzeer de bij de NVI aangesloten incassobureaus betreft. Dit blijkt uit de door sociaal raadslieden opgestelde incasso-ergernissen-top-tien.

**Incasso-ergernissen-top-tien**Sociaal raadslieden constateren dat er nog het nodige mis is in de incassobranche. De tien belangrijkste ergernissen zijn:

1. Verborgen incassokosten. De schuldeiser heeft zelf al incassokosten berekend. Deze zijn opgenomen in de hoofdsom en het (bij de NVI aangesloten) incassobureau berekent hierover opnieuw incassokosten.
2. Bij de NVI aangesloten incassobureaus berekenen standaard € 25 extra aan incassokosten in weerwil van rapport Voorwerk II.
3. Ondanks het rapport ‘Incassokosten, een bron van ergernis!’ en het wetsvoorstel incassokosten, dat naar aanleiding hiervan aanhangig is gemaakt, is de NVI niet bereid c.q. in staat om met zelfregulering vooruit te lopen op het wetsvoorstel.
4. Veel incassobureaus reageren niet op brieven van debiteuren of intermediairen, maar blijven gewoon aanmaningen sturen.
5. Het persoonlijk telefonisch in contact treden met de debiteur kan een effectief instrument zijn om tot een oplossing te komen. Wanneer dit omslaat in het herhaaldelijk bellen gaat er een behoorlijke intimiderende werking vanuit.
6. Wanneer het incassobureau van dezelfde schuldeiser op dezelfde debiteur meerdere vorderingen incasseert, is er veelal geen bereidheid de dossiers samen te voegen om zo extra kosten te voorkomen en het treffen van betalingsregelingen te vergemakkelijken.
7. Bepaalde incassobureaus treden zelf op als schuldeiser omdat ze vorderingen van schuldeisers opkopen (cessie). Veelal beschikken ze niet over de onderliggende stukken waardoor op inhoudelijke vragen niet gereageerd kan worden.
8. Soms worden al lang verjaarde vorderingen geïncasseerd (komt vooral voor bij gecedeerde vorderingen). Voor de debiteur is het dan niet meer of moeilijk na te gaan of de vordering al is betaald. Het blijven sturen van aanmaningen levert een druk om te betalen op, ondanks dat vanwege tijdsverloop niet meer is na te gaan of de vordering terecht is.
9. Incassobureaus, maar ook de brancheorganisatie NVI, wijzen in informatiemateriaal, w.o. de website onvoldoende op de mogelijkheid om klachten in te dienen.
10. De wijze van klachtafhandeling en de resultaten zijn niet transparant (publicatie van uitspraken).

**Zelfregulering of overheidsingrijpen**
De LOSR vindt dat vooropgesteld moet worden dat schuldeisers zelf de bevoegdheid hebben om hun vorderingen te innen. Ze kunnen zelf een incassoafdeling inrichten, zelf de aanmaningen versturen e.d. Het is immers moeilijk voorstelbaar dat een schuldeiser het recht verliest een aanmaning te versturen.

Of er nadere regulering van de incassobranche nodig is en of dit met zelfregulering kan dan wel overheidsingrijpen noodzakelijk is, beperkt zich tot de incassobranche die beroepsmatig t.b.v. meerdere schuldeisers incasseert.

Voor gerechtsdeurwaarders geldt al een wettelijke regeling. Ze worden gereguleerd door regelgeving van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG). De Kamer voor Gerechtsdeurwaarders en het Bureau Financieel Toezicht zien toe op de naleving. Deze regeling voor gerechtsdeurwaarders is vooral ingegeven vanwege de bevoegdheid van gerechtsdeurwaarders om ambtshandelingen te verrichten, d.w.z. de exclusieve bevoegdheid om een vonnis te betekenen, beslag te leggen, te ontruimen, e.d. Dit zijn doorgaans ingrijpende bevoegdheden. De regelgeving voor gerechtsdeurwaarders geldt echter ook voor niet-ambtshandelingen, zoals het incasseren van vorderingen in de buitengerechtelijke incassofase.

De vraag of een nadere regulering van de incassobranche nodig is richt zich vooral op de resterende incassobranche niet zijnde gerechtsdeurwaarders of schuldeisers met een eigen incassoafdeling. Een vraag die het beste beantwoord kan worden door deze af te zetten tegen de hierboven genoemde incasso-ergernissen-top-tien.

De LOSR zou verwachten dat de incassobranche deze incasso-ergernissen met zelfregulering zou moeten kunnen terugdringen. Vooralsnog lijkt dit niet het geval. Het incassokeurmerk ten spijt, we zien deze problemen ook bij de incassobureaus die aangesloten zijn bij de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen. Het is dan ook bijzonder dat de NVI met haar 10-puntenplan de vergunningverlening wel op zich wil nemen.

De LOSR stelt zich dan ook op het standpunt dat voor regulering van de incassobranche voor bescherming van de debiteur tegen ongeoorloofde incassopraktijken wetgeving nodig is.
De LOSR vindt dat het toezicht op de incassobranche niet in handen van de NVI kan worden gelaten, gezien bovengenoemde constateringen. De eerste 5 jaar na invoering van deze nieuwe wet ter regulering van de incassopraktijk zal een onafhankelijke (niet belanghebbende) instantie deze controle dienen uit te voeren. Te denken valt aan de consumentenautoriteit.

De LOSR is voorstander van een goede onafhankelijke klachtprocedure, met goede verwijzing naar de mogelijkheid om klachten in te dienen en transparantie over de wijze van afhandeling van klachten (publicatie van uitspraken). Wellicht kan in de toekomst de branche overgaan tot zelfregulering. Maar dat zal zij dan in de komende jaren moeten bewijzen.

**Tot slot**
De NVI noemt in haar 10-punten-plan dat incassobureaus toegang tot de Gemeentelijke Basisadministratie (gba) zouden moeten krijgen. De LOSR is echter van oordeel dat met de huidige kwaliteit van de incassobranche, w.o. het ontbreken van echt onafhankelijk toezicht, daar geen sprake van kan zijn. Bijkomend probleem is dat met het opkopen van vorderingen de rol van schuldeiser en die van incasseerder door elkaar lopen. Een rolverwarring die de toegang tot de gba extra in de weg staat.

Namens de LOSR/MOgroep

Met vriendelijke groet,

 

Saskia Noorman - den Uyl André Moerman
Voorzitter LOSR Voorzitter signaleringscommissie LOSR

De LOSR is aangesloten bij de MOgroep.