

Reactie NVI op Nota nav Verslag over de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki – 35733)

Op 19 november 2021 stuurde demissionair minister Sander Dekker de Nota naar aanleiding van het verslag en de Nota van wijziging inzake de *Regels met betrekking tot de private buitengerechtelijke incassodienstverlening en wijziging van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek in verband met de aanpassing van de cumulatieregeling voor buitengerechtelijke incassokosten (Wet kwaliteit incassodienstverlening) (35733)*.

De Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (NVI) gaf in haar position paper '*Incassobranche: Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki) bouwt bureaucratie op maar biedt geen echte bescherming*' overzichtelijk weer welke gegronde bezwaren er tot dat moment tegen het wetsvoorstel waren. Een geactualiseerde versie van de paper gaat hierbij (bijlage).

Diverse politieke partijen hebben tot ons genoeg kennis genomen van de paper en daarmee hun inbreng in het schriftelijk verslag van 21 mei 2021 nader kunnen onderbouwen. De Nota naar aanleiding van het verslag maakt helder dat het kabinet geen blijk geeft noodzakelijk geachte aanpassingen over te nemen, hetgeen ons noopt tot het onderstaande commentaar.

Achtergrond wetsvoorstel

Het wetsvoorstel heeft als insteek kwaliteitsverbetering van de incassobranche. Dat de minister meent dat basiswetgeving daarvoor afdoende is en het incassobureau vrij staat om de kwaliteit van hun dienstverlening na die verplichte basis middels zelfregulering nog verder hogerop te brengen, is onbegrijpelijk. In een eerder verband wees de NVI er al op dat de artikelen van de Wki minimaal de inhoud van de criteria uit het Incasso Keurmerk en de Gedragscode zouden moeten behelzen, waarvan met het huidige wetsvoorstel nog steeds geen sprake is. Zelfregulering is onnodig indien een wettelijke regulering duidelijk, stevig en afdoende is. Juist nu het om activiteiten gaat die veelal kwetsbaren raakt is het nodig dat alle incassobedrijven zich aan dezelfde hoge eisen houden. Het ontgaat de NVI ten enenmale dat hiervoor niet wordt gekozen.

Private incassosector alleen is niet genoeg

De concept-Wet kwaliteit incassodienstverlening geldt voor private incasso-organisaties. Het is algemeen bekend dat de overheid een van de grootste veroorzakers is van problematische schulden en aldus mag worden verwacht dat ook de Rijksincasso wordt onderworpen aan nieuwe regelgeving om tot inperking van probleemschulden te komen. In de Nota naar aanleiding van het verslag wordt slechts het *streven* van het publieke domein naar maatschappelijk verantwoordelijke incasso gememoreerd zonder enige druk of zelfs verplichting te initiëren. De in het coalitieakkoord verwoorde 'zorg voor een betere, verantwoordelijke overheidsincasso met oog voor de menselijke maat' zou tenminste mogen inhouden dat de regering periodiek verantwoording aflegt over de manier waarop die zorg feitelijk inhoud wordt gegeven.

Prijs uitvragen moet op gelijklopend aanbod

In de Nota naar aanleiding van het verslag is gesteld dat het BFT is uitgegaan van *volledig integraal toezicht* vanuit de voorgelegde vraagstelling hoe het toezicht op de incassobureaus idealiter eruit zou moeten zien. Later is aan de Inspectie gevraagd prijsopgave te doen vanuit een andere vraagstelling dan die welke eerder aan het BFT was voorgelegd en met een minder uitgebreid takenpakket. Dat hier een lagere offerte het gevolg van is, is niet meer dan logisch. Hiermee zijn evenwel appels en peren met elkaar vergeleken. De NVI meent dat BFT daardoor op onterechte grond is afgeserveerd, waarmee ook de kennis en ervaring die BFT in twintig jaar toezicht op de gerechtsdeurwaarders heeft opgedaan is afgeserveerd.

Toezichthouder met relevante kennis en ervaring

Het is evident dat bij de inwerkingtreding van een wet die taken oplegt aan een toezichthouder, die toezichthouder het betreffende vakgebied moet kennen. In het document 'Werkvoorraad 2022' van de Inspectie J&V geeft de beoogd toezichthouder er echter blijk van dat zij nog relevante kennis en ervaring zal moeten gaan opdoen rondom haar nieuwe taak.

Verskillende toezichthouders voor gelijke beroepsbeoefenaren

De NVI heeft eerder aangegeven dat een keuze voor een toezichthouder met kennis en ervaring bij de andere professional die zich veel bezighoudt met minnelijke incasso – de gerechtsdeurwaarder – logisch zou zijn, zoals ook door de Raad van State werd betoogd. Dan zouden gelijke beroepsbeoefenaren door eenzelfde toezichthouder worden gecontroleerd. In de Nota naar aanleiding van het verslag zijn geen argumenten gegeven waarom niet voor de kennis en ervaring van BFT is gekozen, maar voor een compleet nieuwe, onervaren toezichthouder.

Samenwerking toezichthouders

Het antwoord van de Minister heeft de zorgen van de NVI over het gebrek aan inzicht hoe samenwerking tussen alle toezichthouders zal worden opgetuigd niet weggenomen. Wordt er niet teveel op vertrouwd 'dat het wel goed zal komen'? Hoe gaat het zogenoemde samenwerkingsprotocol eruit zien? De Nota naar aanleiding van het verslag geeft geen enkele richting hoe in de onderlinge afstemming de reikwijdte van het toezicht wordt bepaald. En wie houdt vervolgens toezicht op die samenwerking, oftewel hoe is het toezicht op de toezichthouders geregeld?

Kosten toezicht

De kosten verbonden aan de invoering van de Wki worden volledig bij de incassobureaus neergelegd. Om in het incassoregister te worden ingeschreven moet € 2.300,- worden betaald, terwijl jaarlijks € 1.300,- moet worden betaald voor een simpele herregistratie in dat register. Hoe deze bedragen tot stand zijn gekomen is in het geheel niet inzichtelijk gemaakt. De NVI dringt er met klem op aan dat dit inzicht alsnog geboden wordt en transparantie wordt betracht.

Risicogericht toezicht (versus continu toezicht)

In de Wki wordt uitgegaan van risicogericht toezicht, terwijl de NVI onderbouwd heeft aangegeven waarom continu toezicht noodzakelijk is. De insteek van het wetsvoorstel is kwaliteitsverbetering, maar met een klachtgerelateerd toezicht kan dit niet afdoende worden bereikt. Indien na verlening van een vergunning aan een incassobureau geen enkele controle op naleving van de gestelde regels plaatsvindt en slechts het aantal ontvangen klachten bij de Inspectie J&V ertoe leidt of een nader onderzoek wordt gelast, wordt geen prikkel aangebracht. Juist nu de roep om maatschappelijk verantwoord incasseren – ook door en vanwege de overheid (sinstanties) – in de voorbije jaren sterk is toegenomen, roept het vragen op waarom geen tussentijdse audits in het wetsvoorstel zijn verankerd. Het stelsel van minnelijke incasso waarlangs onbetaalde facturen zoveel mogelijk moet plaatsvinden in plaats van langs gerechtelijke weg, benodigt de uitstraling van een krachtige en stevige wet. Zoals Plautus al zei: 'Als je iets doet, doe het dan goed'.

Aantallen te registreren incassobureaus

In de onderbouwing wordt steeds gerekend met ruim 550 in het Handelsregister ingeschreven incassobureaus. Een groot aantal daarvan heeft slechts één of enkele medewerkers, terwijl in de afgelopen jaren de marges in de incassobranche dun waren. De vrees bestaat dat een aanzienlijk aantal incassobureaus zich niet zal aanmelden voor een vergunning bij deze hoge toetredingskosten. Dat de financiële druk daarmee dan nóg hoger wordt bij de incassobureaus die zich wel laten inschrijven is evident, omdat de incassobranche geacht wordt alle kosten van toetreding en toezicht zelf te dragen. En daarmee moeten ook zij mogelijk vrezes voor hun voortbestaan. Is dit scenario niet aan de orde indien BFT het toezicht tot zich zou nemen? Vanwege het ontbreken van inzage in de geschetste kostenplaatjes kunnen we dat niet exact bepalen, maar de kosten hadden dan in ieder geval kunnen worden gedeeld met de gerechtsdeurwaarders. Vanuit ondernemersperspectief nog altijd een aantrekkelijker scenario.

Klachtenafwikkeling

Een incassobedrijf dient een interne klachtenregeling te hanteren en daarnaast te zijn aangesloten bij een geschillenregeling, maar welke dit moet zijn staat niet aangegeven. Hangt het ervan af hoe strikt een incassobedrijf dit zelf wil optuigen of schrijft de minister dit alsnog voor? Het wetsvoorstel voorziet er vervolgens in dat, indien niet adequaat wordt afgewikkeld, er alsnog een klacht kan worden ingediend bij een nader in te stellen meldpunt. Wie als meldpunt voor klachten zal gaan fungeren moet nog nader uitgewerkt, hetgeen zelfs een jaar na indiening van het wetsvoorstel nog steeds niet duidelijk is. Denkbaar wordt geacht dat ACM ConsuWijzer hiervoor wordt aangewezen, maar hoe het vervolg hiervan wordt voorgesteld is niet transparant. Indien het instituut KIGID dat zich voor de NVI-leden al jarenlang met klachtenafwikkeling bezighoudt wordt aangewezen wordt voor zowel de klager als de beklagde afdoende transparantie, kennis en professionaliteit ingebracht.

Kwaliteitseisen nog steeds niet bekend

Gesteld wordt dat de beleidsregels de incassobureaus de benodigde voorspelbaarheid en rechtszekerheid bieden, maar ten tijde van de behandeling van het wetsvoorstel in uw Tweede Kamer is de inhoud ervan nog immer niet duidelijk, ondanks de oproep van de Raad van State om tot heldere formulering van de kwaliteitseisen in de wet te komen. In de Nota naar aanleiding van het verslag wordt gesteld dat de Raad van State een andere versie van het wetsvoorstel voorgelegd heeft gekregen, maar dat is feitelijk niet juist nu slechts in een andere volgorde dezelfde onderwerpen staan genoemd zonder verdere specificatie. De branche tast daarmee nog steeds in het duister.

Opgemerkt moet worden dat nog altijd veel te weinig gebruik is gemaakt van de kennis en ervaring die de NVI via zelfregulering heeft opgedaan, waardoor in ruim 17 jaar een sluitend stelsel kon ontstaan van kwaliteitseisen, vakbekwaamheid, toezicht en klachtafwikkeling samengevat in het [Incasso Keurmerk](#) en de [Gedragscode](#).

Geen adresverificatie druist in tegen maatschappelijk belang

In het coalitieakkoord van het huidige kabinet wordt het belang van preventie en vroegsignalering onderstreept om schulden te voorkomen of vroegtijdig te verhelpen. Daarvoor is nodig dat schuldenaren op tijd en op het juiste adres kunnen worden benaderd. Het belang om geregistreerde incassodienstverleners daarom toegang te verlenen tot beperkte adresgegevens in de BRP wordt in de Nota naar aanleiding van het verslag echter zonder enig steekhoudend bezwaar afgewezen. De gewenste privacy kan maximaal worden geborgd en mag niet als excuus worden gebruikt om de toegang niet te willen verstrekken. Dat de privacyregels vaker een beletsel zijn om het goede te doen wordt overigens ook erkend door de nieuwe minister voor armoedebeleid, participatie en pensioenen, mevrouw Carola Schouten¹.

In het najaar 2021 hebben ook de brancheorganisaties VCMB en VVCM tezamen met de beroepsorganisatie van gerechtsdeurwaarders KBvG de toegang tot de BRP voor incassobureaus bepleit. Het is onbegrijpelijk dat in zo ongeveer elk stuk dat de overheid laat uitgaan over inning de waarde en het belang van maatschappelijk verantwoorde incasso wordt uitgedragen, maar de toegang tot tools om hier uitvoering aan te kunnen geven wordt niet verstrekt.

Schuldeisers verplicht tot naleving inningseisen

De NVI heeft meermaals betoogd dat het verstandig zou zijn om schuldeisers die incassokosten in rekening willen brengen in het incassoregister op te nemen. Op die manier zouden zij gebonden zijn aan de inningsregels uit de Wki. Daar is niet voor gekozen. In de Nota naar aanleiding van het verslag stelt de minister thans: *'Van elke schuldeiser mag op grond van deze eisen verlangd worden dat hij de kwaliteitseisen van dit wetsvoorstel naleeft bij het innen van openstaande vorderingen.'* Met verwijzing naar de redelijkheid en billijkheid uit de artt. 6:2 BW en 6:248 BW wordt de reikwijdte van de Wki alsnog opgerekt richting schuldeisers. Daarmee wordt alleen opgerekt richting schuldeisers die hun vordering aan een rechter voorleggen, de overige schuldeisers zullen de verplichtingen ongehinderd naast zich kunnen neerleggen.

Kopen van vorderingen

Inmiddels is de marktverkenning naar de Kamer gestuurd, zonder een inhoudelijke reactie van het kabinet. De NVI acht het van belang te weten wat het beleidsstandpunt is van het kabinet.

Uitvoeringstoets na een jaar

Het wetsvoorstel voorziet in een uitvoeringstoets na een jaar. Het is van belang om vooraf helder uit te spreken op welke vragen de uitvoeringstoets antwoord moet bieden. Daarbij moet tevens worden bezien of de aannames waarop de Wki is gebaseerd, juist zijn geweest.

¹ <https://nltimes.nl/2022/03/18/privacy-laws-sometimes-hinder-fight-poverty-minister-says>