

Bedrijfsjuridische berichten, Actualiteiten incassokosten en incassobranche

| | | | |
|-------------|-----------------------------------|-----------------|------------|
| Vindplaats: | Bb 2014/63 | Bijgewerkt tot: | 31-08-2014 |
| Auteur: | Mr. G.H. Lankhorst ^[1] | | |

Actualiteiten incassokosten en incassobranche

De laatste ontwikkelingen op het gebied van de (buitengerechtelijke) incassokosten

1. Wettelijk kader

Het is alweer ruim twee jaar geleden dat de incassowetgeving werd aangepast door de Minister van Veiligheid en Justitie. Per 1 juli 2012 is de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten in werking getreden (voluit: de wijziging van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek en het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering in verband met de normering van de vergoeding voor kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte – te raadplegen als Wet van 15 maart 2012, *Stb.* 2012, 140, en hierna afgekort als WIK). Deze wetswijziging bracht een maximering van de buitengerechtelijke incassokosten met zich mee, die via gestaffelde normbedragen uit een algemene maatregel van bestuur is vormgegeven. Deze staffel bouwde voort op richtlijnen van rechterlijk beleid die waren opgesteld door het landelijk overleg van kantonrechters. De geldende algemene maatregel van bestuur is te raadplegen als Besluit van 27 maart 2012 houdende regels ter normering van de vergoeding voor kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte, *Stb.* 2012, 141.

2. Een aantal actuele onderwerpen

De wetswijziging heeft echter ook een discussie binnen en buiten de incassobranche op gang gebracht over langs welke weg de kwaliteit van de incasso bevorderd kan worden. Tijdens een algemeen overleg in de Tweede Kamer op 5 februari 2014 (22112, nr. 1821) over een veelheid aan civielrechtelijke onderwerpen heeft de Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie toegezegd de Kamer nader te informeren over het incassodossier. Meer in het bijzonder betreft het de gesprekken die met de branche zijn (en nog worden) gevoerd over het bevorderen van de kwaliteit binnen de incassobranche, alsmede de relatie tussen een wettelijk gereguleerd keurmerk, de mogelijkheid van het verplicht stellen van het gebruik van een derdengeldenrekening door incassobureaus en de Europese Dienstenrichtlijn, en de mogelijkheid van het invoeren van een zwarte lijst van incasso-ondernemingen die slechte kwaliteit leveren. Recentelijk (Brief van de Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie d.d. 19 juni 2014, 32418, nr. 19) is de staatssecretaris op deze actuele onderwerpen nader ingegaan. Daarbij is ook aandacht besteed aan een motie van het Kamerlid Schouten (CU) die werd ingediend tijdens het voortgezet algemeen overleg van 4 december 2013 inzake armoede- en schuldenbeleid (*Handelingen II* 2013/14, nr. 32, item 10) en waarin een wens was verwoord tot aanpassing van de WIK. Deze actualiteitenbrief vormt het vervolg op twee eerdere rapportages aan de Kamer (Brief van de Minister van Veiligheid en Justitie d.d. 24 april 2013, 32418, nr. 17 resp. Brief van de Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie d.d. 12 december 2013, 32418, nr. 18).

3. Verplicht karakter van een derdengeldrekening

Een eerste deelonderwerp is de mogelijkheid van een wettelijk gereguleerd keurmerk voor de incassobranche en een derdengeldrekening in relatie tot de Europese Dienstenrichtlijn. Een derdengeldrekening is een zakelijke rekening om namens cliënten bedragen te incasseren, of om tijdelijk de bedragen veilig te stellen. Doel hiervan is deze gelden gescheiden te houden van het kantoovermogen ter bescherming van oneigenlijk gebruik of faillissement. Dienstverlenende incasso-activiteiten zijn zonder meer diensten die onder de reikwijdte van de Europese Dienstenrichtlijn vallen. De Europese regels omtrent het vrij verkeer van diensten zijn van toepassing indien buitenlandse incassobureaus op de Nederlandse markt tijdelijk diensten aanbieden. Het verplicht gebruikmaken van een derdenrekening is een 'eis' als bedoeld in de art. 4 zevende lid, en 16 van de Dienstenrichtlijn, omdat het een voorwaarde is die moet worden nagekomen bij de uitoefening van de incassodienst. Het stellen van eisen aan grensoverschrijdende dienstverrichters is in de ogen van de Europese

Commissie alleen toegestaan indien deze gerechtvaardigd zijn wegens a) de bescherming van de openbare orde; b) de bescherming van de openbare veiligheid; c) de bescherming van het milieu; d) de bescherming van de volksgezondheid. Deze gronden bieden ook volgens de staatssecretaris geen ruimte voor het verplicht stellen van een derdengeldrekening teneinde schuldenaren (en opdrachtgevers) te beschermen. Dit neemt niet weg dat een incassobureau wel zelf maatregelen in de vennootschapsrechtelijke sfeer nemen kan om de geïncasseerde gelden veilig elders onder te brengen. Het incassobureau kan zichzelf daarmee gunstig profileren in de richting van potentiële opdrachtgevers.

4. Naar een zwarte lijst van dienstverleners?

Een zwarte lijst is een waarschuwings- of signaleringslijst waarop personen of bedrijven worden vermeld met wie een bedrijf, organisatie of instelling (tijdelijk) geen of onder specifieke voorwaarden zaken wil doen. Op een zwarte lijst staan vaak gegevens over onrechtmatig of hinderlijk gedrag. Het doel van een zwarte lijst is dat bedrijven, organisaties of instellingen over gegevens beschikken waarmee zij kunnen beoordelen of zij met een bepaalde persoon of met een bepaald bedrijf al dan niet een overeenkomst willen aangaan. Op zwarte lijsten is de Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: Wbp) van toepassing. Vanuit de systematiek van de Wbp dient een zwarte lijst aan specifieke voorwaarden te voldoen ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Zonder deze waarborgen is een zwarte lijst verboden. Het College bescherming persoonsgegevens heeft een 'Handleiding protocol bij zwarte lijsten' vastgesteld op basis van de Wbp. Hierin staan de voorwaarden opgenomen waaraan een zwarte lijst dient te voldoen. De beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit nemen hierbij een centrale plaats in. De inbreuk op de belangen van de betrokkene mag niet onevenredig zijn in verhouding tot het doel dat met de verwerking van de persoonsgegevens is gediend. Indien het doel waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt op een andere, voor de betrokkene minder nadelige wijze, kan worden verwezenlijkt, dient de verwerking van de gegevens op deze minder nadelige wijze plaats te vinden. Een zwarte lijst van incassobureaus die onvoldoende kwaliteit leveren, dient voornamelijk ter bescherming van de schuldeiser die een incassobureau inschakelt. Een schuldenaar heeft immers niet de keuze welke incasso-onderneming door de schuldeiser wordt ingeschakeld om de schuld te innen. De schuldeiser heeft die keuze wel, en op hem rust als opdrachtgever een grote verantwoordelijkheid kritisch de kwaliteit van de in te schakelen incasso-onderneming te beoordelen. Het incassobureau handelt immers als opdrachtnemer in zijn naam en het is dus ook de reputatie van de opdrachtgever die op het spel staat. Dit laat onverlet dat er voor de consument meerdere manieren zijn om op te treden tegen onbetamelijk gedrag van een incasso-onderneming of te hoge incassokosten. Wat betreft het gebruik van het instrument van de zwarte lijst voor incasso-ondernemingen is de staatssecretaris van mening dat dat onwenselijk is. Er bestaan immers minder vergaande mogelijkheden om opdrachtgevers van incasso-activiteiten te informeren over de kwaliteit van afzonderlijke incasso-ondernemingen. Daarbij kan een door de branche ontwikkeld en breed ondersteund keurmerk een belangrijk instrument zijn. Door aansluiting bij een keurmerk wordt algemeen kenbaar welke incasso-ondernemingen zich aan kwaliteitseisen hebben onderworpen. Dit biedt aanzienlijk meer meerwaarde dan het instellen van een zwarte lijst. Vele incasso-ondernemingen maken melding van aansluiting bij een keurmerk op hun website en ook brancheorganisaties van incasso-ondernemingen bieden op hun websites een overzicht van welk incassobureau bij hen is aangesloten. Vanuit het oogpunt van subsidiariteit en proportionaliteit alsmede privacybescherming is dit minder belastend.

5. Naar een koppeling aan verrichte werkzaamheden in plaats van een koppeling aan het verschuldigde bedrag?

De staatssecretaris reageert in zijn brief van 19 juni 2014 ook op de motie van het Kamerlid Schouten of en, zo ja, hoe in de WIK maatregelen kunnen worden opgenomen om te voorkomen dat schuldenaren dieper in de schulden raken. Mogelijke oplossingen die werden genoemd zijn het uitsluiten van buitengerechtelijke kosten voor standaardaanmaningen of het omschrijven van buitengerechtelijke incassohandelingen die specifiek voor een aparte vergoeding in aanmerking komen. In de ogen van de staatssecretaris voldoet de recentelijk vernieuwde wettelijke regeling inzake de maximering van incassokosten op dit punt. Voor de kosten die een schuldeiser maakt om zijn vordering te innen zonder naar de rechter te gaan, heeft de schuldeiser recht op een (gefixeerde) vergoeding. In de WIK is vastgelegd hoeveel incassokosten maximaal in rekening mogen worden gebracht aan een consument. De incassokosten zijn pas verschuldigd nadat de consument is aangemaand. Door de verplichte aanmaning wordt de consument niet verrast door de incassokosten. De consument heeft dan

nog 14 dagen de tijd om zijn schuld alsnog te voldoen. Betaalt hij dan nog steeds niet, dan kunnen incassokosten in rekening worden gebracht. De hoogte van in rekening te brengen buitengerechtelijke incassokosten is momenteel gerelateerd aan het verschuldigde bedrag. Er wordt uitgegaan van een standaard vergoeding. Wanneer de vergoeding zou worden gekoppeld aan specifieke wettelijk omschreven werkzaamheden, zoals bij motie is voorgesteld, dan zou moeten worden bepaald welke exacte incassohandelingen voor vergoeding in aanmerking komen en hoeveel kosten daarvoor in rekening mogen worden gebracht. In de praktijk kunnen de incassomaatregelen en de daarmee verband houdende kosten echter van geval tot geval verschillen. Door de incassokosten te koppelen aan het verschuldigde bedrag, zoals in de WIK is geregeld, kunnen de incassokosten in de rechtspraak eenvoudig worden berekend. Hiermee wordt tevens voorkomen dat er discussie ontstaat over welke incassohandelingen al dan niet zijn verricht en moeten worden vergoed. Het maakt ook niet uit door wie de handelingen worden verricht: door de schuldeiser zelf of door bijvoorbeeld een incassobureau. Doordat de maximale vergoeding voor incassokosten is vastgelegd, behoeft er geen discussie te ontstaan over de redelijkheid van de incassokosten. Op voorhand is met de wettelijke fixatie duidelijk hoe hoog de incassokosten mogen zijn. De wettelijke incassotarieven zijn te beschouwen als redelijke bedragen waarmee een gedegen incassotraject kan worden doorlopen. Er is zoals bekend daarbij een minimumbedrag van € 40 vastgesteld, waardoor ook incassohandelingen kunnen worden verricht wanneer het gaat om kleine vorderingen. Door de maximale incassokosten te berekenen aan de hand van het verschuldigde bedrag, wordt recht gedaan aan het principe dat schuldeisers zelf moeten kunnen bepalen welke incassohandelingen zij (eventueel: laten) verrichten en op welk moment zij dat (eventueel: laten) doen. Op deze wijze kunnen schuldeisers het incassotraject zo efficiënt mogelijk naar eigen inzicht inrichten en wordt incasso maatwerk, waarbij met de specifieke omstandigheden van de schuldenaar rekening kan worden gehouden. Het staat schuldeisers daarbij vrij om een lager bedrag aan incassokosten te berekenen dan de kosten die in de regelgeving zijn vastgelegd.

6. Informeren van consumenten en zelfregulering

Consumenten doen er goed aan om over bepaalde incassoactiviteiten vooral ook bij de opdrachtgever van de incasso hun beklag te doen. Het is immers voor de opdrachtgever van belang om op de hoogte te zijn van hetgeen in zijn naam gebeurt. Deze aanvullende informatie is inmiddels op de website van de rijksoverheid opgenomen. Men raadplege hiervoor: www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/schulden/vraag-en-antwoord/hoe-hoog-mogen-incassokosten-zijn.html. Verder worden consumenten ook via het informatieloket van de Autoriteit Consument en Markt, ConsuWijzer, geïnformeerd over hun rechten, onder andere ten aanzien van het innen van openstaande rekeningen.

Het uitgangspunt dat een schuldeiser recht heeft op nakoming van zijn vordering gaat volgens de staatssecretaris niet samen met de wens dat deze schuldeiser of een door de schuldeiser ingeschakelde incasso-onderneming aan specifieke, wettelijk vastgelegde kwaliteitseisen moet voldoen om de vordering buiten rechte te kunnen innen. Uiteraard dient de schuldeiser – al dan niet zijnde een incasso-onderneming – zich redelijk en billijk tegenover de schuldenaar te gedragen en dient de schuldeiser zich te onthouden van oneerlijke handelspraktijken. Het verdient daarbij de voorkeur, aldus de staatssecretaris, dat de daarbij behorende kwaliteitseisen primair door de incassobranche zelf worden ontwikkeld en naleving ervan ook door de branche wordt bevorderd.

Voetnoten

Voetnoten

- [1] Mr. G.H. Lankhorst is beleidsadviseur bij de Directie Rechtsbestel van het Ministerie van Veiligheid en Justitie).