

Position paper NVI Rondetafelgesprek Schulden – 12 februari 2018

Algemeen

De [Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-Ondernemingen](#) (hierna te noemen NVI) is de landelijke branchevereniging van incassobureaus die zijn gecertificeerd met het Incasso Keurmerk. Geschat wordt dat de bijna 30 NVI-leden tezamen zorgen voor ongeveer 70% van de incassomarkt. In 2016 behandelden zij ruim 4 miljoen nieuwe incassozaken met een waarde van 10,2 miljard Euro.

De NVI-leden worden tweejaarlijks geaudit op de inhoud van het Incasso Keurmerk door het Keurmerkinstituut te Zoetermeer, een onafhankelijk auditinstituut dat gericht is op verbetering van kwaliteit en veiligheid van producten en diensten in Europa en daar toezicht op houdt.

Daarnaast is er een geschillenregeling waarin het onafhankelijke Klachten Instituut voor Gecertificeerde Incasso Diensten (KIGID) klachten over de werkwijze van de NVI-leden beoordeelt. In 2016 bedroeg het aantal klachten minder dan 0,01% van het totaal aantal vorderingen dat doorlopend bij de leden werd behandeld. Niet bij de NVI aangesloten incassobureaus maken hier dus geen onderdeel van uit en naar schatting zijn er ruim 500 incassobureaus in Nederland actief die geen lid zijn.

Leden van de NVI die consumptief krediet-vorderingen incasseren, beschikken daarnaast ook nog over een AFM-vergunning. Sedert 2017 is bovendien verplichte certificering ingesteld voor alle medewerkers van NVI-leden met klantcontact over vorderingen. Medio dit voorjaar zal een eveneens verplichte module over problematische schulden worden gelanceerd.

Maatschappelijke waarde van incasso

De economische schade van wanbetaling is flink en de maatschappelijke toegevoegde waarde van een goed incassotraject dat als een filter werkt, wordt vaak ernstig onderschat. In de afgelopen jaren zorgden de NVI-leden in ruim 90% van de zaken voor een oplossing zonder tussenkomst van een rechter of gerechtsdeurwaarder. Dat betekent dat in overleg met de schuldenaar voor een oplossing kon worden gezorgd en daarmee hoge proces- en beslagkosten konden worden voorkomen. Ook bij mensen met problematische schulden.

Het is onjuist dat incassobedrijven de oorzaak zijn van hoge schulden of misstanden. Er wordt bijvoorbeeld beweerd dat in 20% van **alle** gevallen er sprake is van een foutieve handelswijze. Dit is niet juist. De ACM constateerde in 2015 in 40 situaties van 200 door de ACM onderzochte klachten fouten met betrekking tot kosten. Dat betreft dus niet de gehele industrie. In werkelijkheid zorgt de branche ervoor dat de maatschappij niet opdraait voor het financieren van de miljarden schulden. Overeenkomstig het Regeerakkoord 2017-2021 wordt het zogenaamde minnelijke incassotraject binnen de NVI dan ook van harte onderschreven.

Statement

In antwoord op het Manifest Schuldig, dat op 25 januari jl. tot een Kamerdebat leidde, bracht de NVI in oktober 2017 een [statement](#) uit: 'Het is onze taak om te helpen de schulden op te lossen tegen zo laag mogelijke kosten en op een eerlijke en zuivere manier, waarbij het uitgangspunt overigens altijd zal zijn: 'wie iets koopt of leent, betaalt dit (terug)'. We betreuren dat mensen met schulden gebukt gaan onder hun schuldenlast. Om die reden werkt de NVI samen met marktpartijen om een schuldvrije maatschappij te realiseren. Of een NVI-incassobureau nu vorderingen behandelt voor schuldeisers of dat het zelf vorderingen heeft gekocht in een vroeg of later stadium, de NVI-regels gelden voor alle situaties. Gaan bureaus toch in de fout, dan worden ze hierop aangesproken, beboet en bij herhaald gedrag wordt hen het Incasso Keurmerk ontnomen. Zodoende borgt de NVI de kwaliteit in de branche. Samen gaan we voor een schuldvrije maatschappij.'

NVI Motto

Ook voor de NVI is het klantbelang van schuldenaren en de zorgplicht van essentieel belang. Daarnaast moet gekeken worden naar het belang van de schuldeisers. Om het voor iedereen betaalbaar te houden is het belangrijk dat er ook daadwerkelijk wordt (terug)betaald. Het eerder genoemde NVI-motto 'wie iets koopt of leent, betaalt dit (terug)' doet daarmee recht aan de mensen die er wel alles aan doen om (direct) te betalen. Ook wordt recht gedaan aan de schuldeisers die een product of dienst hebben gemaakt en geleverd of die hun geld hebben uitgeleend. Als zij niet (terug)betaald krijgen, worden ze immers ook geconfronteerd met problemen door schulden die zij op hun beurt weer hebben. Faillissementen ontstaan niet zelden omdat men zelf ook niet betaald heeft gekregen.

Incassoregister en schuldenrechter

De NVI is verheugd over het voornemen dat de regering heeft opgenomen in het Regeerakkoord 2017-2021: de totstandkoming van een Incassoregister is nuttig en nodig en het betekent een flinke stap in de goede richting. Momenteel legt de NVI de laatste hand aan nieuwe regelgeving die een grote rol kan gaan spelen en tot voorbeeld kan dienen in de totstandkoming van dit nieuwe register. Al vanaf het ontstaan van onze vereniging in 1989 hebben wij gepleit voor regulering van de incassobranche. Alleen met wettelijke reguleringen immers kunnen incassobureaus die het niet nauw met de regels nemen worden geweerd uit het speelveld. Onze mogelijkheid tot zelfregulering is wat dat betreft beperkt tot alleen onze leden.

Ook een experiment met een schuldenrechter dat kan bijdragen aan een betere (en snellere) afwikkeling van schulden juichen wij toe. Juist nu de Rechtspraak begin januari 2018 heeft laten weten dat de digitalisering van het reguliere procesrecht fors is vertraagd en er veel meer geld en tijd voor nodig is, lijkt dit een uitstekend moment om versneld te starten met dit experiment.

Verkoop van vorderingen

De NVI heeft er steeds voor gepleit om geen verbod op verkoop van vorderingen in te stellen, maar strenger toe te zien op de wijze van inning. Daar lijken zich problemen in af te tekenen, niet in de verkoop an sich. Bovendien wordt met een verbod niet alleen een vermogensrechtelijk gegeven onrecht aangedaan: een vordering is immers een eigendomstitel en bij instelling van een verbod daarop, moet de paragraaf over eigendom en cessie (overdracht) worden aangepast in het Burgerlijk Wetboek. Daarnaast is het voor menige branche een normale gang van zaken om facturatie én inning uit handen te geven, zoals bijvoorbeeld bijna alle zorgaanbieders doen. Overigens worden ook de vaak veel langere betaaltermijnen die kopende partijen kunnen hanteren voor schuldenaren, slecht onderkend. Het spreiden van de betalingstermijn geeft schuldenaren meer 'lucht'. De looptijd van de regeling moet wel overzichtelijk zijn en uitzicht bieden, dat wil zeggen dat er een stip op de horizon moet zijn.

Ten behoeve van de ronde tafel bijeenkomst zijn een aantal vragen gesteld die we onderstaand beantwoorden.

1. Hoe kunnen we voorkomen dat mensen in de schulden terecht komen?

-> Uit onderzoek is gebleken dat 85% vindt dat ouders hun kinderen beter financieel moeten opvoeden, terwijl 80% vindt dat er meer aandacht moet komen in het onderwijs voor het omgaan met geld (Motivaction/Aegon, 2018). Daarentegen heeft bijna 1 op de 5 Nederlandse gezinnen problematische schulden en 20% spaart helemaal niets. Bij tegenslag als arbeidsongeschiktheid, werkloosheid of een scheiding is de kans groot dat deze groep in de schulden raakt (Panteia, 2015). Motiveren en activeren van goed financieel gedrag is belangrijker dan het overdragen van financiële kennis (Nibud, 2017). Daarnaast leidt meer inzicht in financiën tot het nemen van betere beslissingen. Dit kan sterk bijdragen aan het voorkomen van schulden.

-> Aantoonbaar is gebleken dat vroegsignalering en schuldpreventie van grote waarde zijn. Zo is uit projecten in Almere en Tilburg gebleken dat elke Euro die wordt geïnvesteerd in deze projecten, de samenleving als geheel tussen €2,50 en €4,00 oplevert, terwijl de opbrengst voor deze gemeenten tussen €1,50 en bijna €3,00 ligt.

-> In het belang van de schuldenaren zou wellicht wederom nagedacht moeten worden over het (enigszins) beperken van hun privacy. In het verleden is meermaals getracht te komen tot een landelijk register om achterstallige schulden te registreren ter voorkoming van problematische schulden, doch telkenmale zijn de initiatieven hiertoe gestrand door privacy-issues. Juist ook met de aanstaande inwerkingtreding van de AVG zou heroverweging in het kader van de grootte van de schuldenproblematiek een faire kans moeten krijgen. Dat er initiatieven van dergelijke aard zijn bewijst de [Vindplaats van Schulden \(VPS\) via BKR](#).

2. Hoe kunnen we voorkomen dat schulden onnodig hoog oplopen?

-> Een evaluatie van de WIK (Wet Incassokosten) is zeer gewenst. De wetgeving is inmiddels 5 jaar oud en heeft ervoor gezorgd dat sneller dan ooit tevoren vanaf 2012 schuldeisers zelf incassokosten in rekening brachten na het versturen van de zogenaamde 'WIK-brief'. Het negatieve effect van het snel oplopen van een vordering zou thans moeten worden geëvalueerd.

-> Zoals hierboven reeds aangehaald zou op korte termijn een aanvang moeten worden gemaakt met het experiment van de ook in het Regeerakkoord 2017-2021 genoemde schuldenrechter. Daarbij dient te worden gezorgd voor substantieel lagere griffierechten. Nu moet een schuldeiser voor een onbetaald gebleven vordering van bijvoorbeeld €550,00 alleen al aan griffierecht €476,00 betalen. Dat is alle perken te buiten.

-> Een verlaging van de hoge maandelijkse vergoeding voor bewindvoerders van mensen met (problematische) schulden zou ook bijdragen; die vergoeding komt namelijk niet beschikbaar voor aflossing van die schulden.

-> Een adequate signalisering van problematische schulden waarbij de betrokken schuldenaren snel via een professioneel werkend schuldhulpverleningstraject terzijde worden gestaan en dat gericht is op oplossingen, helpt het voorkomen van hoger oplopen van schulden. Nu moeten incassobureaus vaak onnodig lang wachten op informatie van de hulpverleners en bij gebreke daarvan dringen schuldeisers (terecht) vervolgens vaak aan op een gerechtelijk traject. Met alle hoge kosten van dien zoals hiervoor genoemd. De NVI heeft bij gebreke hiervan intussen contact gezocht met de NVVK om te bezien welke verbeteringslagen in de ketensamenwerking kunnen worden gemaakt.

-> Daarnaast moet meer dan ooit worden gestreefd naar schuldhulpverlening die in alle gemeenten een gelijklopend traject behelst. De grote onderlinge verschillen per gemeente zijn (aan schuldenaren, schuldeisers en incasso-intermediars) niet uit te leggen en de wirwar aan onduidelijke regels maakt regelmatig dat schuldenaren niet doorzetten in het vragen om hulp. Om vervolgens in een moeras van nog hogere schulden te stranden. In januari 2018 bracht de Nationale Ombudsman hierover een rapport uit waarin hij zich [kritisch heeft uitgelaten over \(toegang tot\) de schuldhulpverlening](#).

3. Welke invloed heeft het hebben van schulden op het leven van mensen?

Er is veel gedragswetenschappelijk onderzoek bekend geworden in de afgelopen jaren. Daarmee wordt de grote impact die schulden hebben op het dagelijks leven van mensen nog eens onderstreept. Het is goed dat het nodige onderzoek wordt gedaan, want het leidt – ook of misschien wel juist voor de professionele incasseerders – tot onderbouwd inzicht hoe beter kan worden gecommuniceerd met schuldenaren.

Natuurlijk heeft het geen zin om bij voortduring contact te zoeken op een manier die geen effect heeft. In contact komen met schuldenaren in een zo vroeg mogelijk stadium is van het grootste belang, voor alle betrokken partijen. Voor de schuldenaar, omdat er dan nog weinig of geen extra kosten en rente bovenop de hoofdsom komen en een betalingsregeiling snel getroffen kan worden; voor de schuldeiser, omdat er snel zicht is op mogelijke (al dan niet gedeeltelijke) betaling van de openstaande vordering; voor het incassobureau, omdat er zonder exorbitante kosten tot een oplossing kan worden gekomen voor allen.

In tegenstelling tot wat vaak wordt gedacht, zit een incassobureau niet te wachten op incasso's op mensen die in uitzichtsloze situaties verkeren. Niet in de laatste plaats omdat zij daar geen toegevoegde waarde kunnen laten zien, integendeel. Mensen met grote schulden behoren zo snel mogelijk te worden opgevangen in een goed lopend, professioneel en geolied schuldhulpverleningstraject, waarbij er geen onnodige kosten worden gemaakt en tot een passende oplossing kan worden gekomen. De werkelijkheid laat zich echter schetsen door het eerder genoemde rapport van de Nationale Ombudsman.

Oog en oor hebben voor de problemen waar schuldenaren mee kampen, is belangrijk. Dat communicatie 'key' is heeft bij veel NVI-leden ertoe geleid dat een drastische wijziging van de aanpak en bejegening van de schuldenaren in de processen is opgenomen en er wordt hard gewerkt aan innovatieve maatwerkoplossingen.

4. Kunnen we leren van andere landen?

Er kan altijd van een ander land worden geleerd, zeker van de positieve ervaringen. Wat daarbij niet mag worden vergeten is dat in andere landen vaak een andersoortig wettelijk en juridisch kader wordt bevestigd. Ogenscheinlijk positieve oplossingen kunnen alleen daardoor al vaak niet 'copy-paste' worden toegepast in ons land danwel zijn langdurige wijzigingstrajecten nodig om de wettelijke kaders aan te passen.

Kijken we in Europees verband rond dan valt het model in de UK positief op. Voor de NVI is de [Code of Practice Association \(CSA\)](#) erg interessant. Onlangs heeft een overleg met een afvaardiging van de CSA plaatsgehad en momenteel worden de uitgewisselde ervaringen uitvoerig bestudeerd op de mogelijkheden voor Nederland in het algemeen en voor de NVI in het bijzonder. Voor de goede orde en afsluitend wordt nog vermeld dat, waar in ons land vaak krampachtig wordt gesproken over verkochte vorderingen, in de UK ruim 95% van de vorderingen wordt verkocht, waarmee het derhalve usance mag worden genoemd. Het behoeft geen betoog dat dit niet zonder redenen geschiedt.

Bussum, 29 januari 2018

Namens de Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-Ondernemingen,
Connie (C.E.A.) Maathuis, directeur