



Panteia

Research to Progress

Research voor Beleid | EIM | NEA | IOO | Stratus | IPM



Misstanden incassomarkt

**Quick scan naar misstanden in de private
buitengerechtelijke incassomarkt**

Auteurs: W. Jacobs & R. Oomkens

Zoetermeer, 13 februari 2019

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Panteia. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Panteia. Panteia does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Aanleiding	4
1.2	Definities en onderzoeksvragen	4
1.3	Werkwijze	4
2	Resultaten	6
2.1	Actualisatie omvang private buitengerechtelijke incassomarkt	6
2.2	Bestaand onderzoek naar misstanden in de buitengerechtelijke incassomarkt	8
2.3	Inventarisatie misstanden op basis van gemelde klachten	9
3	Conclusies	15
3.1	Actualisatie omvang private buitengerechtelijke incassomarkt	15
3.2	Misstanden in de private buitengerechtelijke incassomarkt	15



1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Het kabinet heeft aandacht voor het functioneren van de incassobranche en beoogt tot een meer zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde incasso te komen. Het effectief bestrijden van misstanden tijdens de minnelijke fase van incassotrajecten is een van de speerpunten binnen de brede schuldenaanpak.¹ Om misstanden effectief te kunnen bestrijden, is het noodzakelijk om goed te weten hoe vaak die misstanden zich voordoen in relatie tot het totale aantal vorderingen. Het Ministerie van Justitie en Veiligheid heeft Panteia opdracht gegeven om een 'quick scan' uit te voeren die er op is gericht om in korte tijd een zo goed mogelijk kwantitatief beeld van de misstanden in de buitengerechtigde incassobranche te schetsen.

1.2 Definities en onderzoeksvragen

Onder misstanden wordt in dit onderzoek verstaan:

- het niet naleven van wet- en regelgeving, voornamelijk de kosten die in rekening mogen worden gebracht op grond van de Wet normering buitengerechtigde incassokosten (WIK);
- onbehoorlijk gedrag jegens schuldenaren, afgemeten aan de gedragsregels² die de branchevereniging NVI aan haar leden oplegt.

De quick scan is gericht op de private buitengerechtigde incassomarkt waarbij vorderingen op consumenten worden geïncasseerd. Op deze markt zijn incasso-ondernemingen, gerechtsdeurwaarders en incassoadvocaten actief.

De onderzoeksvragen zijn als volgt geformuleerd:

1. *In 2012 deed het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) onderzoek naar o.a. de omvang van de buitengerechtigde incassomarkt.³ Zijn de kwantitatieve gegevens uit het WODC-onderzoek naar de incassomarkt uit 2012 (nog) representatief voor de huidige situatie? Zo niet, wat is – op hoofdlijnen – veranderd?*
2. *Hoeveel misstanden vinden jaarlijks plaats in de private incassomarkt bij het incasseren van vorderingen op consumenten, afgezet tegen het totaal aantal vorderingen?*

Min of meer gelijktijdig met de opdrachtverstrekking aan Panteia is ook aan het WODC gevraagd om diens onderzoek uit 2012 te actualiseren. Het WODC heeft deze actualisatie⁴ eind november gepubliceerd. Onderzoeksvraag 1 is daardoor reeds grotendeels door het WODC beantwoord.

1.3 Werkwijze

Panteia heeft ten behoeve van deze quick scan op basis van eigen onderzoek opnieuw de omvang van de markt voor incasso-ondernemingen vastgesteld. Hiervoor is omwille

¹ Ministerie SZW. (2018). *Brede schuldenaanpak*. Kamerbrief. 2018-0000095518. Bijlage 1: Actieplan brede schuldenaanpak.

² <https://www.nvio.nl/gedraagscode-nvi-leden>

³ Geurts, T. (2012). *Markt van Buitengerechtigde Incasso*. Den Haag: Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum

⁴ Geurts, T. (2018). *Omvang incassomarkt, Actualisatie van kwantitatieve gegevens uit 2012*. Den Haag: Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum



van de vergelijkbaarheid hetzelfde onderzoeksproces toegepast als door het WODC in 2012. Met betrekking tot het aantal gerechtsdeurwaarders en incassoadvocaten zijn gegevens uit de eerdergenoemde WODC-publicatie (Geurts, 2018) overgenomen.

Panteia heeft ook geïnventariseerd welke bestaande (kwantitatieve) onderzoeken er zijn over misstanden in de private buitengerechtelijke incassobranche en heeft in kaart gebracht welke organisaties mogelijk informatie verzamelen over dergelijke misstanden. Deze organisaties zijn vervolgens benaderd en aan hen is gevraagd bij te dragen aan deze quick scan door het aanleveren van beschikbare gegevens over klachten omtrent incasso. Dit betreft de volgende organisaties:

- ACM (Autoriteit Consument & Markt)
- AFM (Autoriteit Financiële Markten)
- Bureau Financieel Toezicht
- Consumentenbond
- Kamer voor gerechtsdeurwaarders
- KBvG (Koninklijke Beroepsvereniging voor Gerechtsdeurwaarders)
- Keurmerk SVI (Sociaal Verantwoord Incasseren)
- KIGID (Klachten Instituut voor Gecertificeerde Incasso Diensten)
- Nationale Ombudsman
- Nederlandse Orde van Advocaten
- NIBUD (Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting)
- NVI (Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso- ondernemingen)
- NVVK (vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren)
- VIA (Vereniging van incasso- en procesadvocaten)

De quick scan beoogt in kaart te brengen hoeveel feitelijke misstanden er plaatsvinden volgens de definities uit paragraaf 1.2 in de private buitengerechtelijke incassomarkt. Wat betreft de gegevens over klachten omtrent incasso waren wij binnen deze quick scan afhankelijk van de op dit moment bij bovengenoemde partijen beschikbare informatie. Dit betekent dat wij moesten aansluiten bij de operationalisering en/of categorisering van klachten die organisaties zelf hanteren. De cijfers die in het vervolg van deze rapportage zijn weergegeven voldoen daardoor niet altijd aan de eerdergenoemde definitie van misstanden. Bovendien betreffen de cijfers veelal door consumenten gemelde klachten en is niet altijd bekend of de gemelde klachten ook gegrond zijn. Tevens moet men zich realiseren dat lang niet alle klachten worden gemeld.



2 Resultaten

2.1 Actualisatie omvang private buitengerechtelijke incassomarkt

In 2012 deed het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) onderzoek naar de aard en omvang van de incassomarkt. In november 2018 publiceerde het WODC een gedeeltelijke actualisatie van deze onderzoeksresultaten.

2.1.1 Incasso-ondernemingen

In 2012 schatte het WODC het aantal incasso-ondernemingen op 444. Voor de totstandkoming van de schatting is een telling gedaan van ondernemingen die in 2011 in het handelsregister KvK (Kamer van Koophandel) geregistreerd stonden in de categorie "kredietinformatie en incasso". Bij een steekproef van deze ondernemingen is via internet gecontroleerd of de onderneming nog actief was en of deze zich inderdaad primair met incasso-activiteiten bezighield. Het steekproefonderzoek leerde dat voor een klein deel van de registraties kon worden vastgesteld dat dit geen incasso-ondernemingen waren. Daarnaast bleek een wat groter deel van de registraties niet traceerbaar. Op basis van het steekproefonderzoek is de telling gecorrigeerd. Hierbij werd aangenomen dat de helft van de niet traceerbare bedrijven geen incasso-onderneming is.

Panteia heeft in het kader van deze quick scan het initiële onderzoek van het WODC uit 2012 herhaald. De basis voor deze analyse wordt gevormd door 631 actieve ondernemingen met hoofdactiviteit "kredietinformatie en incasso" (peildatum 7 januari 2019) in de KvK bestanden. Panteia heeft vervolgens bij een steekproef van 100 ondernemingen nader online onderzoek gedaan. Panteia kon vervolgens bij 53% van deze ondernemingen met zekerheid vaststellen dat zij zich op dit moment primair met incassowerkzaamheden bezighouden. 13% van de onderzochte ondernemingen is niet primair een incassobedrijf en 34% is niet vindbaar. In 2012 stelde het WODC dat 57% van de nader onderzochte ondernemingen zich primair met incasso-activiteiten bezighoudt, 15% niet primair een incassobedrijf was en 28% niet traceerbaar was. Wanneer we, evenals het WODC in 2012, aannemen dat de helft van de niet traceerbare incasso-ondernemingen niet moet worden meegeteld, komen we uit op een eindtotaal van 440 actieve incasso-ondernemingen begin 2019.

In 2012 schatte het WODC het aantal medewerkers dat werkzaam is bij incasso-ondernemingen op 3.432. Wanneer dezelfde werkwijze als het WODC wordt gehanteerd, komt Panteia voor begin 2019 uit op 3.167 medewerkers; een daling van 8%. In 2019 heeft 58% van de ondernemingen 1 medewerker, 18% heeft 2 medewerkers en 24% heeft 3 of meer medewerkers. Deze percentages komen nagenoeg overeen met de bevindingen uit het WODC-onderzoek uit 2012.

2.1.2 Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (NVI)

De Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (NVI⁵) is de brancheorganisatie van en voor incassobureaus. De leden van de NVI streven naar Maatschappelijk Verantwoorde Incasso. Zij zijn allen Incasso Keurmerk-gecertificeerd en worden gecontroleerd door een onafhankelijke Keurmerkinstituut. Hiermee beoogt de NVI de kwaliteit van het incassoproces en daarmee het Maatschappelijk Verantwoord Incasseren onder haar leden te waarborgen. Incasso-ondernemingen die

⁵ <https://www.nvio.nl/organisatie>



het NVI Incasso Keurmerk willen voeren, moeten aan bepaalde (kwaliteits)eisen voldoen. Met ingang van 1 januari 2019 is er een nieuwe Gedragscode en een aangescherpt Incasso Keurmerk van kracht. Hierin worden onder andere strenge vakbekwaamheidseisen gesteld aan de medewerkers van NVI-leden waaronder verplichte scholing en het afleggen van een NVI-Eed.

Het WODC stelde in 2012 vast dat er 31 bureaus aangesloten waren bij de NVI en dat deze 31 bureaus 1.965 personen in dienst hadden. Dat betrof 57% van het totaal aantal werkzame personen bij incasso-ondernemingen. In 2012 viel dus ruim de helft van alle in de incassobranche werkende personen onder NVI-regulering. In 2018 zijn er 27 incasso-ondernemingen aangesloten bij de NVI. Het verloop wordt veroorzaakt door uitstroom, een enkel faillissement en fusies. Er is sindsdien ook een aantal nieuwe ondernemingen toegetreden. Panteia heeft de WODC-werkwijze voor het bepalen van het aantal medewerkers dat werkzaam is bij een NVI aangesloten bureau herhaald en komt tot totaal 1.516 medewerkers. Dit is een afname van 23% (1.516 in 2018 tegenover 1.965 in 2012). Daarmee valt nu 49% van de medewerkers in de incassobranche onder NVI-regulering.

De NVI houdt vier keer per jaar een enquête onder haar leden. Volgens de meest recente cijfers (3^{ste} kwartaal 2018) hebben de 27 NVI-leden op dit moment 4,2 miljoen vorderingen in behandeling. De totale waarde van deze vorderingen bedraagt 10,2 miljard euro. In het eerste kwartaal van 2012 hadden de NVI-leden volgens de enquête in totaal 3,6 miljoen vorderingen in behandeling die een gezamenlijke waarde van 6,3 miljard vertegenwoordigden. Het aantal vorderingen dat in behandeling is bij NVI-leden en ook de waarde die deze vorderingen vertegenwoordigen is dus toegenomen ten opzichte van 2012. Uit de door de NVI op haar website gepubliceerde cijfers blijkt dat de leden in recente jaren (2016, 2017 en 2018) jaarlijkse zo'n 2 miljoen nieuwe vorderingen aannemen.

2.1.3 Gerechtsdeurwaarders

Het WODC rapporteert in haar actualisatie⁸ dat er in Nederland 161 deurwaarderskantoren zijn en dat daar 796 gerechtsdeurwaarders werkzaam zijn (inclusief waarnemend en toegevoegd gerechtsdeurwaarders). De totale personele omvang van de deurwaarderskantoren bedraagt 3.335 fte. De door het WODC gerapporteerde cijfers zijn afkomstig uit het jaarverslag 2017 van de KBvG. Volgens het WODC waren er in 2012 948 gerechtsdeurwaarders (inclusief destijds nog genaamd kandidaat-gerechtsdeurwaarders, nu toegevoegd gerechtsdeurwaarders) en iets meer dan 200 gerechtsdeurwaarderskantoren.

2.1.4 Incassoadvocaten

Het WODC geeft aan dat er in 2017 172 advocaten zijn die de naam incassoadvocaat mogen dragen. In 2012 waren dat er nog 187. Het WODC meldt zowel in 2012 als in 2018 dat advocaten zich nagenoeg alleen *met business-to-business* (B2B) incassozaken bezighouden. De Vereniging van Incasso- en proces Advocaten (VIA) heeft dit desgevraagd ook aan Panteia bevestigd. De eventueel door Incasso-advocaten veroorzaakte misstanden vallen daarmee dus ook vrijwel allemaal buiten de scope van deze quick scan.

2.1.5 Totaal aantal vorderingen in de private buitengerechtelijke incassomarkt

Deze quick scan heeft onder andere tot doel om de (gemelde) misstanden in relatie te brengen met het totaal aantal vorderingen. Er zijn echter geen cijfers beschikbaar met betrekking tot het totaal aantal vorderingen. De enige organisatie die hier regelmatig



onderzoek naar doet is de NVI (via de eerder genoemde enquête onder haar leden). Het WODC heeft in 2012 getracht om het marktaandeel van de NVI-leden binnen de private buitengerechtelijke incassomarkt vast te stellen. Wanneer het marktaandeel van NVI-leden kan worden vastgesteld, is het mogelijk om vanuit de door NVI-leden behandelde vorderingen via een extrapolatie het totale aantal behandelde vorderingen vast te stellen. Het WODC schatte in 2012 dat het marktaandeel van NVI-leden tussen de 50% en 80% lag. Het WODC baseerde deze schatting op expertinterviews met onder andere de NVI en de Vereniging van Incasso- en proces Advocaten (VIA). De NVI schat zelf in dat NVI-leden op dit moment een marktaandeel van 65%-70% hebben. Deze schatting dateert echter uit 2013. Op basis van de hiervoor geschetste marktontwikkelingen schat Panteia het marktaandeel van NVI-leden op 50% tot 70%.

Het totaal aan actieve vorderingen van NVI-leden is in 2018 gestegen naar 4,2 miljoen ten opzichte van 3,6 miljoen in 2012. We zien daardoor geen reden om de ondergrens van de schatting uit 2012 (50%) verder naar beneden te schuiven. De bovengrens van de schatting uit 2012 (80%) was afkomstig van de NVI. Vanaf 2014 schat de NVI het marktaandeel van haar leden op 65%-70%. Panteia houdt daarom 70% aan als bovengrens van het geschatte NVI marktaandeel.

Het totaal aantal lopende invorderingen binnen de totale private buitengerechtelijke incassomarkt zou daarmee grofweg tussen de 6,0 en 8,4 miljoen vorderingen liggen. De waarde hiervan ligt tussen 14,6 en 20,4 miljard euro.

2.2 Bestaand onderzoek naar misstanden in de buitengerechtelijke incassomarkt

Het meest grondige onderzoek naar misstanden in de buitengerechtelijke incassomarkt is uitgevoerd door de ACM (2015)⁶. Het ACM-onderzoek bestond uit een aantal componenten:

- een analyse van de meldingen van consumenten bij ConsuWijzer en consumentenfora, (wetenschappelijke) onderzoeken en mediaberichtgeving en interviews met experts uit de sector, de rechterlijke macht, schuldhulpverlening, academici en buitenlandse toezichthouders
- het bestuderen van 400 geanonimiseerde brieven, verkregen via schuldhulpverleners
- een consumentenonderzoek uitgevoerd door Motivaction (2014)⁷

De hoofdconclusie is dat consumenten financieel gedupeerd raken en stress ondervinden van de handelswijze van incassobureaus. Hierbij worden drie problemen onderscheiden:

- *Onterechte of oude vorderingen.*

De ACM beschouwt een vordering als onterecht wanneer een rechtsgeldige overeenkomst tussen consument en onderneming ontbreekt en als de onderneming vervolgens wel volhardt in het opeisen van de vordering. Zolang een schuldeiser herinneringen blijft versturen verjaart een vordering niet. Doet hij dit niet dan is het uitgangspunt een wettelijke verjaringstermijn van 20 jaar. Omdat schuldeisers vaak herinneringen blijven versturen blijven veel oude vorderingen opeisbaar. Vanwege de rente kunnen de te vorderen bedragen flink oplopen. Zeker in combinatie met doorverkoop van vorderingen kan dit tot veel onduidelijkheid leiden bij consumenten omdat zij vaak niet meer beschikken over de benodigde administratie.

⁶ ACM. (2015). *Een onderzoek naar de handelspraktijken van incassobureaus*. Den Haag: Autoriteit Consument & Markt.

⁷ Ait Moha, A. & J. Piest. (2014). *Kwantitatief onderzoek naar de aard en omvang van incassoproblematiek onder consumenten*. Amsterdam: Motivaction.



- *Onterechte of onoverzichtelijk gepresenteerde kosten.*
De Wet Incassokosten (WIK) regelt welke kosten incassobureaus maximaal in rekening mogen brengen. Er is sprake van onterechte kosten als er kosten in rekening worden gebracht die niet in rekening mogen worden gebracht dan wel als de berekende kosten bij een bepaalde kostenpost te hoog zijn. De ACM stelt vast dat bij ca. 20% van de onderzochte brieven de incassokosten niet juist zijn berekend.
- *Ontoelaatbare druk bij inning van vorderingen.*
Er is sprake van ontoelaatbare druk wanneer er wordt bedreigd met bevoegdheden die incassobureaus niet hebben, zoals beslaglegging. De benaderwijze van incassobureaus is daarnaast soms agressief (o.a. schelden, bang maken).

Er worden in het betreffende onderzoek echter geen harde uitspraken gedaan over het aantal misstanden. Dat blijkt niet goed mogelijk te zijn op basis van de gebruikte onderzoeksbronnen. Ten aanzien van het consumentenonderzoek wordt opgemerkt dat is gebleken dat consumenten niet goed weten welke kosten incassobedrijven in rekening mogen brengen. Consumenten weten veelal ook niet goed wat wel en niet is toegestaan in termen van bejegening. Dat maakt dat niet objectief kan worden vastgesteld of de door consumenten ervaren problemen ook als gegronde misstanden kunnen worden bestempeld. Voor de meldingen op ConsuWijzer geldt dat dit het zogenaamde topje van de ijsberg betreft. Lang niet alle consumenten kennen het meldpunt en lang niet alle misstanden worden gemeld. De ACM hanteert in haar "outcome"⁸ berekening de maatstaf dat 1 op de 20 consumenten Consuwijzer daadwerkelijk weet te vinden.

De ACM (2015) concludeert in het onderzoek daarentegen wel dat er voldoende aanwijzingen zijn dat de genoemde problemen regelmatig voorkomen en structureel van aard zijn en stelt dat de problematiek aangepakt en opgelost moet worden.

Er is na de onderzoeken in opdracht van de ACM geen vergelijkbaar onderzoek naar misstanden in de incassobranche geweest.

2.3 Inventarisatie misstanden op basis van gemelde klachten

Van de eerder genoemde, en door Panteia benaderde, organisaties bleken alleen de ACM en het KIGID in de gelegenheid en bereid te zijn om mee te werken.

De KBvG geeft aan dat men wel een beeld heeft bij de klachten over de trajecten die lopen bij gerechtsdeurwaarders. Het overgrote deel van deze meldingen (98% tot 99%) heeft echter betrekking op de gerechtelijke fase en valt daarmee buiten de scope van deze quick scan die gericht is op buitengerechtelijke incasso. Dit betekent dat bij er bij de KBvG weinig tot geen klachten binnenkomen over gerechtsdeurwaarders in de buitengerechtelijke incassofase.

2.3.1 Autoriteit Consument en Markt (ACM)

De ACM beheert het meldpunt ConsuWijzer.nl. Hier kunnen consumenten en bedrijven misstanden melden, onder andere ten aanzien van incassotrajecten. De ACM heeft ten behoeve van deze quick scan de meldingen van consumenten die men heeft gehad over incassobedrijven met behulp van een query automatisch gecategoriseerd volgens de driedeling in tabel 1. Onderstaande data bevatten dus geen meldingen over advocaten of gerechtsdeurwaarders. De ACM stelt echter niet van elke melding vast of deze gegronnd is of niet. De meldingen worden door de ACM gebruikt als indicator voor mogelijke problemen. Als er meerdere meldingen komen over eenzelfde incasso-

⁸ ACM (2014). Outcome ACM Berekeningsmethode van de outcome van ACM en resultaten voor 2013. Den Haag: Autoriteit Consument en Markt.



onderneming dan wordt er nader onderzoek gedaan en volgen er in sommige gevallen maatregelen. In de meeste gevallen wordt daarover niet openbaar gecommuniceerd. De ACM heeft de meldingen op verzoek van Panteia gecategoriseerd volgens de in paragraaf 2.2 beschreven indeling. Een deel van de meldingen van consumenten hebben meerdere van de genoemde elementen in zich, bijvoorbeeld zowel onjuiste kosten als onheuse bejegening. Daardoor is de som de categorietotalen groter dan het totale aantal unieke meldingen per periode.

Tabel 1 en Figuur 1 geven een overzicht van de meldingen in de jaren 2015 tot en met 2018.

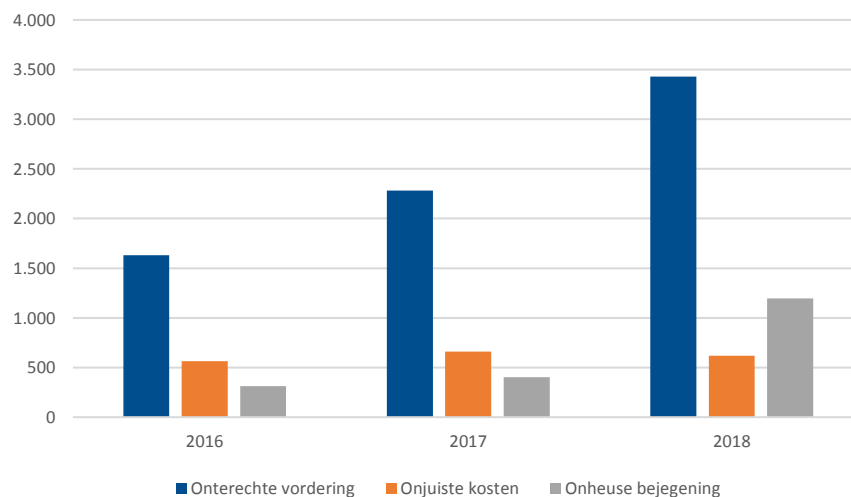
Tabel 1 Aantallen bij ACM (ConsuWijzer) gemelde problemen met incassotrajecten

	2015 (Q4)*	2016	2017	2018
Totaal aantal unieke meldingen	592	1.921	2.193	2.515
- Onterechte vordering	462	1.631	2.283	3.430
- Onjuiste kosten	179	565	662	618
- Onheuse bejegening	100	311	402	1.196

Bron: ACM/ConsuWijzer – bewerking door Panteia

* de eerste kolom (2015 (Q4)) bevat alleen de data van het vierde kwartaal van 2015

Figuur 1 Aantallen bij ACM (ConsuWijzer) gemelde problemen met incassotrajecten



Bron: ACM/ConsuWijzer – bewerking door Panteia

De meldingen bij ConsuWijzer geven de ACM een beeld van de misstanden in de incassomarkt, maar het is niet mogelijk om op basis hiervan uitspraken te doen over (ontwikkelingen in) het totale aantal misstanden. Er kan worden aangenomen dat het aantal door consumenten ervaren misstanden aanzienlijk hoger ligt (dit wil overigens niet zeggen dat de ervaren misstanden ook daadwerkelijk misstanden zijn). Dat blijkt uit het consumentenonderzoek dat de ACM in 2014 heeft laten uitvoeren. Er kan worden aangenomen dat consumenten (lang) niet altijd de moeite nemen om misstanden te melden. Daarnaast is ook een grote groep consumenten niet bekend



met de ACM en het meldpunt ConsuWijzer. Onderzoek uit 2015⁹ toont aan dat de geholpen bekendheid van ConsuWijzer bij het Nederlandse publiek op 29% ligt. Het gaat hier om de geholpen naamsbekendheid. Om deze te meten is in de enquête een lijst van veertien instanties voorgelegd, met de vraag: Welke van de onderstaande instanties, websites of loketten die opkomen voor de belangen van consumenten ken je van naam?

2.3.2 Klachten Instituut voor Gecertificeerde Incasso Diensten (KIGID)

Het KIGID is een onafhankelijk instituut en handelt klachten af over de leden van de NVI conform hun Geschillenregeling. Het KIGID handelt alleen klachten af die over leden van de NVI gaan. De klachtenprocedure ziet toe op geschillen, die tussen een incassobureau en een debiteur of tussen een incassobureau en de opdrachtgever zijn ontstaan en betrekking hebben op de werkwijze van één van de leden van de NVI. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen als er sprake is van een overtreding door het lid van de statuten, het huishoudelijk reglement of de Keurmerkcriteria/gedragscode van de NVI.

De klachtenprocedure ziet nadrukkelijk niet toe op geschillen die betrekking hebben op de rechtsverhouding tussen de opdrachtgever van het NVI lid (de crediteur) en de debiteur. Bijvoorbeeld geschillen over het al dan niet rechtsgeldig zijn van de overeenkomst tussen debiteur en crediteur of over de vraag of de crediteur wel heeft geleverd wat is afgesproken. Dergelijke zaken dienen aan de rechter te worden voorgelegd. Als consumenten toch klagen over de grondslag van een vordering dan wordt deze klacht wel als zodanig geregistreerd. KIGID kijkt in zo'n geval alsnog of het lid volgens de door de NVI opgestelde regels heeft gehandeld en of er bijvoorbeeld niet te veel incassokosten in rekening worden gebracht. Als het lid volgens de regels heeft gehandeld dan wordt de klacht ongegrond verklaard. Daarbij wordt dus niet gekeken naar grondslag van de vordering.

De klacht wordt in eerste instantie doorgestuurd aan het betreffende NVI lid met de bedoeling om op korte termijn tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te komen. Lukt dat niet, dan staat het partijen vrij om het geschil voor te leggen aan de Raad van Toezicht van KIGID.

Tabel 2 en Figuur 2 geven een overzicht van het totaal aantal bij KIGID bekende klachten in de jaren 2009 tot en met 2018.

Tabel 2 Aantallen bij KIGID bekende klachten

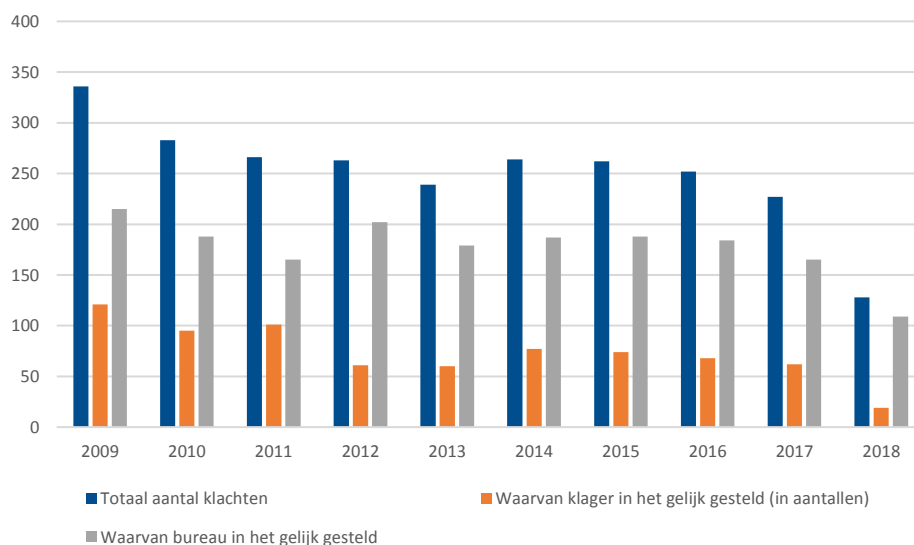
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Totaal aantal klachten	336	283	266	263	239	264	262	252	227	128
Waarvan <u>klager</u> in het gelijk gesteld (in aantallen)	121 (36%)	95 (34%)	101 (38%)	61 (23%)	60 (25%)	77 (29%)	74 (28%)	68 (27%)	62 (27%)	19 (15%)
Waarvan <u>bureau</u> in het gelijk gesteld	215 (64%)	188 (66%)	165 (62%)	202 (77%)	179 (75%)	187 (71%)	188 (72%)	184 (73%)	165 (73%)	109 (85%)

Bron: KIGID – bewerking door Panteia

⁹ KWINK Groep en TU Delft. (2015). Evaluatieonderzoek ACM. Den Haag: KWINK Groep.



Figuur 2 Aantallen bij KIGID bekende klachten



Bron: KIGID – bewerking door Panteia

Op basis van bovenstaande cijfers kan worden gesteld dat het aantal gemelde klachten over NVI-leden tussen 2009 en 2018 is afgenomen. Ten opzichte van 2009 zijn er in 2018 62% minder klachten gemeld zijn.

Uit Tabel 2 blijkt dat in relatief weinig gevallen de klager in het gelijk wordt gesteld. Dit kan erop duiden dat consumenten onvoldoende bekend zijn met regels en toegestane werkwijzen omtrent buitengerechtelijke incasso. Opvallend is dat door de jaren heen de klager steeds minder vaak in het gelijk wordt gesteld. Waar in 2009 36% van de klagers in het gelijk werd gesteld, liep dit af tot 25% in 2013 en slechts 15% in 2018.

Een (klein) deel van de klachten wordt door de klager aanhangig gemaakt bij de Raad van Toezicht van KIGID. Het aantal door de Raad van Toezicht in behandeling genomen zaken per jaar is weergegeven in Tabel 3. De eerste regel van het tabel geeft het totaal aantal klachten dat is behandeld door de Raad van Toezicht. De tweede regel geeft het percentage dat dit aantal vertegenwoordigt van het totaal aantal klachten. De derde regel relateert dit aan het totale aantal klachten waarbij de klacht in eerste instantie ongegrond is verklaard.



Tabel 3 Aantallen klachten behandeld door de Raad van Toezicht

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Aantal klachten bij RvT	14	15	10	13	13	10	10	10	8	6
% t.o.v. totaal aantal klachten	4%	5%	4%	5%	5%	4%	4%	4%	4%	5%
% t.o.v. bureau in het gelijk gesteld	7%	8%	6%	6%	7%	5%	5%	5%	5%	6%

Bron: KIGID

Uit Tabel 3 kan worden opgemaakt dat het percentage klachten dat uiteindelijk terecht komt bij de Raad van Toezicht nagenoeg onveranderd is gebleven. In het licht van de resultaten in Tabel 2, waaruit bleek dat klagers door de jaren heen minder vaak in het gelijk werden gesteld, is dit opvallend te noemen. Het lijkt immers aannemelijk dat wanneer minder klagers in het gelijk worden gesteld, meer klagers het hogerop gaan zoeken. Dit blijkt dus niet het geval.

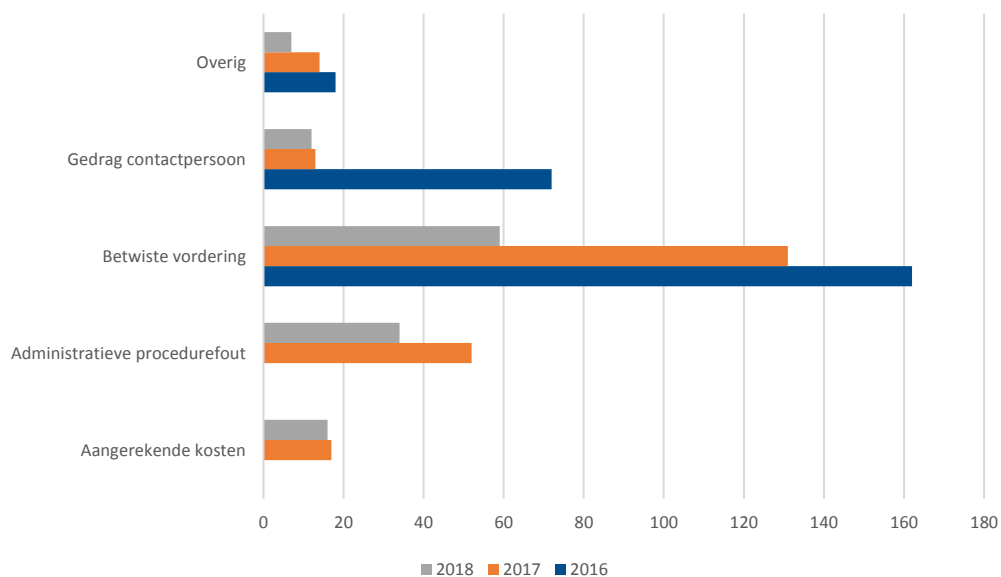
Over de jaren 2016, 2017 en 2018 kan KIGID de klachten categoriseren. Dit is weergegeven in Tabel 4.

Tabel 4 Categorisering van bij KIGID bekende klachten

	2016	2017	2018
<i>Totaal aantal klachten</i>	<i>252</i>	<i>227</i>	<i>128</i>
Aangerekende kosten	0 (0%)	17 (7%)	16 (13%)
Administratieve procedurefout	0 (0%)	52 (23%)	34 (27%)
Betwiste vordering	162 (64%)	131 (58%)	59 (46%)
Gedrag contactpersoon	72 (29%)	13 (6%)	12 (9%)
Overig	18 (7%)	14 (6%)	7 (5%)



Figuur 3 Categorisering van bij KIGID bekende klachten



Bron: KIGID – bewerking door Panteia

Tabel 4 en Figuur 3 laten zien dat de meeste klachten in zowel 2016, 2017 als 2018 gaan over een betwiste vordering. Waar het gedrag van de contactpersoon een belangrijke categorie klachten vormde in 2016 (namelijk 29%), is dit in 2017 teruggelopen tot 7,5% en weer gestegen tot 12,5% in 2018. Er is een toename zichtbaar in het percentage klachten over aangerekende kosten tussen 2016 en 2018 (respectievelijk 0%, 7,5% en 12,5%). Er is eveneens sprake van een stijging in het percentage klachten omtrent administratieve procedurefouten. In 2018 betreft meer dan een kwart van de gemelde klachten een administratieve procedurefout.



3 Conclusies

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksvragen beantwoord.

3.1 Actualisatie omvang private buitengerechtelijke incassomarkt

Onderzoeksvraag 1: *In 2012 deed het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) onderzoek naar o.a. de omvang van de buitengerechtelijke incassomarkt. Zijn de kwantitatieve gegevens uit het WODC-onderzoek naar de incassomarkt uit 2012 (nog) representatief voor de huidige situatie? Zo niet, wat is – op hoofdlijnen – veranderd?*

Ten opzichte van 2012 is de omvang van de buitengerechtelijke incassomarkt in 2018 licht afgenomen. Er zijn iets minder incassobedrijven actief (444 in 2012, 440 in 2018) en bij deze bedrijven werken in totaal minder mensen dan in 2012 (3.432 in 2012, 3.167 in 2018). In 2012 waren 31 incasso-ondernemingen verbonden aan de NVI. Dit zijn er 27 in 2018. Deze 27 ondernemingen hebben 1.516 medewerkers. Dat is ongeveer 49% van het totaal aantal medewerkers in de branche. In 2012 lag dit percentage op 57%. Een mogelijke verklaring voor de afname van de omvang van de private buitengerechtelijke incassomarkt kan zijn dat de Wet Incassokosten (WIK), die in 2012 in werking is getreden, ook mogelijkheden biedt om incassokosten in rekening te brengen als incasso in eigen beheer wordt gedaan. Mogelijk dat incassoactiviteiten sinds de invoering van de WIK minder vaak worden uitbesteed.

Ook het aantal gerechtsdeurwaarderskantoren en (kandidaat)gerechtsdeurwaarders is gedaald ten opzichte van 2012. Het aantal kantoren daalde van 200 tot 161, het aantal (kandidaat)gerechtsdeurwaarders daalde van 948 naar 796. Er is eveneens daling is waarneembaar bij het aantal incasso-advocaten. In 2012 waren er 187, nu nog 172.

Het totaal aantal geschatte vorderingen binnen de private buitengerechtelijke incassomarkt ligt in 2018 tussen de 6,5 en 8,8 miljoen vorderingen. De waarde hiervan ligt tussen 14,6 en 20,4 miljard euro.

3.2 Misstanden in de private buitengerechtelijke incassomarkt

Onderzoeksvraag 2: *Hoeveel misstanden vinden jaarlijks plaats in de private incassomarkt bij het incasseren van vorderingen op consumenten, afgezet tegen het totaal aantal vorderingen?*

Deze onderzoeksvraag is om verschillende redenen niet eenvoudig te beantwoorden. Allereerst dient te worden opgemerkt dat er beperkt gegevens bekend zijn over het aantal misstanden in de private buitengerechtelijke incassomarkt. De ACM registreert weliswaar klachten, maar op basis van deze gemelde klachten kan geen onderscheid worden gemaakt tussen *gegronde klachten* en *ongegronde klachten*. Het KIGID registreert klachten over NVI-leden en maakt daarbij ook onderscheid tussen gegronde en ongegronde klachten. Op grond hiervan kunnen echter alleen klachten over NVI-leden inzichtelijk worden gemaakt. Zowel voor de meldingen die bij de ACM als bij KIGID binnenkomen, geldt dat niet iedere consument met een negatieve ervaring ook een melding maakt van de klacht. Aangenomen kan worden dat het



aantal gemelde klachten een topje van de ijsberg is van het totaal aantal (ervaren) klachten.

Op basis van de door de ACM geregistreerde klachten kan worden geconcludeerd dat er een toename is in het aantal gemelde misstanden over de private buitengerechtelijke incasso tussen 2016 en 2018; van 1.921 in 2016 naar 2.515 in 2018. De oplopende trend in het aantal meldingen bij de ACM via ConsuWijzer kan duiden op een toename van het aandeel misstanden binnen de incassomarkt. Het is daarentegen ook mogelijk dat de toename in het aantal meldingen wordt veroorzaakt door mogelijke toegenomen bekendheid van consumenten met het meldpunt ConsuWijzer en media-aandacht voor de door de ACM toegekende boetes en uitgevoerde interventies in de afgelopen jaren.

Als we het totaal aantal klachten dat bij de ACM is binnengekomen in 2018 afzetten tegen het geschatte totaal aantal vorderingen binnen de private buitengerechtelijke incassomarkt (tussen de 6,5 en 8,8 miljoen) betreft het aantal gemelde klachten tussen de 0,04% en 0,03% van het geschatte totaal aantal vorderingen.

Op basis van de klachten over NVI-leden die bij het KIGID zijn binnengekomen, kan worden geconcludeerd dat het aantal gemelde klachten over NVI-leden tussen 2009 en 2018 is afgenomen. Ten opzichte van 2009 zijn er in 2018 62% minder klachten gemeld. In 2018 waren er 128 klachten over NVI-leden, waarvan in 19 gevallen (15%) de klager in het gelijk is gesteld. In 2012 waren er 263 gemelde klachten. Dat wil zeggen dat er tussen 2012 en 2018 een afname van 51% is in het aantal gemelde klachten. In diezelfde periode is het aantal actieve vorderingen toegenomen van 3,6 miljoen naar 4,2 miljoen.

Uiteraard geldt ook hier dat niet alle consumenten met een negatieve ervaring een klacht melden. Een verklaring voor de afname in het aantal gemelde klachten bij het KIGID kan zijn dat consumenten met negatieve ervaringen rondom incasso minder snel een klacht indienen of in de afgelopen jaren minder bekend zijn geraakt met het KIGID. Dit lijkt ons echter geen plausibele verklaring. Gezien de initiatieven vanuit de incasso-branche om verantwoorde incasso te bevorderen, en gelet op de maatschappelijke aandacht voor de incasso-industrie, lijkt het ons onwaarschijnlijk dat mensen *minder* bekend zouden zijn met het KIGID en/of *minder geneigd* zouden zijn om een klacht te melden. Ook al dienen de resultaten met voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd, de daling in het aantal gemelde klachten over NVI-leden lijkt een positieve ontwikkeling te zijn. Deze ontwikkeling zegt echter niets over het beeld over misstanden in de private buitengerechtelijke markt onder *niet*-NVI-leden.

Als het totaal aantal klachten over NVI-leden (128 klachten) wordt afgezet tegen het totaal aantal vorderingen binnen de private buitengerechtelijke incassomarkt onder NVI-leden (namelijk de geschatte 4,2 miljoen vorderingen in 2018), blijkt dat het gaat om 0,003% van de vorderingen. Oftewel, bij het KIGID komt over 0,003% van het aantal vorderingen een klacht binnen. Wanneer we kijken naar het aantal klachten waarvan de klager in het gelijk is gesteld (19 klachten), betreft het in 2018 0,0005%. En ook hier geldt, dit percentage zegt niets over het beeld over misstanden in de private buitengerechtelijke markt onder *niet*-NVI-leden. Verder is voorzichtigheid geboden bij het interpreteren van deze cijfers, omdat aangenomen kan worden dat niet iedere klacht daadwerkelijk wordt gemeld. Het is niet bekend in hoeverre consumenten door het KIGID en/of bij de NVI aangesloten incasso-ondernemingen worden geattendeerd op de wegen die er zijn om een klacht te melden.



Opvallend is dat uit de door het KIGID aangeleverde cijfers over klachten over NVI-leden kan worden opgemaakt dat in relatief weinig gevallen de klager in het gelijk wordt gesteld. Dit kan erop duiden dat consumenten onvoldoende bekend zijn met regels en toegestane werkwijzen omtrent buitengerechtelijke incasso. Opvallend is ook dat door de jaren heen de klager steeds minder vaak in het gelijk wordt gesteld. Waar in 2009 36% van de klagers in het gelijk werd gesteld, liep dit af tot 25% in 2013 en 15% in 2018. Het is onbekend of het KIGID door de jaren heen dezelfde normen toetst en/of het KIGID wellicht strenger is gaan toetsen. De daling in het percentage klagers dat in het gelijk wordt gesteld duidt er mogelijk op dat consumenten enerzijds juist sneller een klacht indienen wanneer zij een negatieve ervaring hebben, maar anderzijds minder goed op de hoogte zijn van de regels en toegestane werkwijzen van incasseerders. Dit kan een oorzaak zijn van de daling van het aantal klagers dat in het gelijk werd gesteld.

Concluderend kan worden gesteld dat om een betrouwbaar inzicht te verkrijgen in de misstanden in de private buitengerechtelijke incassomarkt, klachten zodanig moeten worden geregistreerd dat een onderscheid kan worden gemaakt tussen gegronde en ongegronde klachten. Tevens is het van belang dat consumenten weten waar zij een klacht kunnen melden, zodat er een completer beeld ontstaat van de ervaringen van consumenten omtrent buitengerechtelijke incasso.

