

Vergaderjaar 2021–2022

**35 733**

## **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)**

**Nr. 16**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VOOR RECHTSBESCHERMING**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 11 april 2022

Op 6 april jl. vond de plenaire behandeling van het wetsvoorstel kwaliteit incassodienstverlening (Kamerstuk 35 733) in uw Kamer plaats (Handelingen II 2021/22, nr. 69, debat over de Wet kwaliteit incassodienstverlening). Tijdens de behandeling zijn door de aanwezige leden onder andere vragen gesteld over de inrichting van het toezicht bij dit wetsvoorstel en in hoeverre dit toezicht daarmee effectief is ingericht. In het bijzonder is de vraag door het Kamerlid Ellian (VVD) gesteld hoe in dit wetsvoorstel is gewaarborgd dat een schuldenaar ergens terecht kan met een klacht over een incassodienstverlener. Ik heb uw Kamer toegezegd om hier schriftelijk op terug te komen.

Tevens heb ik in dit debat aan het lid Ellian toegezegd om uw Kamer nader schriftelijk te informeren over de voor schuldeisers op grond van de eisen van redelijkheid en billijkheid geldende eisen bij inning van een vordering.

Dat doe ik met deze brief.

Juist vanwege het belang om schuldenaren in den brede te beschermen wordt met dit wetsvoorstel verplichte kwaliteitseisen gesteld aan de verrichters en aanbieders van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden. Waar de incassodienstverlening momenteel een niet gereguleerde branche is, wordt met dit wetsvoorstel een eerste stap in deze wettelijke regulering gemaakt.

Wel blijft relevant dat in de branche zich gedragingen kunnen voordoen die zowel onder dit wetsvoorstel vallen, als onder bestaande regels die voortvloeien uit de Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: whc) (zoals een oneerlijke handelspraktijk) of de Wet op het financieel toezicht (hierna: wft). Hetgeen onder die regelgeving is ingeregeld voor consumenten blijft ook na inwerkingtreding van dit wetsvoorstel bestaan.

### *Klachten over een incassodienstverlener*

Klachten over incassodienstverleners die onder dit wetsvoorstel vallen door een schuldenaar zien vaak op de wijze van bejegening of het onvoldoende inzicht geven in de hoogte of specificatie van de vordering. Dit soort klachten behoren in eerste instantie door de verrichter of aanbieder van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden zelf opgelost te worden. Daarom wordt in artikel 13 van het voorstel het hebben van een klachtenregeling verplicht gesteld. Daarnaast moeten incassodienstverleners zich aansluiten bij een geschillenregeling en de klager verwijzen naar de procedure voor het bij die geschillencommissie aanhangig maken van een geschil.

Als de incassodienstverlener onvoldoende adequaat op de klacht reageert, kan de schuldenaar hiervan melding maken bij de toezichthouder. Hiertoe wordt een meldpunt ingesteld. Het doel van dit meldpunt is echter gelegen in signalering aan de toezichthouder om bij meerdere klachten eventueel te kunnen optreden tegen een incassodienstverlener en is niet bedoeld om individuele klachten van schuldenaren af te handelen. Zoals eerder aangegeven kunnen klachten van schuldenaren raakvlakken hebben met regelgeving uit zowel de specifieke eisen van dit wetsvoorstel als de generieke consumentenwetgeving van de Whc en Wft, daartoe kent de wet een bepaling die informatie-uitwisseling tussen de toezichthouders faciliteert. Welk loket het meest aangewezen is voor het ontvangen van deze meldingen wordt met betrokken partijen nog nader uitgewerkt. Dit met als doel dat een schuldenaar voor de melding van zijn klacht niet van het kastje naar de muur wordt gestuurd.

De verwachting is dat met deze inrichting van het wetsvoorstel de geconstateerde misstanden worden weggenomen. Wel wil ik, mede gelet op het belang van de schuldenaren waar uw leden terecht op wijzen, toezeggen dat ik dit vraagstuk expliciet zal betrekken bij de invoeringstoets die bij dit wetsvoorstel zal worden uitgevoerd. Als blijkt dat een jaar na inwerkingtreding van de registratieverplichting van het wetsvoorstel de genomen maatregelen onvoldoende bescherming bieden aan de schuldenaar, zal ik met voorstellen komen om die bescherming verder te verbeteren.

### *Werking redelijkheid en billijkheid*

Het wetsvoorstel kwaliteit incassodienstverlening ziet niet op schuldeisers die zelf hun vordering incasseren (zie artikel 2).

Bij deze schuldeisers zal, anders dan bij incassodienstverleners, in de meeste gevallen sprake zijn van een contractuele relatie (een overeenkomst) met de schuldenaar. Dit betekent dat de bijzondere bepaling inzake redelijkheid en billijkheid tussen contractspartijen van artikel 6:248 BW van toepassing is. Ingevolge het eerste lid van deze bepaling heeft een overeenkomst niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke voortvloeien uit de eisen van redelijkheid en billijkheid. Uit deze aanvullende werking van de redelijkheid en billijkheid kunnen extra verplichtingen voor de schuldeiser voortvloeien naast de tussen hen gemaakte afspraken. Daarnaast dient een schuldeiser zich ook op grond van artikel 6:2 BW jegens een schuldenaar te gedragen overeenkomstig de eisen van redelijkheid en billijkheid.

Op basis van deze eisen van redelijkheid en billijkheid mag van schuldeisers verwacht worden dat zij voldoen aan de eisen van een zorgvuldige incasso. Dit is nu ook reeds het geval. In het wetsvoorstel kwaliteit incassodienstverlening zijn de kwaliteitseisen die aan een zorgvuldige

incasso worden gesteld nader uitgewerkt (zie artikel 13). Zo is onder meer opgenomen dat inzicht moet worden gegeven in de opbouw van de vordering en dat gezorgd moet worden voor een afdoende informatievoorzienig jegens de schuldenaar. Met deze uitwerking worden voor de schuldeiser de eisen van redelijkheid en billijkheid op het punt van een zorgvuldige incasso nader ingevuld.

Tot slot benadruk ik graag dat ik de nadere uitwerking van de kwaliteitseisen in de algemene maatregel van bestuur, zoals ik ook tijdens de behandeling van dit wetsvoorstel heb toegezegd, deze maand nog aan uw Kamer zal doen toekomen.

De Minister voor Rechtsbescherming,  
F.M. Weerwind