

# Reactie NVI Wetsvoorstel Incassokosten oktober 2009

## INHOUD

### **1. INLEIDING**

- 1.1 *NVI*
- 1.2 *De voorgeschiedenis van het Wetsontwerp incassokosten*

### **2. BELANG VAN EFFECTIEVE MINNELIJKE INCASSO**

- 2.1 *Economisch belang minnelijke incasso van schuldvorderingen*
- 2.2 *Maatschappelijke belang minnelijke incasso van schuldvorderingen*
- 2.3 *Kenmerken van een effectief minnelijk incasso traject*

### **3. GEVOLGEN WETSVOORSTEL**

- 3.1 *Voor consumenten*
- 3.2 *Voor het bedrijfsleven*
- 3.3 *Voor de maatschappij*
- 3.4 *Voor de incassobranche*

### **4. AANBEVELINGEN**

#### **Bijlagen**

- I. NVI Incasso facts & figures**
- II. Incasso Keurmerk: criteria**
- III. Voorbeeld dossier**

## **1. Inleiding**

Allereerst wenst de NVI te benadrukken dat zij verheugd is dat de Minister voornemens is om de hoogte van de incassokosten bij Wet vast te stellen. Met deze incassokostenwet zal er geen discussie meer gevoerd te hoeven worden over welke kosten wel en niet berekend mogen worden. Ook rechters zullen straks eenduidig over de hoogte van de incassokosten vonnis moeten wijzen. Het is thans realiteit dat bepaalde rechters de incassokosten willekeurig afwijzen of matigen, hetgeen leidt tot rechtsonzekerheid en rechtsongelijkheid.

### **1.1 NVI**

De NVI is de Nederlandse Vereniging voor Incasso-ondernemingen en vertegenwoordigt via haar leden een marktaandeel van ruim 70% in de incasso-branche: ruim 3.2 miljoen nieuwe incassovorderingen per jaar voor een bedrag van ruim 3.3 miljard. Tot de klantenkring van de leden van de NVI behoort een dwarsdoorsnede van het Nederlandse bedrijfsleven: van de allergrootste ondernemingen en organisaties als banken, verzekeraars en multinationals tot de allerkleinste bedrijven, zoals de eenmanszaak van een timmerbedrijf of fysiotherapeut.

De NVI streeft naar een gezonde incassomarkt, waarin op professionele en correcte wijze een hoogwaardige incassodienstverlening wordt geboden, die recht doet aan de belangen van zowel de debiteur als de crediteur en daardoor een vitaal onderdeel vormt van een gezonde economie.

Het doel van de NVI is om gezamenlijk te werken aan een hoogwaardige incassodienstverlening en een betrouwbaar imago voor de sector.

Centraal in de oprichting en in de werkwijze van de NVI staat de gedragscode. Elk NVI-lid is gehouden aan die code, waarin staat wat kan, wat mag en wat moet bij het uitvoeren van incasso-activiteiten. Aan de gedragscode is een heldere, goed functionerende klachtenregeling verbonden onder auspiciën van een onafhankelijke Raad van Toezicht. De gedragscode heeft zich inmiddels ontwikkeld tot een zichtbaar en transparant Incasso Keurmerk, tot stand gekomen in samenwerking met het Keurmerkinstituut te Zoetermeer. De leden worden 2-jaarlijks geaudit om te controleren of zij werken volgens de criteria van het Keurmerk. Een aantal grote opdrachtgevers eist inmiddels ook al dat ieder incasso-bureau waar zij zaken mee doen over het Incasso Keurmerk beschikt.

### **1.2 De voorgeschiedenis van het Wetsontwerp incassokosten**

In oktober 2008 bracht de MO Groep Welzijn & Maatschappelijke dienstverlening / LOSR het rapport "Incassokosten, een bron van ergernis uit". De Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden (LOSR) hebben jaarlijks zo'n 500.000 cliënt contacten met uitsluitend burgers. De MO Groep heeft geen ervaringen aangaande minnelijke incassokosten met het bedrijfsleven en in haar rapport heeft zij zich daar dan ook niet over uitgelaten. De MO Groep heeft in haar rapport geconstateerd dat aan burgers/consumenten regelmatig te hoge incassokosten in rekening worden gebracht. Terecht stelt zij dat de consument hiertegen beschermd dient te worden en zij pleit ervoor dat voor de minnelijke incassokosten een wettelijke regeling ingesteld zou moeten worden. De Kamervragen die op de publicatie van dit rapport volgden hebben uw excellentie doen besluiten tot het instellen van nader onderzoek en de voorbereiding van een wetsontwerp.

De NVI onderschrijft een aantal conclusies van de MO Groep volledig:

- "Wie koopt, moet betalen"
- "De huidige minnelijke incasso kosten bedragen slechts een fractie van de gerechtelijke kosten"
- "Uit oogpunt van kostenbesparing en belasting van de rechtelijke macht is een betere werking van de de minnelijke incassofase van groot belang"

- Een wettelijke regeling voor minnelijke incassokosten is noodzakelijk
- "Maximering van de minnelijke incassokosten voor consumenten....controle door de Consumentenautoriteit"
- "De NVI en de KBvG (Koninklijke Beroepsgroep van Gerechtsdeurwaarders) kunnen bij de naleving van de op te stellen basisregels een rol spelen.."

De NVI voegt aan deze conclusies toe dat zij, met het bedrijfsleven en de overheid, van mening is dat: "de vervuiler betaalt". M.a.w. de consument of het bedrijf dat zijn/haar verplichting tot tijdig betalen niet nakomt moet opdraaien voor (de in redelijkheid) gemaakte inningkosten. Voorts staat de NVI voor transparantie in de berekening van de minnelijke incassokosten, een wettelijke regeling zou daartoe moeten bijdragen.

## 2. Belang van goede minnelijke incasso

### 2.1 Economisch belang minnelijke incasso van schuldvorderingen

Een effectief minnelijk incassotraject (Bijlage III: beschrijving minnelijk incasso traject) is van groot economisch belang. Het basis economisch proces van "inkopen-produceren-verkopen-factureren-betaald worden" valt of staat met de (tijdige) betaling. Te laat of helemaal niet betaald krijgen frustreert het proces en schaadt het bedrijfsleven, de consument, de overheid en de economie. Een effectief minnelijk incassotraject door incasso bureaus zorgt er op dit moment voor dat 70%-80% van de schuldvorderingen die 60 dagen na de betalingstermijn onbetaald zijn gebleven, snel en tegen zeer redelijke kosten betaald worden. Daardoor wordt de debiteur, consument of bedrijf, in al deze gevallen de zeer veel hogere kosten van een gerechtelijk traject bespaard. Dat is in het belang van de schuldeiser, de debiteur, de consument en dus het economisch proces.

Een effectief minnelijk incassotraject zorgt niet alleen voor een snel inningproces tegen redelijke kosten, het zorgt ook voor een significante ontlasting van het gerechtelijk apparaat. Immers, als gevolg van een effectief minnelijk incasso traject, zal slechts 10%-15% van de schuldvorderingen die de NVI incassobureaus jaarlijks in behandeling krijgen, in de gerechtelijke fase belanden. Als schuldvorderingen niet tijdig of zelfs helemaal niet worden betaald, dan zal het de schuldeiser de kosten hiervan uiteindelijk omslaan in de kostprijs van het product of de dienst.

De incassobureaus, aangesloten bij de NVI, verwachten op basis van recent gehouden onderzoek onder de leden ongeveer 3,2 miljoen vorderingen in behandeling te krijgen in 2009 voor een bedrag van ruim drie miljard euro.

Indien de mogelijkheden voor een effectief minnelijk incassotraject zouden worden beperkt door bijvoorbeeld een verlaging van de minnelijke incassokosten, dan kan dit significante economische gevolgen hebben. Er zal immers eerder moeten worden overgegaan tot de gerechtelijke fase, waardoor de kosten oplopen. Juist vanwege die kosten en beperkte verhaalsmogelijkheden zal de schuldeiser zich veel vaker dan nu genoodzaakt zien om de vordering als oninbaar te beschouwen en af te schrijven.

### Kostenvergelijking minnelijke incasso – gerechtelijke incasso

	<b>Minnelijke Incasso</b>	<b>Gerechtelijke Incasso</b>
Hoofdsom	€ 300,00	€ 300,00
Rente	€ 6,00	€ 6,00
Incassokosten	€ 62,00	€ 62,00
	<b>€ 368,00</b>	<b>€ 368,00</b>
Gerechtelijke kosten		€ 620,00
<b>Totaal vordering</b>	<b>€ 368,00</b>	<b>€ 988,00</b>

Verschil: de kosten vallen voor de debiteur € 620,- hoger uit op een hoofdsom van € 300,-

## **2.2 Maatschappelijke belang minnelijke incasso van schuldvorderingen**

Een goed minnelijk incassotraject is ook van groot maatschappelijk belang. Omdat, zoals hierboven reeds vermeld, het minnelijke incassotraject sneller, effectiever en zeer veel goedkoper is dan een gerechtelijk traject, blijft de debiteur veel kosten bespaard. Het minnelijk incassotraject voorziet in een duidelijke behoefte om "er in goed overleg uit te komen" middels bijvoorbeeld betalingsregelingen.

Een dagvaarding- en executieprocedure is zeer veel kostbaarder voor de debiteur. Dat verhoogt de schuld(en) van de debiteur aanzienlijk en verhoogt de kans om in de "problematische schulden" te komen. Bovendien is een gerechtelijke procedure voor de debiteur persoonlijk veel meer belastend dan een minnelijk incassotraject en draagt een gerechtelijke procedure bij aan de ongewenste verharding van de maatschappij.

Voorts is een gerechtelijke procedure kostbaarder voor de staat. Er wordt immers beslag gelegd op de beschikbare tijd en capaciteit van deurwaarders, rechters en advocaten (denk bij deze laatste groep aan de toevoegingen).

Indien de mogelijkheden voor een effectief minnelijk incassotraject zouden worden beperkt door bijvoorbeeld een verlaging van de minnelijke incassokosten, dan kan dit significante maatschappelijke gevolgen hebben. Er zal dan immers eerder worden overgegaan tot de gerechtelijke fase, waardoor zowel de debiteur als de maatschappij met hogere kosten zullen worden geconfronteerd.

## **2.3 Kenmerken van een effectief intern ininnngproces en van een effectief minnelijk incasso traject**

Een overzicht van een effectief *intern ininnngproces en van een effectief* minnelijk incassotraject, inclusief de kosten, is opgenomen als bijlage. Wij volstaan hier met de belangrijkste elementen:

## Het incasso traject



De NVI beschouwt het interne inningproces door de schuldeiser zelf als onderdeel van een normale bedrijfsvoering. De kosten die hieruit voortvloeien zouden in principe niet aan de debiteur in rekening gebracht moeten worden.

### **Extern incassotraject, het minnelijke incasso traject door een incassobureau, duur variërend van 60 tot 900 dagen:**

- Het incassobureau ontvangt en verwerkt de informatie over de vordering, doet diverse checks en beoordeelt wat de beste incassoprocedure is om te volgen
- Er worden diverse aanmaningen en telefonische incasso acties uitgevoerd. In de regel minimaal drie schriftelijke en twee telefonische acties.
- In een aantal gevallen volgt een bezoek aan huis.
- Er volgen betalingsbeloftes en betalingsregelingen die moeten worden vastgelegd en worden opgevolgd met schriftelijke en telefonische acties. Betalingsregelingen leiden tot serieuze kosten: bij 4 termijnen moet er 4 x een herinnering worden gestuurd, een substantieel deel van de betalingen wordt gestorneerd, er moet weer opnieuw gebeld worden om de betalingsregeling op gang te krijgen, etc. En dat allemaal voor die ene vordering.
- In de meeste gevallen volgt betaling. Zo niet dan volgt aan het eind van het minnelijke incassotraject de beoordeling m.b.t. de financiële en juridische haalbaarheid van een gerechtelijke procedure en een schriftelijk advies naar de opdrachtgever.
- Er wordt adres- en verhaalsonderzoek gedaan. GBA toegang is niet beschikbaar, dus een verhaalsonderzoek is tijdrovend en kostbaar.

- Bij een eventueel gerechtelijk traject zorgt het incassobureau voor controle en opvolging van dagvaarding- en executie procedure en controleert de rekeningen van de deurwaarder of advocaat.
- De opdrachtgever wordt gedurende het gehele traject frequent op de hoogte gehouden middels rapportages.

Omdat een effectief minnelijk incassotraject verschilt van aard, type, hoogte, etc. van de vordering, lopen ook de kosten hiervan flink uiteen. Voor een vordering van 100.000 euro op een bedrijf zal veel meer gedaan kunnen en moeten worden dan voor een vordering van 500 euro op een consument.

De minimale kosten van een effectief minnelijk incassotraject bedragen voor een kleine vordering gemiddeld al snel 65 euro. Nadere specificatie van dit bedrag treft u aan onder hoofdstuk 3.

In de bijlage treft u een representatief voorbeeld aan van dossier aangaande de activiteiten die het incassobureau heeft moeten uitvoeren om een schuldenaar tot betaling aan te zetten en teneinde met deze debiteur en met behulp van schuldhulpverleningsinstanties tot een schuldenregeling te komen. (bijlage III)

### 3. Gevolgen wetsvoorstel

#### *Algemeen*

Met het huidige niveau Rapport Voorwerk II en daarnaast 25 euro aan administratiekosten kunnen de incassobureaus aangesloten bij de NVI prima leven, voor zover het betreft vorderingen op consumenten.

Een effectief minnelijk incassotraject vereist een minimaal aantal acties van het incassobureau. Een kleine vermindering van de acties betekent een grote terugval in de effectiviteit.

Voor een minimaal minnelijk incassotraject is het voorgestelde minimale tarief voor incassokosten van 40 euro niet voldoende. Voor dit bedrag zal het incassotraject flink moeten worden ingekort en dat betekent dat veel minder debiteuren tot betaling zullen kunnen worden bewogen. Het gevolg daarvan is dat aanzienlijk meer debiteuren in het gerechtelijk traject terecht komen. Zie nogmaals het voorbeeld in bijlage , welke inspanningen een incassobureau uitvoert om een vordering in der minne te incasseren, dan wel hiervoor een voor partijen aanvaardbare regeling uit te slepen.

Bovendien dient bedacht te worden dat de € 40,- niet in 100% van de gevallen kan worden geïncasseerd. Met de huidige vergoeding worden de vorderingen die niet kunnen worden geïncasseerd gecompenseerd. Hierdoor kunnen de incassobureaus de minnelijke acties doen. Ervaringscijfers leren ons dat 70% - 80% van de incassovorderingen door incassobureaus worden geïncasseerd. Alleen in die gevallen waarin de volledige hoofdsom is geïncasseerd, kunnen kosten in rekening worden gebracht. Bij een minimum vergoeding van € 40 betekent dit dus (voor de kleinere vorderingen) een gemiddelde opbrengst per dossier van  $(70\% * €40) € 28$  euro!

Onderstaand geven wij (niet limitatief) aan welke kosten, die een incassobureau moet maken, door het minimum tarief gedekt moeten worden:

- kantoorkosten (pand, personeel, beroepsaansprakelijkheidsverzekering etc)
- automatiseringskosten
- compensatie oninbare vorderingen
- inname dossier
- onderzoek juistheid vordering
- onderzoek juistheid adresgegevens (geen toegang tot GBA, dus kostbaar)
- brieven schrijven en verzenden
- nabellen
- debiteurenbezoek
- treffen van een betalingsregeling
- op de hoogte houden van de opdrachtgever

De eerste 4 punten zijn een algemeen gegeven, daar kunnen de incassobureaus niet veel aan veranderen. Ten aanzien van de andere punten mag verwacht worden dat ze na invoering van het wetsvoorstel helemaal niet meer worden uitgevoerd of niet meer in de mate die voor een succesvol incassotraject noodzakelijk is.

In onderstaande tabel staat dit weergegeven.

Gevolgen wetsvoorstel voor het minnelijk incasso traject	Voor	Na
kantoorkosten	Groen	Groen
automatiseringskosten	Groen	Groen
compensatie oninbare vorderingen	Groen	Groen
inname dossier	Groen	Groen
onderzoek juistheid vordering	Groen	Oranje
onderzoek juistheid adresgegevens	Groen	Oranje
brieven schrijven en verzenden	Groen	Oranje
nabellen	Groen	Rood
debiteurenbezoek	Groen	Rood
treffen van een betalingsregeling	Groen	Rood
op de hoogte houden van de opdrachtgever	Groen	Oranje

In onderstaande tabel is het verwachte verschil aangegeven van de slagingspercentages van het minnelijk incassotraject. Naar verwachting zal het succes van minnelijke incasso dalen van circa 80% naar circa 55%, een afname van 25%!

### Vershil in score incassotraject voor en na het wetsontwerp

	Voor	Na
<b>Gemiddeld resultaat incasso traject</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Debiteur betaalt door minnelijke incasso</b>	<b>82</b>	<b>55</b>
<b>Afboeken: doorgaan incasso of gerechtelijk te duur</b>	<b>6</b>	<b>10</b>
<b>Naar deurwaarder of advocaat</b>	<b>12</b>	<b>35</b>
<b>Debiteur betaalt door gerechtelijke incasso</b>	<b>7</b>	<b>17</b>
<b>Afboeken gerechtelijke incasso niet succesvol</b>	<b>5</b>	<b>18</b>

#### *Kwaliteit*

Helaas ziet dit wetsvoorstel slechts op de kosten van minnelijke incasso. Uiteraard zijn de kosten een belangrijk onderwerp, maar ook de kwaliteit van het incassotraject laat helaas nogal eens te wensen over. Het zou dan ook een gemiste kans zijn om uitsluitend de kosten te regelen en niets over de kwaliteit van het proces. De NVI bepleit om, als er dan toch in deze markt wordt ingegrepen door wetgeving, misstanden te voorkomen door kwaliteitseisen te stellen aan incassobureaus. Dit kan heel eenvoudig door van het reeds bestaande Incasso Keurmerk, dat onder onafhankelijk toezicht staat van het Keurmerkinstituut, een Licence to operate te maken.

#### *Toezicht en handhaving*

De NVI heeft nergens kunnen terugvinden hoe het met het toezicht, de handhaving en de sancties is gesteld. Natuurlijk zal, als de zaak bij de rechter komt, deze wet gehanteerd worden. In de praktijk echter, komt slechts 12% van alle incassovorderingen bij de rechter. Ruim 80% zal nooit worden getoetst door een rechter maar wordt op minnelijke wijze geïncasseerd en afgehandeld. Hoe wordt voorkomen dat malafide incassobureaus hogere incassokosten afdwingen bij de debiteur? Wat zijn de sancties voor deze bedrijven? Hoe wordt voorkomen dat de onwetende schuldenaar uit zich zelf de te hoge kosten betaald?

Het instellen van deze wet heeft alleen effect als er voldoende mogelijkheden tot toezicht, handhaving en sanctiemogelijkheden geregeld zijn.

De NVI ziet de invoering van een licence to operate als een onmisbaar instrument om dit toezicht en de handhaving te kunnen uitvoeren.

Het naleven van de wet zou immers in de Keurmerk criteria opgenomen kunnen worden, waardoor het niet-naleven bestraft kan worden met het intrekken van de vergunning.

### **3.1 Voor consumenten**

*Eerder naar de gerechtsdeurwaarder: duurder*

Als een vordering met een lage hoofdsom bij een incassobureau in behandeling wordt genomen, vindt de wetgever het uit het oogpunt van consumentenbescherming blijkbaar wenselijk de kostenaanrekening op 40 euro te stellen voor alle handelingen (telefoongesprekken en brieven) die ter incasso kunnen worden uitgevoerd en hier direct ook een maximum of kostenplafond van te maken.

Indien dezelfde vordering direct bij een deurwaarder in behandeling wordt genomen, vindt de wetgever het normaal (want deze tarieven zijn wettelijk vastgelegd) dat de eerste handeling die hier wordt uitgevoerd, het uitbrengen van een dagvaarding, direct tot een kostenaanrekening van 72,25 euro leidt.

Dus het uitbrengen van 1 brief (= dagvaarding) mag in dit traject 72,25 euro kosten (terwijl het uitvoeren van meerdere handelingen (binnen een op economische principes gebaseerd behandelplan) in het minnelijke traject maximaal 40 euro mag kosten.

Waarbij ook nog eens geldt dat de 72,25 euro geenszins een maximum of kostenplafond is.

Een onbegrijpelijk verschil, te meer daar door het wetsvoorstel zaken eerder naar de gerechtsdeurwaarder zullen gaan.

*Eerder naar de rechter: duurder*

Als het huidige wetsvoorstel wordt ingevoerd, is een goed minnelijk incassotraject met name voor de kleinere bedragen onmogelijk. Dit zal tot gevolg hebben dat er sneller tot een gerechtelijke procedure zal worden overgegaan die vele malen duurder is (door griffierecht, executiekosten, beslaglegging, etc. kunnen de kosten voor de schuldenaar al snel op lopen tot € 600 euro) dan een buitengerechtelijke oplossing via incasso. Dit wetsvoorstel, dat ten doel heeft de consument te beschermen, zorgt er dus voor dat de consument juist veel duurder uit zal zijn!

*Eerder naar de rechter: dure betalingsregeling via gerechtsdeurwaarder*

Doordat het minnelijke traject voor het bedrag van € 40,- niet erg veel kan inhouden, zal ook het sociale aspect van incasso in de vorm van bijv. het afspreken van betalingsregelingen, noodgedwongen grotendeels verdwijnen uit de minnelijke fase. Opmerkelijk feit daarbij is dat gerechtsdeurwaarders voor het organiseren van een betalingsregeling een bedrag van € 8,- per maand mogen berekenen. Een betalingsregeling belooft al snel een termijn van 10 maanden, dus € 80,-. Dus een incassobureau wordt geacht een volledig incassotraject inclusief een betalingsregeling te regelen voor € 40,-, maar een gerechtsdeurwaarder mag voor dezelfde betalingsregeling (bovenop alle andere kosten die de debiteur hem moet betalen) een extra bedrag per maand rekenen.

*Eerder naar de rechter: sociale aspect, verharding van de maatschappij*

Uiteraard is de impact van een gerechtelijke procedure een veel zwaardere dan die van een minnelijk traject. Een gerechtelijke procedure is een mentale en sociale belasting, die daar waar mogelijk voorkomen zou moeten worden.

*Wanbetalen loont, betaler de dupe*

De schuldeiser moet eerder een keuze maken: of via een gerechtelijke procedure zijn vordering incasseren of hem als oninbaar afschrijven. Als dit laatste gebeurt dan zal dit de kosten van zijn producten of diensten direct of indirect verhogen, waardoor de wel keurig op tijd betalende consument uiteindelijk de rekening betaalt!

*Aanmaning gaat geld kosten*

Tevens biedt deze wet de mogelijkheid dat schuldeisers zelf incassomaatregelen kunnen nemen. Daar waar op dit moment geen kosten voor een aanmaning in rekening mogen worden gebracht, wordt dat straks wel mogelijk. De verwachting is dat grote schuldeisers van deze mogelijkheid gebruik zullen maken en dat schuldenaren eerder met

incassokosten zullen worden geconfronteerd. Veel consumenten betalen noodgedwongen pas na aanmaning. Dat heeft nu geen negatieve gevolgen, maar door het wetsvoorstel zullen deze consumenten opeens wel met kosten voor een aanmaning te maken krijgen.

#### *Toegankelijkheid (basis)diensten*

Bedrijven kunnen er voor kiezen om kleine hoofdsommen niet meer te incasseren. De consequentie kan zijn dat bedrijven stoppen met het leveren van kleine bestellingen op factuur. Dit houdt in dat belangrijke en kwetsbare bevolkingsgroepen geen toegang meer hebben tot bepaalde (basis)diensten !!!

Bedrijven kunnen er ook voor kiezen om voor kleinere hoofdsommen veel zwaardere credit checks in te zetten (is nl. goedkoper dan incassokosten). Ook dit kan ertoe leiden dat kwetsbare bevolkingsgroepen geen toegang meer hebben tot bepaalde (basis)diensten.

### **3.2 Voor het bedrijfsleven**

Ten onrechte wordt in de voorgestelde regeling geen onderscheid gemaakt in vorderingen op consumenten en vorderingen tussen bedrijven. Als belangrijke motivering daarvoor wordt gemeld de bescherming van met name consumenten en kleine bedrijven tegen onredelijke incassokosten.

De NVI onderschrijft dat een consument kwetsbaarder is in diens relatie met een bedrijf en in die relatie met dat bedrijf veelal geen gelijke partij kan zijn. In die uitleg begrijpen wij de voorgestelde regeling om de consument tegen onredelijke incassokosten te beschermen.

Het bieden van dezelfde bescherming voor bedrijven onderling, hoe klein of hoe groot in omvang ook, is echter onbegrijpelijk.

#### *Aanpassing alle Algemene Voorwaarden*

Praktisch elke onderneming in Nederland hanteert contractvoorwaarden of algemene voorwaarden die onderdeel uitmaken van de overeenkomst tussen partijen (zowel schuldeiser als schuldenaar). Van de timmerman en fysiotherapeut, tot verzekeraar en multinational. In praktisch al deze contractvoorwaarden spreken partijen af dat bij betalingsverzuim buitengerechtelijke kosten verschuldigd zijn, veelal een vaste tussen partijen overeengekomen vergoeding van 15%. Wij achten het zeer ongewenst en onhoudbaar indien de overheid zich mengt in de handelsovereenkomsten die gelijkwaardige partijen met elkaar sluiten.

Al decennia lang worden deze contractvoorwaarden gehanteerd en deze leiden nimmer tot problemen, integendeel ze dragen er juist toe bij dat betaling van handelsvorderingen worden bespoedigd in verband met de in de overeenkomst opgenomen sanctie bij non-betaling. Indien zou worden besloten het wetsontwerp aangaande dit onderwerp onveranderd door te voeren, dan betekent dit bovendien dat alle algemene voorwaarden van enkele honderdduizenden bedrijven aangepast moeten worden en herdrukt moeten worden. Dit zou een gigantische kostenpost voor het bedrijfsleven met zich meebrengen.

#### *Inbreuk contractvrijheid*

De grens van een kleine ondernemer of grote onderneming ligt natuurlijk niet bij een vordering van € 25.000,=. Een kleine (onder)aannemer bijvoorbeeld, zit al snel op een bedrag van meer dan € 25.000,= die hij moet factureren aan de hoofdaannemer. Het is

juist die kleine (onder)aannemer die in zijn contractvoorwaarden vermeld wil hebben dat wanneer zijn factuur niet op tijd betaald wordt en hij zich genoodzaakt acht de vordering te laten incasseren door een derde, de daaraan verbonden kosten voor rekening van de hoofdaannemer komen. Zo heeft de grote opdrachtgever (hoofdaannemer) dat ook weer met zijn opdrachtgever (bijvoorbeeld een gemeente) afgesproken.

Hierdoor wordt de MKB ondernemer beperkt in zijn mogelijkheden om met hulp van derden betaald te krijgen en wordt zijn rechtspositie sterk verzwakt in plaats van het beoogde effect van dit wetsvoorstel: het beschermen van de kleine ondernemer.

Het is daarom onbegrijpelijk dat nu voorgesteld wordt duurzaam beproefde zakelijke overeenkomsten dwingendrechtelijk(!) terzijde te schuiven.

Naar onze mening dienen de afspraken die commerciële partijen omtrent betalingsverzuim met elkaar contractueel overeenkomen gerespecteerd te worden. De overheid zou niet moeten afwijken van het tot nu toe altijd door haar gehanteerde fundamentele principe van vrijheid van contract tussen commerciële partijen.

Indien partijen omtrent de vergoeding van incassokosten niets zijn overeengekomen dan kan naar de mening van de NVI wel worden teruggevallen op een wettelijke incassokostentabel inzake handelsevorderingen. Voor de daarbij toe te passen incassotarieven sluiten wij aan bij het voorstel en de toelichting hierop zoals vermeld in het rapport Incassoadvies van 16 april 2009, aangeboden door de Vereniging van Credit Management (VVC) Verbond voor Credit Management Bedrijven (VCMB) Vereniging van Incasso-Advocaten (VIA) en de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG). Zie bijlage.

#### *Strijd met Europese ontwerp-richtlijn*

Bovendien sluit het niet erkennen van een verschil tussen B2C en B2B relaties niet aan bij de Europese ontwerp-richtlijn over incassokosten. Deze Richtlijn is zeer duidelijk geschreven vanuit de noodzaak om trage betaling te verminderen en de mogelijkheden om de kosten die gemaakt moeten worden om betaald te krijgen te kunnen verhalen. Juist in de B2B sfeer is de situatie vaak omgekeerd in vergelijking met die van de B2C situatie. In de B2B situatie zijn heel veel kleine ondernemingen (het MKB) die zaken doen met grote bedrijven en overheids instanties en daardoor in een "underdog" positie verkeren. De EC vindt dat de MKB's hiertegen beter beschermd moeten worden. Daarom wil de Europese Commissie de directive die stamt uit 2000 nu gaan aanpassen. De voorgestelde regeling voor vorderingen op bedrijven opgenomen in dit wetsontwerp wijkt hiervan zeer sterk af.

#### *Vervuiler betaalt niet*

Bovendien biedt de voorgestelde regeling omtrent de hoogte van de incassokosten aan ondernemers onvoldoende houvast en waarborgen biedt dat de schuldenaar de werkelijke incassokosten gaat betalen (de vervuiler betaalt!). De vergoeding zal gelijk moeten zijn een aan percentage dat in redelijke verhouding staat tot de hoogte van de vordering. Over vorderingen van meer dan € 10.000,= wordt over het meerdere een vergoeding toegekend van slechts 1%. Indien, zoals thans in het concept wetsvoorstel omschreven, over het meerdere boven een hoofdsom van € 10.000,- een percentage van slechts 1% aan incassokostenvergoeding als redelijk wordt geacht, dan valt niet in te zien hoe partijen in redelijkheid voor grotere vorderingen een hoger percentage kunnen overeenkomen, welke de toets der kritiek van een rechter zou kunnen doorstaan. Voor een vergoeding van € 10.000,= bedraagt de voorgestelde vergoeding € 875,=. Voor een hoofdsom van € 100.000,= is dit slechts € 1.775,=. In de praktijk zal het erop

neerkomen dat de werkelijke kosten, die verband houden met de werkzaamheden van een derde, voor rekening komen van de schuldeiser.

De in het voorbeeld genoemde vergoeding van € 1.775,= op een hoofdsom van € 100.000,= staat vanzelfsprekend niet in verhouding tot de kosten van € 875,= op een hoofdsom van "slechts" € 10.000,=. De minimale vergoeding zou naar onze mening in de hoogste categorie minimaal 3% moeten bedragen indien partijen contractueel niets anders zijn overeengekomen. Herhaald wordt dat wij aansluiten bij de voorstellen en toelichting van het hiervoor reeds aangehaalde rapport Incassoadvies van 16 april 2009.

#### *Niet door schuldeiser verrekenbare BTW*

In de toelichting wordt uitgelegd dat wanneer de schuldeiser een derde inschakelt om de vordering voor hem te incasseren, deze derde voor zijn incassowerkzaamheden de BTW bij de schuldeiser in rekening kan brengen en dat deze BTW voor de schuldeiser geen extra kostenpost vormt, in deze hij de BTW kan verrekenen. Deze conclusie is juist.

Voorts wordt gemeld dat wanneer de schuldeiser de BTW niet kan verrekenen, deze kosten voor rekening van de schuldeiser moeten blijven en deze niet bij de schuldenaar in rekening mogen worden gebracht. Dit betekent dus dat niet BTW-plichtige ondernemingen, zoals praktijken voor fysiotherapie, woningcorporaties etc met een kostenpost worden opgezadeld.

Deze voorgestelde regeling achten wij in strijd met de wet, meer speciaal in strijd met artikel 6:74 van het Burgerlijk Wetboek. Dit artikel luidt als volgt:

### ***Afdeling 9. De gevolgen van het niet nakomen van een verbintenis***

#### ***§ 1. Algemene bepalingen***

##### *BW Artikel 6:74*

*1. Iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis verplicht de schuldenaar de schade die de schuldeiser daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend.*

Ingevolge artikel 6:74 BW is de schuldenaar **verplicht** de schuldenaar de schade te vergoeden die de schuldeiser door het verzuim van de schuldenaar lijdt.

Niet alleen op grond van de Wet achten wij deze vooropgezette regeling onhoudbaar, doch ook op grond van de redelijkheid en de billijkheid. Het is niet redelijk en billijk om de kosten die bijvoorbeeld een huisarts moet maken om zijn vordering te incasseren, voor rekening te laten van de huisarts.

Als motivering om de kosten van niet verrekenbare BTW voor rekening van de schuldeiser te laten, wordt genoemd 'ter bevordering van de eenvoud en hanteerbaarheid van de regeling.' Het is thans evenwel al jarenlang zonder enig probleem of verwarring, in de praktijk en blijkens gehanteerde rechtspraak en jurisprudentie gebruik, om deze kosten in rekening te brengen bij de schuldenaar. De gebruikte motivering komt niet overeen met de realiteit in de huidige rechtspraak. Het verschil in wanneer wel verrekenbare BTW in rekening brengen en wanneer niet, kan voor de schuldenaar zeer eenvoudig gecontroleerd worden. Indien in de hoofdsom van de vordering door de schuldeiser al BTW is belast (deze moet wettelijk op elke factuur

vermeld worden) dan kan de schuldeiser deze BTW verrekenen en wordt deze niet bij de schuldenaar in rekening gebracht. Indien de BTW niet op de factuur vermeld staat, dan wordt de BTW over de incassodienstverlening wel aan de schuldenaar in rekening gebracht.

Ingeval de schuldeiser de incasso uitbesteedt en dus BTW moet betalen aan het incassobureau kan de schuldeiser deze btw verrekenen als de schuldeiser zelf btw verschuldigd is voor de geleverde goederen of diensten. Uitbesteden of zelf incasseren is dan btw-neutraal. Maar ingeval de schuldeiser geen btw kan verrekenen die het incassobureau berekent, dan drukt deze btw als extra last op de schuldeiser en - volgens het wetsontwerp - mag de schuldeiser deze btw niet doorbelasten aan de schuldenaar. Dit geldt voor banken, financiële dienstverleners, ziektekosten- en andere verzekeraars, pensioenfondsen, sociale en culturele instellingen, onderwijsinstellingen en andere dienstverleners die geen btw behoeven te factureren voor hun diensten. Voor deze bedrijven en instellingen wordt het uitbesteden van de invordering aan een incassobureau dus extra duur omdat de btw niet verrekenbaar is en ook niet doorbelast mag worden.

Zelf incasseren is dan dus vanuit BTW-optiek voordeliger, omdat er dan geen btw-heffing aan de orde is. Ook kunnen deze bedrijven en instellingen overwegen om hun vorderingen aan een factoringmaatschappij of dergelijke over te dragen, omdat die overdracht ook geen btw-heffing tot gevolg heeft. Doordat in het voorstel de btw niet doorbelast mag worden aan de schuldenaar, heeft dit mogelijk tot gevolg dat de bedrijven en instellingen vanuit btw optiek de voorkeur geven aan zelf incasseren of factoring in plaats van het uit handen geven van de incasso aan een incassobureau.

Het BTW aspect leidt tot de volgende vragen:

1. Is het de Minister bekend dat veel instellingen zoals zorgverzekeraars en andere verzekeraars, banken maar ook onderwijsinstellingen, pensioenfondsen en andere sociale instellingen, door de voorgestelde maatregelen waarin het niet mogelijk is de btw op de incassokosten aan de schuldenaar door te belasten, onevenredig getroffen worden?
2. Is het de Minister bekend dat zelf incasseren van vorderingen door de in vraag 1 genoemde instellingen vanuit BTW-perspectief voordeliger is dan het inschakelen van een incassobureau? Heeft de Minister becijferd welke gevolgen dat kan hebben voor de incassobranche en hoeveel minder btw inkomsten dit voor de schatkist betekent?
3. Is het de Minister bekend dat er een verschil in BTW behandeling bestaat tussen uitbestede incassodiensten en het overdragen van vorderingen aan een factoringmaatschappij? Is de Minister zich bewust van een mogelijke verschuiving van dienstverlening in de incassobranche naar factoormaatschappijen en banken als gevolg van de voorgestelde maatregel de BTW niet te kunnen doorbelasten aan de schuldenaar? Heeft de Minister onderzoek laten uitvoeren naar deze gevolgen en de invloed die dat heeft op de (vermindering van) inkomsten voor de schatkist?

### **3.3 Voor de maatschappij**

*Overbelasting gerechtsdeurwaarders en gerechtelijke macht*

Op basis van recent onderzoek onder haar leden verwacht de NVI dat er in 2009 ongeveer 3,2 miljoen nieuwe dossiers bij haar leden wordt aangedragen. Momenteel gaat ongeveer 12% daarvan, 375.000 zaken uiteindelijk naar de gerechtsdeurwaarder of advocaat (zie tabel onder 3). Naar verwachting zal het nieuwe wetsvoorstel leiden tot mogelijk een verdubbeling van de instroom in het gerechtelijk traject !

In 2008 was de totale instroom van zaken in de sector Kanton 517.900 (Bron Jaarverslag Rechtspraak). Het wetsvoorstel heeft dus mogelijk tot gevolg dat naar schatting per jaar tot 750.000 zaken extra het gerechtelijke traject instromen. Dit betekent meer dan 15.000 extra zaken per werkweek, dus meer dan 3000 extra zaken per werkdag!

Het is algemeen bekend dat de werkdruk en belasting van het gerechtelijk apparaat nu al hoog is. Een dergelijk grote stijging van het aantal zaken zal tot een complete overbelasting van het gerechtelijk apparaat leiden met als gevolg: enorme vertragingen en lange periodes van onzekerheid voor schuldeisers en schuldenaren.

#### *Maatschappelijke kosten gerechtelijke procedures*

Naast een enorm capaciteitsprobleem, zal een verdubbeling van het huidige aantal dagvaardingen en rechtbankprocedures aanzienlijke kosten met zich mee brengen. In 2008 stond de Rechtspraak op de Rijksbegroting voor een bedrag van € 898 miljoen. Een verdubbeling van het aantal rechtszaken zal grosso modo een verdubbeling van de kosten met zich mee brengen. Daarvan wordt slechts 19% door de betaling van griffierechten betaald.

Dit betekent dat de Nederlandse belastingbetaler opdraait voor meer dan 80% van de kosten van de rechtspraak die door dit wetsvoorstel dreigen te verdubbelen.

#### *Wanbetaling loont*

Voorts zal dit tot gevolg hebben dat voor veel meer schuldvorderingen afgezien zal worden van een gerechtelijk traject en dat de vordering als oninbaar ten laste komt van de winst van de onderneming en uiteindelijk zal worden doorbelast aan de betalende klanten. Slecht gedrag wordt dus beloond ten koste van de mensen die wel betalen. Dat kan onmogelijk de bedoeling zijn van het wetsontwerp!

### **3.4 Voor de incassobranche**

Naar aanleiding van een gehouden enquête onder de leden van de NVI is gebleken dat voor de aangesloten incassobureaus de invoering van het wetsvoorstel naar verwachting een >20% omzetsdaling met zich zal meebrengen. Deze omzetsdaling zal onvermijdelijk negatieve gevolgen hebben voor de incassobranche!

Tegelijkertijd wordt de branche met ingang van 1 december 2009 geconfronteerd met hogere kosten. De bankkosten voor transacties (waaronder automatische incasso bij/afschrijvingen, periodieke overboekingsopdrachten, acceptgirobijschrijvingen) zullen veel hoger worden voor incasso-ondernemingen. De zgn. voordeelbundels (bij ING-bank) komen te vervallen waardoor de transactiekosten enorm zullen toenemen. Een voorbeeld: het huidige in rekening gebrachte bedrag door ING is door de voordeelbundel € 34,85. Volgend kwartaal zullen de kosten, bij dezelfde transactie € 170,00 euro bedragen. Een forse toename!

De leden van de NVI staan voor het bieden een hoogwaardige incassodienstverlening, op professionele en correcte wijze, die recht doet aan de belangen van zowel de debiteur als de crediteur. Door het invoeren van een te lage vergoeding wordt hen dit onmogelijk gemaakt. Bijvoorbeeld de inzet van een buitendienstmedewerker, die bij de mensen langs gaat en met hen in gesprek gaat, zal voor de lagere bedragen onmogelijk worden. Dit leidt tot kwaliteitsverlies hetgeen zeer onwenselijk is!

### **Incassowerkzaamheden door schuldeisers zelf en door derden**

In de nota van toelichting staat dat schuldeisers vrij zijn 'zelf te bepalen op welke wijze zij een vordering (laten) incasseren.' Indien een schuldeiser zelf de incasso ter hand neemt dan is deze volgens de voorgestelde regeling bevoegd om de voorgestelde incassokosten in rekening te brengen. 'Vanzelfsprekend heeft een schuldeiser alleen recht op een vergoeding indien er daadwerkelijk incassohandelingen zijn verricht.' Dit lijkt in strijd met elkaar. Het is niet duidelijk wat daadwerkelijk verrichte incassohandelingen zijn. Het is zeer wel denkbaar – en naar onze mening maatschappelijk zeer ongewenst – dat schuldeisers na een geconstateerd betalingsverzuim de schuldenaar al direct een aanmaning sturen en daarbij de maximaal voorgestelde incassokosten in rekening kunnen brengen. Met deze regeling is te voorzien dat schuldenaren nu nog eerder worden opgescheept met incassokosten. Het is ook in strijd met de wijze waarop de rechter hiermee in de praktijk op dit moment omgaat. Voor toekenning van incassokosten en blijkens jurisprudentie en ingevolge huidige rechtstoepassing door rechters, verplicht de rechter de schuldeiser tot het versturen van tenminste twee brieven waarin een betalingsherinnering wordt gedaan en waarbij in elk geval in de tweede brief moet staan dat bij verder betalingsverzuim kosten in rekening worden gebracht.

De NVI stelt voor om in de regeling op te nemen dat de kosten van een betalingsherinnering en schriftelijke- en telefonische aanmaning (schriftelijke ingebrekestelling en aanzegging van te maken buitengerechtelijke kosten) die door de schuldeiser zelf aan de schuldenaar worden gestuurd, zijn inbegrepen in de kosten van de normale bedrijfsvoering van de schuldeiser. Het is daarmee ook niet meer mogelijk dat op deze wijze de kosten van schuldeisers met de invorderingskosten van het incassobureau worden gestapeld. Juist deze stapeling van kosten (vermenging kosten van schuldeiser met de kosten van het incassobureau) waren de angel in het rapport van de MO-groep die hebben geleid tot de gestelde Kamervragen en de toezegging van een wettelijke regeling omtrent incassokosten. Blijkens jurisprudentie is het overigens al algemeen praktijk dat de rechter de debiteur niet veroordeelt tot betaling van 'eigen' kosten van de schuldeiser zelf, doch uitsluitend tot kosten die door een incassobureau zijn gemaakt. De maximale vergoeding aan alle kosten bedraagt dan in de regel de incassokosten als genoemd in het tabel van Rapport Voorwerk II, inclusief 25 euro administratie kosten.

Waar schuldenaren nu vaak nog rechtstreeks met de schuldeiser (vóór het uit handen geven aan een incassobureau of gerechtsdeurwaarder) kosteloos een betalingsregeling kunnen treffen, valt te verwachten dat met de voorgestelde regeling de schuldeiser de schuldenaar niet langer meer in de gelegenheid stelt een regeling te treffen, doch onmiddellijke betaling eist op straffe van het in rekening brengen van incassokosten.

## 4. Aanbevelingen NVI

### 1. Onderzoek de mogelijke gevolgen van dit wetsvoorstel diepgaand.

Gelet op de enorme omvang van de incassobranche (naar schatting ruim 3,2 miljoen nieuwe dossiers op jaarbasis) is het van groot belang om diepgaand onderzoek te doen naar de gevolgen van het maximaliseren van de incassokosten voor kleine vorderingen.

- **Onderzoek de hoogte van het minimale bedrag voor incassokosten.**  
Dit bedrag moet op een hoogte worden gesteld, die kostendekkend is voor een effectief minnelijk incassotraject. Hierdoor wordt voorkomen dat de kwaliteit van incasso moet inboeten en het aantal gerechtelijke procedures toeneemt.
- **Onderzoek de gevolgen voor het gerechtelijk apparaat**  
Een toename van per jaar 750.000 extra zaken bij de rechtbanken is niet te verwerken en zeer kostbaar.
- **Onderzoek de gevolgen voor wat betreft het BTW aspect**  
De schatkist dreigt een fiks bedrag mis te gaan lopen en instellingen die niet BTW-plichtig zijn dreigen ernstig benadeeld te worden

### 2. Bevorder het minnelijk incassotraject met name omdat dit in het belang is voor de debiteuren.

Bij het minnelijk incassotraject is de doorlooptijd aanzienlijk korter en zijn de kosten vele malen lager dan bij de gerechtelijke incasso. Als het huidige wetsvoorstel wordt ingevoerd is een goed minnelijk incassotraject met name voor de kleinere bedragen onmogelijk. Hierdoor zullen er meer oninbare vorderingen komen met alle kosten voor economie en samenleving van dien.

- **Verhoog daarom het minimale bedrag voor incassokosten van € 40,- naar € 62,- zodat de kwaliteit van het minnelijke incassotraject niet hoeft in te boeten.**
- **Regel toegang tot de GBA voor volgens het Incasso Keurmerk gecertificeerde incassobureaus.**  
Hierdoor kunnen de noodzakelijke NAW-gegevens sneller en beter worden achterhaald, waardoor het (veel goedkopere) minnelijke traject nog meer kans van slagen heeft.
- **Onderzoek de onbegrijpelijke onbalans tussen gerechtsdeurwaarders en incassobureaus.**  
waarom mag een volledig incassotraject voor lage vorderingen maximaal 40 euro kosten, terwijl het uitbrengen van 1 dagvaarding (= 1 briefje) al 72,25 mag kosten? Waarom mag een gerechtsdeurwaarder 8 euro per maand rekenen voor een betalingsregeling terwijl dat voor een incassobureau ook in de 40 euro moet zijn inbegrepen?

### 3. Maak onderscheid tussen consumenten en ondernemingen

Het nalaten om onderscheid te maken tussen consumenten en ondernemingen heeft zeer grote economische consequenties en is ook in Europees perspectief onwenselijk want dit druipt in tegen de ontwerp-richtlijn. Met het oog op de wens tot administratieve lastenverlichting is dit onderscheid noodzakelijk.

- **Maak onderscheid tussen consumenten en ondernemingen. Bedrijven die handelen in het zakelijk verkeer (BtoB) zullen veel hinder ondervinden**

van deze inperking van hun contractsvrijheid. Denk daarbij onder meer aan alle algemene voorwaarden die herschreven moeten worden en aan al die MKB ondernemers die juist schuldeiser zijn van grote ondernemingen. Voor de kleine ondernemer is een bedrag van € 20.000,= heel veel geld! Door deze regelgeving zal de kleine ondernemer met niet te verhalen incassokosten blijven zitten.

- **Bedrijven onderling hebben zoals hierboven gemeld veelal in hun voorwaarden geregeld hoe zij om zullen gaan met incassokosten. Creëer slechts voor die gevallen waarin dat niet geregeld is een vangnet.**
- **Voorkom stapeling van incassokosten. Neem in de regeling op dat de kosten van een betalingsherinnering en schriftelijke- en telefonische aanmaning die door de schuldeiser zelf aan de schuldenaar worden gestuurd, zijn inbegrepen in de kosten van de normale bedrijfsvoering van de schuldeiser.**
- **Laat schuldeisers die de BTW over incassowerkzaamheden niet kunnen verrekenen de BTW wel bij de schuldenaar in rekening brengen. Het zijn immers gewoon kosten, waarom zou de schuldeiser daarvoor op moeten draaien?**
- **Onderzoek eventuele strijdigheid met het Europees recht.**

#### **4. Regel de handhaving, toezicht en sanctiemogelijkheden**

Helaas ziet dit wetsvoorstel slechts op de kosten van incasso. De NVI bepleit om, als er dan toch in deze markt wordt ingegrepen door wetgeving, misstanden te voorkomen door kwaliteitseisen te stellen aan incassobureaus. Door het verplicht stellen van het Incasso Keurmerk als een Licence to operate voor incassobureaus krijgt de overheid een instrument om te kunnen toezien op de naleving van deze wet, maar ook op een goede kwaliteit.

- **Regel het toezicht op de regelgeving én de kwaliteit van de dienstverlening door het Incasso Keurmerk als vergunning om als incassobureau te opereren verplicht te stellen**
- **Zolang het nog niet bij wet geregeld is, moeten de overheid en aan de overheid gelieerde organisaties alleen met gecertificeerde incassobureaus werken.**