

Aan de minister voor Rechtsbescherming

Ons kenmerk

AvdB

Postbus 20301

2500 EH DEN HAAG

Datum: 17 juni 2022

Betreft: Reactie op het Besluit Kwaliteit Incassodienstverlening

Geachte

Hieronder geef ik graag de reactie van de Consumentenbond op het Besluit Kwaliteit Incassodienstverlening.

Geschillenregeling

In artikel 6.2 staat dat de incassodienstverlener moet aangeven bij welke geschillenregeling hij is aangesloten. Ook moet de incassodienstverlener de procedure beschrijven of verwijzen naar de procedure voor het bij die geschillencommissie aanhangig maken van een geschil.

Met 'die geschillencommissie' gaat de Consumentenbond ervan uit, dat dit een geschillencommissie is die:

1. is aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie (SGC) te Den Haag; óf
2. tenminste voldoet aan de vereisten in de [Erkenningsregeling geschillencommissies consumentenklachten 1997](#) wanneer het een zelfstandige c.q. eigen opgerichte geschillencommissie betreft.

Voor zover dit nog niet het uitgangspunt was, verzoekt de Consumentenbond dit alsnog te doen. De reden daarvoor is de 'wildgroei' aan geschillencommissies die wij de afgelopen jaren zien ontstaan. Veel van de zelf opgerichte geschillencommissies voldoen niet aan de vereiste onafhankelijkheid, onpartijdigheid, laagdrempeligheid en transparantie. Zo blijkt vaak iemand van het bestuur van een brancheorganisatie de voorzitter van de geschillencommissie, vraagt een geschillencommissie soms een behoorlijke hoge geldelijke bijdrage van de consument, en publiceert zij geen uitspraken/adviezen op haar website waardoor de transparantie ontbreekt.

Stapeling van incassokosten

De Wet kwaliteit incassodienstverlening voegt een nieuw lid toe aan artikel 6:96 BW. Dat artikel is bedoeld om ongewenste stapeling van incassokosten tegen te gaan. Het tegengaan van die ongewenste stapeling van incassokosten is in het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten verder uitgewerkt.

De rekenvoorbeelden van de stapeling van incassokosten zijn ontzettend ingewikkeld. De gemiddelde consument gaat daar niets van begrijpen. Die kan niet zelf narekenen of het klopt wat de incassodienstverlener aan incassokosten in rekening brengt. De Consumentenbond adviseert daarom een online tool te ontwikkelen, waarmee consumenten eenvoudig kunnen checken of de berekening van de incassokosten, ook bij de stapeling ervan, juist is. Er bestaan al tools om incassokosten op basis van de huidige wet- en regelgeving te kunnen berekenen en narekenen, maar die zijn ontwikkeld door de markt. De Consumentenbond ziet liever dat de overheid een dergelijke tool ontwikkeld om er zeker van te zijn dat die tool onafhankelijk is en correct rekt.

Bereid tot overleg

De Consumentenbond is altijd bereid tot nader overleg om zijn standpunten, voorstellen en argumenten toe te lichten.

Hoogachtend,
Consumentenbond

jurist