

Onderwerp: Internetconsultatie Besluit kwaliteit incassodienstverlening  
Van: Intrum Nederland B.V.  
Datum: 17 juni 2022

Intrum Nederland B.V. heeft kennis genomen van het Besluit kwaliteit incassodienstverlening en wenst de volgende punten/vragen op te werpen:

- Is er een overgangperiode? Gelden de kwaliteitseisen ook voor reeds in behandeling zijnde vorderingen? Bijvoorbeeld ten aanzien van de in art. 5.1 lid 2 sub c genoemde eis om een factuur in het dossier aanwezig te hebben (waar veel incassobedrijven deze nu niet fysiek/digitaal maar wel opvraagbaar hebben) of de in art. 3.1 lid 3 onder b genoemde specificatie van de rente.
- Hoe moet met (buitenlandse) service centers – zoals een ingeschakeld call center - worden omgegaan? Kan dit service center handelen onder de vlag van het geregistreerde incassobedrijf? (Ervan uitgaande dat aan deze centra enkel specifieke worden taken uitbesteed, ze volledig op instructie van het geregistreerde incassobedrijf handelen, geen eigen overeenkomsten met opdrachtgevers sluiten en geen gelden innen.)
- Art. 2.3 lid 2: De NVI hanteert één jaar in plaats van zes maanden. Nu nieuwe medewerkers vaak zes maanden nodig hebben om ingewerkt te worden binnen een nieuwe organisatie, is het niet haalbaar om ook in die eerste zes maanden de opleiding ten aanzien van vakbekwaamheid al afgerond te moeten hebben.
- Art. 2.3 lid 3 sub a: Aan welke eisen moeten deze cursussen/bijeenkomsten voldoen?
- Art. 2.3 lid 4: Bestaat de verwachting dat hier op korte termijn aanvullende regels voor worden opgesteld?
- Art. 2.4 lid 1 sub a: In dit artikel staat 'heeft tenminste niveau 4' maar in toelichting staat: 'is gelijk aan'. Onduidelijk is of er een bepaalde certificering van de opleiding aanwezig moet zijn?
- Art. 2.4 lid 3: Hoe wordt vastgesteld dat een docent voldoende deskundig is?
- Art. 3.1: Bepaalde definities missen, bijvoorbeeld van de termen: verlengde betaaltermijn, oorspronkelijke hoofdsom en rente.
- Art. 3.1 lid 3 sub c: Een tarief per werkzaamheid is in de incassobranche niet aan de orde.
- Art. 4.3 lid 4 : Wat wordt er onder onverwijld verstaan? Kan dit specifieker?
- Art. 5.1 lid 1: Ziet dit op een incassodossier of een 'dossier per opdrachtgever' waarin centraal de afspraken met de opdrachtgever worden vastgelegd? (waaronder de overeenkomst van opdracht)?
- Art. 5.1 lid 2 sub a: Wordt hiermee bedoeld dat de overeenkomst tussen het incassobedrijf en de opdrachtgever in elk individueel incassodossier moet zijn opgeslagen? Het heeft de voorkeur om die overeenkomst centraal vast te leggen in een opdrachtgeverdossier met daarin alle afspraken die tussen het incassobedrijf en de opdrachtgever zijn gesloten. Het is immers niet voor elke incassomedewerker van belang de exacte afspraken tussen het incassobedrijf en de opdrachtgever in te kunnen zien (denk hierbij ook aan vaststellingsovereenkomsten die grondslag kunnen zijn voor de behandeling en waarin een bepaald geschil is beslecht). Uiteraard dienen de relevante afspraken voor de behandeling van de dossiers wel voor de incassomedewerkers inzichtelijk te zijn (zoals reeds opgenomen in lid 3).
- Art. 5.1 lid 2 sub c: Veel incassobureaus krijgen de (oorspronkelijke)factuur niet overgedragen maar hebben wel de contractuele afspraak deze op verzoek van de opdrachtgever kunnen ontvangen. Ook vanuit privacy oogpunt is het niet altijd wenselijk alle facturen te ontvangen,

denk hierbij bijvoorbeeld aan medische facturen met bijzondere persoonsgegevens. Graag zien we een aanpassing van dit lid. Het lid in de huidige vorm zou een enorme impact hebben op de manier van werken, terwijl de 'beschikbaarheid op aanvraag-methode' goed werkt en voldoende waarborgen biedt om de incassovordering te allen tijde te kunnen onderbouwen.

- Art. 5.1 lid 5: Hoe verhoudt zich dit tot art. 5.4 lid 1 waarin wordt verwezen naar de administratie van het dossiers en de inzichtelijkheid daarvan (5.3)? Het lijkt verstandig dit verder uit te leggen of simpelweg gelijk te trekken.
- Art. 5.4 lid 1: Over welke documenten gaat dit lid? Documenten ten aanzien van de incassomedewerkers? Of ten aanzien van de incassodossiers? In het lid wordt verwezen naar documenten die compliance met 5.3 aantonen. De term Documenten gaat over de werknemers + opleidingen/vakbekwaamheid terwijl 5.3 over de administratie van het dossiers en de inzichtelijkheid daarvan gaat.
- Art. 6.2: Gaat dit om een geschillenregeling voor de klant (debiteur)? Of voor de opdrachtgever? Ziet het 'maakt bekend' op het moment van inschrijving van het incassobedrijf? (Kwaliteits)eisen voor een geschillenregeling ontbreken. Is een interne geschillenregeling voldoende of moet dit extern? Waar moet de regeling aan voldoen?
- Art. 7.1 lid 2: Dit lid lijkt dubbelop. Staat dit niet ook al in lid 1?
- Art. 8.1: Wat is de definitie van 'omzet'?
- Art. 9.1 – nieuw art. 2a BIK --> Waarom is gekozen voor de term 'termijnbetaling' en niet voor de term 'termijnvordering'? Incassokosten worden immers berekend over de vordering, ongeacht of een betaling plaatsvindt.
- Art. 9.1 – nieuw art. 2a BIK --> Dit voorstel lijkt niet fair en erg ingewikkeld. Indien een incassobureau 6 vorderingen van 240 euro in behandeling krijgt, ligt het toepassen van 15% over de opgetelde hoofdsom meer voor de hand dan het nieuwe ingewikkelde model.
  - o  $6 \times 240 = 1.440 \times 15\% = 216$  euro incassokosten (Dit bedrag is gelijk aan de incassokosten wanneer het bedrag in één factuur i.p.v. uit zes facturen bestaat)
  - o  $1 \times 40 + 5 \times 20 = 140$  euro.

Waarom zouden de incassokosten voor een vordering zoals in het voorbeeld zoveel lager liggen dan hetgeen gerekend mag worden als de incassokosten in één keer worden aangezegd en opgelegd? Terwijl deze incasso meer werk behelst (er moet immers elke keer actie worden ondernomen na een nieuwe vervallen termijn)

Een voorstel zou kunnen zijn:

- o De vergoeding bedoeld in artikel 96 lid 8 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek bedraagt voor termijnvorderingen **tot een bedrag van € 133,33**, in een periode van zes maanden na het ontstaan van de eerste termijnvordering, een bedrag van € 40 voor de eerste termijnvordering en € 20 voor de volgende termijnvorderingen in deze genoemde periode.
  - o De vergoeding bedoeld in artikel 96 lid 8 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek voor termijnvorderingen **vanaf een bedrag van € 133,34 tot een bedrag van € 266,67** wordt berekend over de bij elkaar opgetelde termijnvorderingen, zoals omschreven in artikel 2 van dit Besluit.
- Bijlage 1: Kennis over de geschillenregeling en klachtenafhandeling zou ook een onderwerp moeten zijn waar incassomedewerkers een goede kennis van hebben.
  - Bijlage 2: Waarom is kennis van een stichting derdengelden nodig terwijl de wetgever er expliciet voor heeft gekozen geen verplichting op te nemen in de wet tav het hebben van een stichting derdengelden?