



**Datum :** 20 juni 2022  
**Onderwerp:** internetconsultatie Besluit kwaliteit incassodienstverlening  
**Contactpersoon:**

De Landelijke organisatie Sociaal Raadslieden (LOSRA, Sociaal Werk Nederland) maakt graag gebruik van de mogelijkheid om te reageren op het Besluit kwaliteit incassodienstverlening (Bki) en de voorgestelde wijziging van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

De volgende onderwerpen komen aan de orde:

1. Reactietermijn
2. Verborgene incassokosten
3. Oneigenlijke druk uitoefenen
4. Uitoefenen van telefonische en psychische druk
5. Betalen zonder kenmerk
6. Beschermingsbewind en curatele
7. Onnodig kosten maken
8. Betwisting vordering
9. Privacy
10. Incassokosten

## 1. Reactietermijn

In artikel 3.1 lid 1 Bki staat:

*"Een incassodienstverlener verstrekt aan de schuldenaar tot wie een vordering is gericht bij of zo spoedig mogelijk na het eerste contact en daarna telkens desgevraagd een schriftelijke beschrijving van de vordering."*

'Zo spoedig mogelijk' laat veel ruimte voor interpretatie over. Beter is om hier een harde termijn aan toe te voegen:

*"zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen twee weken"*

Een termijn van twee weken wordt ook gehanteerd door de Kamer voor gerechtsdeurwaarders ([ECLI:NL:TGDKG:2020:41](#)).

## 2. Verborgen incassokosten

Het komt in de praktijk voor dat de schuldeiser onder de noemer van administratiekosten al incassokosten in rekening brengt en dat de incassodienstverlener over de hoofdsom inclusief administratiekosten incassokosten berekent. De extra kosten zijn opgenomen in de hoofdsom waardoor dit voor de debiteur niet snel zichtbaar is. Het is van belang dat de incassodienstverlener hier extra voor waakt.

Dit kan bijvoorbeeld door in artikel 3.1 lid 3 Bki onder a expliciet op te nemen dat in de 'oorspronkelijke hoofdsom' geen buitengerechtigde kosten mogen worden opgenomen, onder welke benaming dan ook.

Daarnaast is het van belang om over incassokosten een extra bepaling op te nemen. Bijvoorbeeld:

*"De incassodienstverlener handelt volgens de Wet incassokosten. De incassokosten worden berekend over de oorspronkelijke hoofdsom. Door de schuldeiser in rekening gebrachte buitengerechtigde kosten, onder welke benaming dan ook, worden in mindering gebracht op de in rekening te brengen incassokosten."*

## 3. Oneigenlijke druk uitoefenen

In artikel 4.1 lid 1 staat:

*"Een incassodienstverlener die een schuldenaar benadert:*

*(...)*

*c. kondigt geen maatregelen aan die door de incassodienstverlener voor het innen van de vordering in redelijkheid niet getroffen kunnen worden;"*

De toelichting op deze bepaling is wel erg beknopt. Naast dreigen met beslag terwijl er nog geen vonnis is, zouden ook de volgende voorbeelden kunnen worden opgenomen:

- *voordoen alsof een verjaarde vordering afdwingbaar is;*
- *dreigen met registratie bij de BKR terwijl registratie niet mogelijk is;*
- *dreigen met registratie op een zwarte lijst;*
- *dreigen met afsluiting van energie, terwijl niet de netbeheerder, maar de energieleverancier de schuldeiser is;*
- *dreigen met het aanvragen van een faillissement zonder over een steunvordering te beschikken.*

## 4. Uitoefenen van telefonische en psychische druk

Bij veelvuldig (door de computer laten) bellen en sms-jes sturen slaat incasseren om in intimideren.

In artikel 4.1 lid 3 Bki staat:

*"Een incassodienstverlener benadert een schuldenaar zonder diens voorafgaande toestemming niet vaker dan drie keer per dag"*

Drie keer per dag is toch nog wel heel veel, zeker wanneer het dagelijks gebeurt. Hieraan toevoegen:

*"en zes keer per week"*

## 5. Betalen zonder kenmerk

In artikel 4.1 lid 1 onder d Bki staat:

*"Een incassodienstverlener die een schuldenaar benadert:*

*(...)*

*d. zet zich in om de schuldenaar bevrijdend te laten betalen en biedt, voor zover daar aanleiding voor is, een passende betalingsregeling aan."*

De LOSR stelt voor om aan de toelichting toe te voegen of als aparte regel op te nemen:

*"Wanneer onduidelijk is op welk dossier een betaling moet worden afgeboekt neemt de incassodienstverlener contact op met de debiteur om te onderzoeken voor welk dossier de betaling bedoeld is."*

## 6. Beschermingsbewind en curatele

Bij beschermingsbewind en curatele is de bewindvoerder c.q. curator verantwoordelijk voor het financiële huishouden. Het is dan van belang dat de bewindvoerder c.q. curator door de incassodienstverlener wordt benaderd en niet de debiteur.

Voeg toe aan art 4.1. Bki

*"Wanneer de incassodienstverlener weet of redelijkerwijze had kunnen weten dat sprake is van beschermingsbewind of curatele, dient de incassodienstverlener zich te richten tot respectievelijk de bewindvoerder of de curator."*

Neem in de toelichting op dat:

- *Indien de schuldeiser/opdrachtgever weet of redelijkerwijze had kunnen weten dat sprake is van beschermingsbewind of curatele geldt dit ook voor de incassodienstverlener.*
- *Van 'redelijkerwijze kunnen weten' is in ieder geval sprake wanneer het bewind en curatele gepubliceerd is in het Centraal curatele- en bewindregister.*

## 7. Onnodig kosten maken

Voorkomen moet worden dat vorderingen vanwege extra kosten onnodig hoog oplopen. De incassodienstverlener heeft hierin ook een eigen verantwoordelijkheid.

Voeg de volgende bepaling aan het Besluit toe:

*"Een incassodienstverlener maakt geen onnodig kosten."*

Toelichting

*Bij de invordering van schulden moet zoveel als mogelijk voorkomen worden dat onnodig kosten worden gemaakt. Concreet betekent dit bijvoorbeeld:*

- *verschillende vorderingen van dezelfde schuldeiser worden waar mogelijk samengevoegd;*
- *voordat er wordt gedagvaard, wordt waar mogelijk op verschillende manieren geprobeerd om in contact te komen met de debiteur om te bewerkstelligen dat de vordering minnelijk wordt voldaan;*
- *voordat er wordt gedagvaard is de laatste aanmaning niet ouder dan vier weken geleden.*

## 8. Betwisting vordering

Wanneer de debiteur het niet eens is met de vordering en om die reden niet bereid is te betalen, moet voorkomen worden dat de incassodienstverlener druk blijft uitoefenen.

Voeg de volgende bepaling aan het Besluit toe:

*"Bij betwisting van de vordering wordt dit voorgelegd aan de opdrachtgever. De incassodienstverlener blijft geen aanmaningen sturen, maar legt aan de opdrachtgever de keuze voor om het geschil op te lossen dan wel voor te leggen aan de rechter."*

Vergelijk de uitspraak van de Kamer voor gerechtsdeurwaarders die tot een soortgelijke regel komt ([ECLI:NL:TGDKG:2022:109](#))

## 9. Privacy

Over bescherming van de privacy van de debiteur is in het Besluit vrijwel niets opgenomen. Alleen is in de bijlage als vereiste vaardigheid van de incassodienstverlener opgenomen:

*"integer omgaan met privacygevoelige gegevens van debiteuren"*

Incassodienstverleners beschikken over veel privacygevoelige informatie van debiteuren. Informatie die zeer waardevol kan zijn voor de huidige, maar ook toekomstige opdrachtgevers. Bepaalde incassobureaus combineren de werkzaamheden van het incassobureau met een handelsinformatiebureau. Bedrijven gebruiken de informatie om te beoordelen of iemand in staat is z'n financiële verplichtingen na te komen. De gegevens blijven zeer lang bewaard. De gedragscode van de Nederlandse Vereniging van Handelsinformatiebureaus hanteert maar liefst een registratieperiode van 8 jaar.

De LOSR vindt dat de een incassodienstverlener geen informatie over de debiteur aan derden mag verstrekken. Om deze praktijk paal en perk te stellen is het nodig dat er privacybeschermende bepalingen in het Besluit opgenomen worden.

## 10. Incassokosten

De LOSR kan zich vinden in de voorgestelde aanpassing van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten om cumulatie van incassokosten bij termijnbetalingen tegen te gaan.

De LOSR vindt het een gemiste kans wanneer niet tevens het probleem van de extra btw-opslag bij de verkoop van vorderingen wordt aangepakt. We hebben hier eerder aandacht voor gevraagd en hieronder zetten we het probleem nogmaals uiteen.

Schuldeisers kunnen er voor kiezen om een incassobureau of deurwaarder in te schakelen om namens de schuldeiser de vordering te innen. Een andere veelvoorkomende mogelijkheid is dat de schuldeiser de vordering aan een incassobureau verkoopt. Deze tweede mogelijkheid is voor debiteuren in veel gevallen nadelig omdat de kosten die bij de debiteur in rekening worden gebracht hoger zijn. In ons rapport "*Invordering uit balans*" hebben we eerder aandacht gevraagd voor dit probleem.<sup>1</sup>

De hogere kosten hebben te maken met de zogenaamde btw-opslag. Schuldeisers zijn btw verschuldigd over de kosten die incassobureaus en deurwaarders in rekening brengen. Wanneer de schuldeiser btw-plichtig is kan de btw verrekend worden met de af te dragen btw. Wanneer de schuldeiser niet btw-plichtig is, zoals verhuurders, verzekeraars, banken, medische beroepen en de overheid, worden de incassokosten en de kosten voor ambtshandelingen met een btw-opslag

---

<sup>1</sup> Mr. A.J. Moerman, mr. S. van Muiswinkel en B. Houkes, *Invordering uit balans. Oplopende kosten bij de invordering van schulden*, LOSR/Sociaal Werk Nederland, Utrecht, 2020, p. 21 en p. 27.

verhoogd.<sup>2</sup>

Bij verkoop van vorderingen wordt de debiteur ook met een 'btw-opslag' opgezadeld wanneer de schuldeiser btw-plichtig is. Het Hof van Justitie heeft namelijk bepaald dat de aankoop van een vordering niet als 'btw-activiteit' wordt aangemerkt.<sup>3</sup> Wanneer een telefoonmaatschappij een vordering verkoopt verschuift de vordering van een onderneming die btw-plichtig is naar een onderneming die over deze werkzaamheden niet btw-plichtig is.

Dit heeft de volgende bizarre consequenties:

Wanneer de telefoonmaatschappij de vordering uit handen geeft aan een deurwaarder, mag er geen btw-opslag over de incassokosten en andere deurwaarderskosten berekend worden. Immers: de telefoonmaatschappij kan de kosten verrekenen. Wanneer een incassobureau de vordering heeft gekocht en als nieuwe schuldeiser de vordering uit handen geeft aan een deurwaarder, dan mag wel een btw-opslag berekend worden, omdat het incassobureau de btw niet kan verrekenen.



Onderstaand voorbeeld betreft een telefoonvordering. Wanneer deze vordering verkocht zou zijn dan zouden de incassokosten en de betekening- en executiekosten € 131,74 meer bedragen.

Hoofdsom titel	€	156,34
Rente berekend tot heden	€	11,46
Rente vanaf heden	p.m.	
Proceskosten	€	223,21
Betekening	€	75,46
Executiekosten	€	511,89
Nasalaris	€	15,00
		-----
<b>Totaal</b>	<b>€</b>	<b>993,36</b>
		+ p.m.
		=====

Bij verkoop extra  
btw-opslag  
€ 131,74

De debiteur heeft geen invloed op de keus van de schuldeiser om de vordering al dan niet te verkopen, maar wordt wel opgezadeld met de extra kosten en dat is onacceptabel.

In de brief van Minister voor Rechtsbescherming aan de Tweede Kamer van 8 februari 2019 zijn maatregelen aangekondigd die ervoor moeten zorgen dat de negatieve aspecten van verkoop van vorderingen worden tegengegaan.<sup>4</sup> Het Wetsvoorstel kwaliteit incassodienstverlening moet hierin voorzien, maar doet dit dus onvoldoende.

Via internetconsultatie hebben we ons standpunt over deze kwestie kenbaar gemaakt. In de Memorie van Toelichting van het wetsvoorstel neemt de minister het standpunt in dat door de debiteur wel de btw-opslag moet betalen. Het niet in rekening kunnen brengen van deze extra kosten zou een drempel opwerpen om de vordering te verkopen.<sup>5</sup> Deze constatering is juist, maar het is ons inziens ook terecht dat een drempel wordt opgeworpen. De schuldeiser kan immers kiezen voor een dure of minder dure manier van incasseren. Wanneer de schuldeiser kiest voor een dure

<sup>2</sup> Zie voor btw-opslag incassokosten art. 2 lid 3 [Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten](#). Zie voor btw-opslag kosten ambtshandelingen art. 10 [Besluit tarieven ambtshandeling gerechtsdeurwaarders](#).

<sup>3</sup> [HvJ EU 27 oktober 2011, nr. C-93/10, V-N 2011/55.17 \(GFKL\)](#).

<sup>4</sup> [Kamerstukken II 2018/19, 24 515, nr. 465](#).

<sup>5</sup> [Kamerstukken II 2020/21, 35 733, nr. 3, p. 54-55](#).

oplossing, dan is het ons inziens niet terecht dat de extra kosten bij de debiteur in rekening worden gebracht.

**Ons voorstel:** We stellen voor om art. 2 lid 3 Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke en art. 10 Besluit tarieven ambtshandeling gerechtsdeurwaarders zodanig aan te passen dat de btw-opslag alleen van toepassing is wanneer de oorspronkelijke schuldeiser (dus vóór verkoop) niet btw-plichtig is.

Met vriendelijke groet,

Voorzitter signaleringscommissie LOSR

Directeur Sociaal Werk Nederland