

Datum 17 mei 2022
Onze referentie -
Uw referentie Internetconsultatie Besluit Kwaliteit Incassodienstverlening
Behandelend advocaat
Email rechtstreeks
Inzake

Geachte heer, mevrouw,

Allereerst dank voor dit concept besluit. Als advocaat en oud-gerechtsdeurwaarder heb ik al jaren te maken met incassobureaus en word ook regelmatig geconfronteerd met de gebrekkige kwaliteit en misstanden. Het besluit juich ik dan ook van harte toe, maar ik zou graag nog enkele aanvullingen zien.

Derdengelden / Financiële stabiliteit incassobureau

Schuldenaar en schuldeiser hebben er een groot belang bij dat gelden die een incassobureau ontvangt voor een opdrachtgever, niet op de kantoorrekening van het incassobureau terecht mogen komen. Dit om te voorkomen dat bij een faillissement de gelden weg zijn. Het komt mij daarom voor dat een incassobureau verplicht zou moeten zijn een stichting derdengelden aan te houden en er zorg voor dient te dragen dat daarop nimmer een tekort bestaat. Daarbij is het in het belang van schuldenaar en schuldeiser dat er regels bestaan over hoe lang het incassobureau deze derdengelden onder zich mag houden. Op de derdengelden dient ook actief toezicht te bestaan.

Ik attendeer u op twee recente zaken van mijzelf, beide behandeld in kort geding bij de rechtbank te Zaandam (kenmerken 9756008 VV EXPL 22-21 en 9756096 VV EXPL 22-22). Bij beiden heeft het incassobureau gelden ontvangen, maar nimmer afgedragen aan hun cliënten. Sterker, de cliënten zijn niet eens geïnformeerd dat er derdengelden waren. Op het moment dat de cliënten er achter kwamen dat hun vorderingen waren geïncasseerd, bleek de derdengeldenrekening leeg. Kortom, het incassobureau is er met het geld van zijn cliënten vandoor. Het incassobureau is al veroordeeld tot betaling van de ontvangen derdengelden, maar het blijkt dat de eigenaar zelf schulden heeft en geen verhaal biedt.

Dat brengt mij bij het volgende punt: toezicht financiële stabiliteit van het incassobureau én schorsing van de inschrijving bij beslag, curatele, bewind, wnspl, faillissement of surseance van betaling van het bureau, diens bestuurders en/of diens eigenaren.

Reactietermijnen en informeren bij sluiten

In het besluit staat hoe gereageerd moet worden, maar niet wanneer. Het komt mij voor dat op een brief van de schuldenaar binnen twee weken (of zoveel sneller wanneer de situatie zich daartoe noopt) gereageerd moet worden. Dat is dan concreet en daarop kan dan toezicht worden gehouden.

Ook mist een verplichting de schuldenaar te informeren wanneer het dossier weer wordt gesloten. Ook dat is wenselijk.

Bezoekadres

Menig incassobureau wordt 'aan huis' gehouden en kent online niet eens een bezoekadres. Dit zijn risicovolle incassobureaus, de kans is aanwezig dat bij misstanden geen verhaal op het incassobureau zelf aanwezig zal zijn. De verplichting een werkelijk bezoekadres te hanteren, alwaar bezoek gedurende tenminste drie uur per werkdag (of welke bepaling dan ook) mogelijk is, verkleint de kans op een incassobureau op papier en zorgt er voor dat laaggeletterde schuldenaren gewoon langs kunnen komen. Niet iedereen kan een e-mail schrijven.

Privacy

Wat mist zijn regels over het benaderen van derden. Menig incassobureau belt de (vermoedelijk) werkgever van de schuldenaar of belt familie van de schuldenaar. Ik denk dat het wenselijk is regels te stellen over wat wel en niet mag, met de privacy van de schuldenaar in het achterhoofd.

Sancties en openbaarheid

Ik zou aanraden, net als in andere beroepsgroepen, gegronde klachten in het openbare register te tonen. Ik zou ook aanraden te bepalen welke sancties er kunnen zijn (gegrond zonder maatregel, waarschuwing, waarschuwing met aanzegging boete, boete, schorsing, schrappen/royement). Ik zou ook bepalen hoe lang dit in het openbare register zichtbaar moet zijn. Vergelijk het met advocaten en gerechtsdeurwaarders.

Dit geldt ook wanneer er sprake is van insolventie of beschermende maatregelen (beslag, curatele, bewind, wspan, surseance van betaling, faillissement). Dit dient openbaar te worden gemaakt met daarbij een schorsing of royement.

Denk ook aan het dragen van een keurmerk op de website én verplichting tot verwijderen van dat keurmerk bij schorsing of royement. Schuldenaren en schuldeisers moeten kunnen weten met wie zij te maken hebben.

Samenvattend

Samenvattend zou ik graag de volgende punten toegevoegd zien aan het besluit:

- Verplichting te voldoen aan solvabiliteit-/liquiditeitseisen;
- Regels omtrent het aanleveren van financiële jaarstukken en kengetallen;
- Verplichting aanhouden Stichting Derdengelden;
- Regels omtrent de derdengelden (bijvoorbeeld binnen een maand verwerken in incassodossier en doorstorten aan opdrachtgever/schuldeiser, nooit meer en ook nooit

minder op de derdengelden aanhouden dan noodzakelijk is in het kader van de incassowerkzaamheden) en toezicht;

- Concrete maximale reactietermijn op brief/verzoek schuldenaar en schuldeiser;
- Regels omtrent benaderen van derden zoals werkgevers en familieleden/buren;
- Verplichting aanhouden kantooradres alwaar dagelijks bezoek mogelijk is;
- Ambtshalve schorsing van de inschrijving bij beslag, curatele, bewind, wsnp, surseance van betaling of faillissement (waaronder ook wordt verstaan de aanvraag daartoe) van de onderneming, gelijkelijk (een van de) bestuurder, gelijkelijk (een van de) eigenaren/UBO's.
- Concrete sancties bij niet naleving van het besluit.
- Openbaarheid bij gegronde klachten en sancties, als ook bij beslag, curatele enz.

Tot slot

Ook toezicht kan niet voorkomen dat schuldenaren én schuldeisers worden gedupeerd door incassobureaus. Het besluit is een mooi begin, maar ik vrees dat mijn cliënten zelfs met dit besluit onvoldoende beschermd zouden worden omdat schuldenaren en schuldeisers alleen bij gerechtsdeurwaarders echt beschermd worden. Gerechtsdeurwaarders staan onder streng (het strengste) tuchtrechtelijke toezicht én de overheid staat garant voor de derdengelden. Ik meen dat schuldenaren en schuldeisers beter beschermd zouden zijn wanneer alleen gerechtsdeurwaarders en advocaten incassodiensten mogen verlenen.

Ik maak ook graag gebruik van de gelegenheid om aan te stippen dat de overheidsincasso wel heel bijzonder in elkaar zit. Overheidsinstanties zoals gemeenten zijn zelf de schuldeiser, schrijven zelf de veroordeling ('besluit tot terugvordering' bijvoorbeeld) en incasseren vervolgens ook nog eens zelf, en dat alles zonder enige vorm van (actief) toezicht. Dit besluit zal dat niet verbeteren, sterker, dit besluit is voor die vorm van incasso niet eens bedoeld. Ik maak graag gebruik van de gelegenheid om te bepleiten dat schuldeiser/rechtspreker/incasso nimmer in één hand mag zijn, ook niet van de overheid zelf. Wilt u de positie van de schuldenaren verbeteren, dan moet de overheidsincasso ook onder de loep genomen worden.

Dank voor uw aandacht!

Met vriendelijke groet,

Abma Advocaten