

# VERBETERPLAN INCASSO



## UITGANGSPUNTEN

- 1** De meeste consumenten die niet op tijd betalen, willen wel, maar kunnen niet betalen. Of zij willen niet betalen omdat zij de vordering betwisten. Deze consument, en niet de bewuste wanbetaler, moet het uitgangspunt zijn van de wet en van de incassoprocedures van bedrijven, incassobureaus en gerechtsdeurwaarders.
- 2** De wet en de incassoprocedures van bedrijven, incassobureaus en gerechtsdeurwaarders moeten erop gericht zijn, om consumenten met maatwerk in staat te stellen hun schulden op gecontroleerde wijze af te lossen.
- 3** Het is maatschappelijk onwenselijk dat de wet en incassoprocedures van bedrijven, incassobureaus en gerechtsdeurwaarders tot gevolg hebben, dat relatief kleine schulden tientallen of zelfs honderden keren over de kop gaan, waardoor de consument nog verder in de schulden komt.

De Consumentenbond vraagt de volgende maatregelen van de Tweede Kamer:

### Incassokosten omlaag

- Verlaag het minimumbedrag aan buitengerechtelijke incassokosten van 40 naar 15 euro;
- Schrap de mogelijkheid om bij één en hetzelfde contract, voor elke opeenvolgende, gemiste (maand)betaling opnieuw incassokosten te rekenen;
- Schrap de mogelijkheid om in bepaalde gevallen aan de consument BTW in rekening te brengen over de buitengerechtelijke incassokosten.

### Markttoetreding, -ordening en -toezicht

- Stel wettelijke toetredings- en/of opleidingseisen in, waaraan voldaan moet worden voordat een persoon of bedrijf als incassobureau mag optreden;
- Stel een verbod in op het combineren, in persoon of binnen een bedrijf, van de functies van incassobureau en gerechtsdeurwaarder;
- Stel een toezichthouder in, die afschrikwekkende maatregelen kan nemen tegen incassobureaus en gerechtsdeurwaarders die zich misdragen en/of de wet of hun eigen gedragscodes overtreden.

### Bij de rechter

- Bewerkstellig dat rechters meer tijd krijgen voor incassozittingen en hierin een actieve(re), waarheidsvindende rol kunnen innemen;
- Voer beleid in om het aantal verstekvonnissen, waarbij de consument niet komt opdagen in de rechtszaal, te verminderen;
- Voer de dubbele redelijkheidstoets opnieuw in, waardoor de ondernemer/het incassobureau/de gerechtsdeurwaarder, ook als de incassokosten binnen de wettelijke grenzen blijven, moet aantonen dat de kosten in redelijkheid zijn gemaakt en dat de hoogte ervan redelijk is.

De Consumentenbond vraagt de volgende maatregelen van incassobureaus en gerechtsdeurwaarders:

### Incassoprocedure

- Wees u voortdurend bewust van de maatschappelijke schuldenproblematiek, de impact van schulden op het leven van een individu, en uw rol daarbij;
- Lever maatwerk om de consument zo goed mogelijk in staat te stellen om zijn schulden op gecontroleerde wijze af te lossen;
- Onderbouw de vordering met een kopie van het gehele dossier;
- Blijf, nadat de vordering aan u is overgedragen, hierover in nauw contact met het bedrijf in kwestie;
- Geef de consument altijd een redelijke termijn voor betaling (minimaal 1 week);
- Schort een incassoprocedure op, als de consument daartegen inhoudelijk bezwaar maakt of als deze om een betalingsregeling vraagt;
- Klop niet pas na meer dan één jaar voor het eerst met een openstaande vordering aan bij de consument.

### Communicatie

- Gebruik geen dreigende of intimiderende taal en/of praktijken; bijvoorbeeld door te dreigen met rechtszaken, BKR-registratie, loonbeslag en/of executoriale verkoop, terwijl dit (nog) niet aan de orde is;
- Schrijf uw brieven in begrijpelijk Nederlands, zonder ingewikkelde formuleringen, onnodig juridisch taalgebruik en ander jargon;
- Bedien u zo min mogelijk van geautomatiseerde telefoontjes, brieven, e-mails, sms'jes, etc;
- Leg uit hoe het bedrag aan buitengerechtelijke incassokosten en/of gerechtelijke kosten tot stand is gekomen. Splits het bedrag op een overzichtelijke manier uit en benoem de verschillende posten op een begrijpelijke manier;
- Stuur een brief nogmaals als de consument zegt deze niet ontvangen te hebben, zonder dat dit leidt tot (incasso)kosten;
- Stuur een ontvangstbevestiging als de consument een brief of e-mail stuurt;
- Neem persoonlijk contact op met de consument, als deze op meerdere contactverzoeken niet reageert.

### Contact

- Wees altijd goed bereikbaar tijdens kantooruren;
- Zet een bezoekadres, een postadres, een e-mailadres en een telefoonnummer op uw brieven, in uw e-mails en op uw website;
- Wijs een vaste contactpersoon voor de consument aan binnen uw bedrijf;
- Reageer altijd persoonlijk en inhoudelijk op vragen van de consument.