

# Incassokosten aangepakt!

door mr. A.J. Moerman (Rijnstad Arnhem) en  
W.C.P. van den Berg (ISR Den Haag)

Op 10 november 2008 werd het rapport 'Incassokosten, een bron van ergernis' van de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden in Tros Radar gepresenteerd.<sup>1</sup> Een dag later ging de Minister van Justitie onder druk van de Tweede Kamer overstag. Hij kondigde wettelijke maatregelen aan.<sup>2</sup> Een bijzonder moment, want in eerdere brieven gaf de minister aan wettelijk ingrijpen niet nodig te vinden.<sup>3</sup> Dit artikel beschrijft de regels voor incassokosten en gaat in op de belangrijkste gesignaleerde knelpunten uit het rapport.

## Redelijke kosten

Als een schuldeiser kosten moet maken om een vordering zonder een gerechtelijke procedure te innen, dan mag hij deze bij de debiteur in rekening brengen. Dit kunnen kosten zijn voor het inschakelen van een incassobureau, maar ook de kosten van een eigen incassoafdeling. Deze kosten, die we hier *incassokosten* noemen, komen ook onder verschillende andere benamingen voor zoals *administratiekosten*, *bureaunkosten*, *aanmaankosten*, *buitengerechtelijke kosten* en *leges*.

*Over de hoogte van de kosten is in de wet niet veel geregeld. Er staat slechts dat het moet gaan om 'redelijke kosten ter voldoening buiten rechte'.*

Over de hoogte van de kosten is in de wet niet veel geregeld. Er staat slechts dat het moet gaan om 'redelijke kosten ter voldoening buiten rechte'.<sup>4</sup> Het betreft hier een dubbele redelijkheidstoets: zowel het maken van de kosten als de hoogte ervan moet redelijk zijn. De rechter kan de kosten ambtshalve matigen, dat wil zeggen ook indien de debiteur er niet om verzoekt.<sup>5</sup>

Het begrip 'redelijke kosten' is niet bepaald een duidelijk criterium. Vandaar dat een rechterlijke werkgroep in het Rapport Voorwerk II richtlijnen voor redelijke maximumtarieven heeft ontwikkeld die in de praktijk door de meeste rechters worden toegepast.<sup>6</sup>

Rapport Voorwerk II vermeldt de volgende maximumtarieven voor procedures bij de kantonrechter:

belang van de zaak (t/m)	tarief incassokosten	inclusief BTW (19%)
€ 250	€ 37	€ 44,03
€ 500	€ 75	€ 89,25
€ 1250	€ 150	€ 178,50
€ 2500	€ 300	€ 357
etc.		etc.

In de tabel is ook een kolom inclusief BTW opgenomen. Deze is alleen van toepassing indien de schuldeiser zelf niet BTW-plichtig is

en dus de aan het incassobureau verschuldigde BTW niet kan verrekenen. Bij inning namens o.a. de volgende schuldeisers mag het incassobureau dus wel BTW over de incassokosten bij de debiteur in rekening brengen:<sup>7</sup>

- onderwijsinstellingen;
- banken;
- verzekeringsmaatschappijen;
- medische beroepen.

Als het tot een juridische procedure komt, dan toetst de rechter meestal aan Voorwerk II. Maar hoe is het gesteld met het overgrote deel van de vorderingen die uit angst voor een procedure worden betaald? Uit het onderzoek van de sociaal raadslieden blijkt dat meestal teveel wordt berekend.

## Eigen kosten van schuldeisers

Een deel van de schuldeisers brengt zelf al incassokosten in rekening. Ze doen dit veelal onder andere benamingen zoals 'kosten aanmaning' en 'administratiekosten'. Volgens het Rapport Voorwerk II is dit toegestaan, mits de totale kosten van aanmaning tot incassobureau maar niet meer bedragen dan het maximumtarief. Uit het LOSR-onderzoek blijken met name schuldeisers met een machtspositie zelf al hoge kosten te berekenen. Bij vrijwel alle energie- en waterbedrijven zijn bedragen olopend tot € 50 à € 75 per termijn geen uitzondering. Deze bedrijven kunnen meestal zonder tussenkomst van de rechter tot afsluiting overgaan. Betalen is dan de enige optie.

*Uit het LOSR-onderzoek blijken met name schuldeisers met een machtspositie zelf al hoge kosten te berekenen.*

Soms moet het bedrijf wel eerst naar de rechter, namelijk indien het niet mogelijk is om zonder medewerking van betrokkene een individueel huishouden af te sluiten. Er is dan een machtiging tot binnentreden nodig. De praktijk laat zien dat, bewust van de te hoge kosten in het voortraject, bij dagvaarding de kosten verlaagd worden tot Voorwerk II-niveau.

De kosten die energie- en waterbedrijven berekenen zijn vaak op zichzelf al hoger dan de maximumtarieven van Voorwerk II. De kosten lopen verder op bij uitbesteding van de vordering aan incassobureaus en deurwaarders.

1 Het rapport is te downloaden op [www.sociaalraadslieden.nl](http://www.sociaalraadslieden.nl). Achtergrondinformatie en jurisprudentie over incassokosten is te vinden op [www.rijnstad.nl/schulden](http://www.rijnstad.nl/schulden).  
2 Zie verslag algemeen overleg 11 november 2008, Kamerstukken II 2008/09, 24 515, nr. 144.  
3 Zie o.a. de brief van 7 maart 2008, Kamerstukken II 2007/08, 30 928, nr. 16.  
4 Zie art. 6:96, lid 2, onder c, BW.  
5 Zie art. 6:109 BW. De rechter kan de kosten eveneens matigen indien de hoogte van de incassokosten in de algemene voorwaarden is geregeld. Zie art. 242 Rv.  
6 Rapport Voorwerk II is te downloaden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).  
7 Zie art. 11 Wet OB 1968.

## Incassobureaus

Iedereen kan van de een op de andere dag een incassobureau beginnen. Er zijn naar schatting ruim achthonderd incassobureaus in Nederland. Het zal duidelijk zijn dat in zo'n niet-gereguleerde

*Om kaf van koren te scheiden zijn ongeveer dertig (grote) incassobedrijven georganiseerd in de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen (NVI).*

markt allerlei kostenposten voorkomen. Er zijn zelfs incassobureaus die leges in rekening brengen, terwijl incassobureaus geen inzage hebben in de gemeentelijke basisadministratie en dus deze kosten niet kunnen maken.

Om kaf van koren te scheiden zijn ongeveer dertig (grote) incassobedrijven georganiseerd in de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen (NVI). Deze NVI-leden vertegenwoordigen ongeveer 70-80% van de incassomarkt. Aangesloten incassobureaus moeten zich houden aan de opgestelde gedragsregels.<sup>8</sup>

Je zou verwachten dat incassobureaus die aangesloten zijn bij de NVI zich aan richtlijnen en regels houden en geen te hoge incassokosten in rekening brengen. Ook verwacht je dat kosten die schuldeisers in rekening brengen door bij de NVI aangesloten incassobureaus niet nog eens klakkeloos geïnd worden naast de eigen

*De belangrijkste bron van inkomsten voor deurwaarders is meer gelegen in het verrichten van ambtshandelingen en het optreden als procesgemachtigde.*

incassokosten. Niets is minder waar. De gedragscode van de NVI zelf is namelijk op belangrijke onderdelen in strijd met het Rapport Voorwerk II:

1. Indien in de overeenkomst tussen leverancier en debiteur staat wat de kosten zijn als de debiteur de overeenkomst niet nakomt, dan mag volgens de gedragscode van de NVI het incassobureau deze kosten maximaal in rekening brengen. Dit mag ook als de kosten veel hoger zijn, dan de rechter volgens het Rapport Voorwerk II in een juridische procedure zal toewijzen.
2. Als in de overeenkomst niets over de kosten geregeld is, mag het incassobureau volgens de gedragscode van de NVI het tarief volgens Rapport Voorwerk II in rekening brengen verhoogd met kosten ten behoeve van inname van het dossier met een maximum van € 25. Wanneer de schuldeiser niet BTW-plichtig is: € 29,75. Deze extra verhoging is een onderdeel van de incassokosten en is daarmee eveneens in strijd met Rapport Voorwerk II.

Een extra verhoging van € 25 lijkt weinig, maar is voor de individuele consument veel geld. Voor de incassobranche gaat het ook om veel geld, want gezien het grote aantal incasso-opdrachten wordt alleen al door deze extra verhoging naar schatting € 130 miljoen te veel berekend.<sup>9</sup>

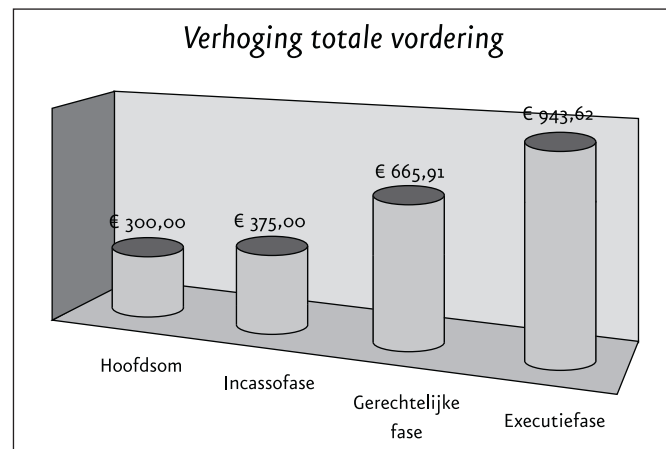
## Deurwaarders

Naast incassobureaus zijn ook deurwaarders actief op de incassomarkt. Een deurwaarder (of: gerechtsdeurwaarder) wordt benoemd bij koninklijk besluit. Naast het verrichten van ambtshan-

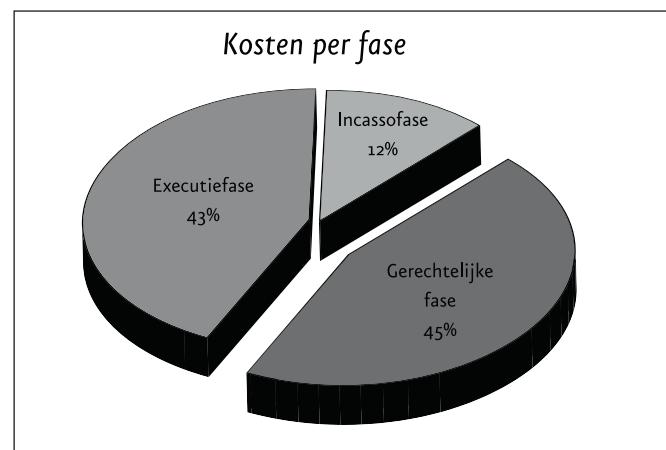
delingen (betekenen van een dagvaarding of een vonnis, het leggen van beslag etc.) is een deurwaarder bevoegd nevenwerkzaamheden te verrichten onder voorwaarde dat dit 'de goede en onafhankelijke vervulling van zijn ambt, dan wel het aanzien daarvan, niet schaadt of belemmert.'<sup>10</sup> Het incasseren van vorderingen is zo'n nevenactiviteit.

Uit het onderzoek van de sociaal raadslieden komt naar voren dat deurwaarders de incassokosten meestal berekenen conform het rapport Voorwerk II. Hier geldt echter de kanttekening dat het incassotraject bij deurwaarders doorgaans korter is dan bij incassobureaus. De belangrijkste bron van inkomsten voor deurwaarders is meer gelegen in het verrichten van ambtshandelingen en het optreden als procesgemachtigde.

De volgende grafiek laat aan de hand van een aan de praktijk ontleend voorbeeld zien, dat een hoofdsom van € 300 en incassokosten ad. € 75 na dagvaarding, vonnis en uiteindelijk beslag op inkomen tot een verdrievoudiging van de vordering leidt. Extra kosten die grotendeels inkomsten voor de deurwaarder zijn.



De kosten in de gerechtelijke en executiefase bedragen in dit voorbeeld 88% van de totale kosten.



<sup>8</sup> <http://www.nvio.nl/files/Gedragscode.pdf>.

<sup>9</sup> Volgens de heer Mijsbergen, bestuurslid van de NVI, hebben de aangesloten incassobureaus in 2007 in totaal 5,2 miljoen incasso-opdrachten ontvangen (Spits, 19 maart 2008, p. 1). Met een eenvoudige rekensom kom je dan op € 130 miljoen te veel berekende incassokosten, exclusief eventuele BTW.

<sup>10</sup> Art. 20 Gerechtsdeurwaarderwet.

Deurwaarders hebben in feite een dubbele pet op. Ze zijn incassobureau én ze verrichten ambtshandelingen. Het gevaar is dat die twee rollen elkaar bijten en dat bijvoorbeeld de commerciële rol als opdrachtnemer van een schuldeiser conflicteert met de onpartijdige rol van ambtsdrager. Deze onpartijdige rol staat op zichzelf al onder druk nu de inkomsten van de deurwaarder grotendeels afhankelijk zijn van het verrichten van ambtshandelingen. Dagvaarden en beslagleggen is lonend! In ons omringende landen is dat anders geregeld. Deurwaarders zijn daar in overheidsdienst, ontvangen een vast salaris en mogen geen commerciële opdrachten aanvaarden.

*Naast de hoge kosten die schuldeisers zelf berekenen, en de te hoge kosten die incassobureaus berekenen, komt uit het onderzoek een derde probleem naar voren: de verborgen incassokosten.*

Deurwaarders doen het dus goed als het om de hoogte van de incassokosten gaat. Of dit ook voor de totale kosten geldt is nog maar de vraag. Een herbezinning op de positie van de gerechtsdeurwaarder is nodig. De Commissie Evaluatie Gerechtsdeurwaarderswet komt binnenkort met een rapport en zal hier wellicht aanzetten toe geven.

#### Verborgen incassokosten

Naast de hoge kosten die schuldeisers zelf berekenen, en de te hoge kosten die incassobureaus berekenen, komt uit het onderzoek een derde probleem naar voren: de verborgen incassokosten. Wanneer de schuldeiser zelf al een eigen traject met incassokosten in gang heeft gezet en vervolgens de verdere invordering uitbesteedt aan een incassobureau, berekent dat incassobureau meestal ook nog eens incassokosten. Dubbele incassokosten dus. Sommige incassobureaus doen dit openlijk, door de kosten te specificeren. Regelmatig echter blijken de kosten die de schuldeiser oorspronkelijk al in rekening had gebracht, al dan niet bewust, in de hoofdsom ondergebracht te zijn. Het incassobureau berekent dan vervolgens de eigen incassokosten over die verhoogde hoofdsom. Het volgende voorbeeld kan dit verduidelijken.

Een energiebedrijf heeft in verband met een achterstand van € 195 in totaal € 75 aan kosten berekend. Het energiebedrijf geeft de vordering uit handen aan een incassobureau en deze komt met de volgende specificatie.

#### Specificatie incassobureau

Hoofdsom	€ 270,00	
Rente tot heden	€ 4,03	
Incassokosten	€ 100,00	+
Totaal	€ 374,03	

Bij een hoofdsom ad € 270 mag volgens het rapport Voorwerk II maximaal € 75 berekend worden. Het incassobureau berekent echter € 25 extra omdat het is aangesloten bij de NVI. Bovendien bevat de hoofdsom € 75 verborgen kosten van het energiebedrijf. De specificatie had er eigenlijk als volgt moeten uitzien.

#### Voorbeeldbrief

Geachte heer, mevrouw,

U stuurt mij een aanmaning in verband met .... Dat ik nog moet betalen is juist, maar de kosten die u in rekening brengt zijn te hoog. Voor de hoogte van incassokosten geldt het volgende.

Voor het sturen van aanmaningen mogen kosten in rekening worden gebracht. De hoogte van de kosten wordt door de rechter beoordeeld aan de hand van het rapport Voorwerk II. Daarin zijn de volgende maximumtarieven opgenomen:

Hoofdsom + rente	Max. kosten	Incl. BTW
Tot € 250	€ 37,00	€ 44,03
Van € 250 tot € 500	€ 75,00	€ 89,25
Van € 500 tot € 1250	€ 150,00	€ 178,50
Van € 1250 tot € 2500	€ 300,00	€ 357,00
Etc.		

Het volgende is hierbij nog van belang:

- Het maximum aan incassokosten geldt ongeacht hoe de kosten worden genoemd. Bijvoorbeeld: administratiekosten, registratiekosten, aanmaankosten, buitengerechtelijke kosten.
- Indien de opdrachtgever zelf al aanmaankosten heeft berekend en het incassobureau brengt ook kosten in rekening, dan geldt het maximum voor het totaalbedrag.
- Er mag alleen BTW over de incassokosten berekend worden indien de opdrachtgever niet BTW-plichtig is. Dit geldt bijvoorbeeld voor verzekeraars, verhuurders, banken, medische beroepen en onderwijsinstellingen.
- Indien er meerdere termijnen niet zijn betaald, dienen de incassokosten berekend te worden over het totaalbedrag. Dus wanneer twee keer € 100,- niet betaald is, moeten de incassokosten berekend worden over het totaal bedrag ad. € 200,-. De incassokosten mogen dan maximaal € 37,- bedragen.

De hoofdsom van de aanmaning die u stuurt bedraagt € ..... Dit betekent dat u maximaal € ..... aan incassokosten in rekening mag brengen. Ik zal dit bedrag aan u overmaken.

Hoogachtend,

#### De werkelijke kosten

Hoofdsom	€ 195,00	
Rente tot heden	€ 4,03	
Incassokosten	€ 175,00	+
Totaal	€ 374,03	

Bij een werkelijke hoofdsom van € 195 mag volgens het rapport Voorwerk slechts € 37 berekend worden. Dit betekent dat er € 138

(373%) te veel is berekend, wat neerkomt op een 'kostenverdriedubelaar'.

<b>Teveel berekend</b>	
Berekend	€ 175,00
Volgens Voorwerk	€ 37,00 -
Teveel	€ 138,00
Procentueel	373%

Het is niet reëel te verwachten dat het probleem van 'dubbele kosten' met zelfregulering is op te lossen. Incassobureaus en deurwaarders stellen zich 'lijdelijk' op ten aanzien van hetgeen in de Algemene Voorwaarden tussen schuldeiser en debiteur is geregeld. Wanneer ze dat niet doen schakelt de schuldeiser gewoon een incassobureau in die wel bereid is dubbele tarieven te regelen. Alleen een wettelijke maximering kan dit probleem verhelpen.

In afwachting van een wettelijke regeling dienen incassobureaus, net als deurwaarders doorgaans al doen, in ieder geval:

- de eigen kosten van de schuldeiser afzonderlijk op de specificatie te vermelden;
- de incassokosten over de *echte hoofdsom* en niet over de *hoofdsom inclusief* kosten te berekenen.

De NVI zou dit ook in haar gedragsregels op moeten nemen. Dit is gewoon een kwestie van fatsoen.

### Hoe verder?

Met het rapport 'Incassokosten, een bron van ergernis!' is de Tweede Kamer kamerbreed doordrongen geraakt van de ernst van de problematiek. Tijdens de behandeling op 11 november 2008 moest de Minister van Justitie meermalen beloven dat er daadwerkelijk een wettelijke regeling met maximumtarieven komt. Voordat het wetsvoorstel wordt ingediend zal de minister een brief naar de Kamer sturen met daarin de contouren van de regeling en kunnen belangenorganisaties nog op een conceptregeling reageren.

Het zal dus nog wel even duren voordat een wettelijke regeling tot stand komt. Voor de schuldenaar blijft intussen het advies gelden: Betaal geen cent teveel! Geen eenvoudige zaak, nu specificaties vaak onduidelijk en kosten verborgen kunnen zijn. Bovendien gaat er een behoorlijke druk uit van incassobureaus, en zeker van energie- en waterbedrijven, om de rekening volledig te betalen. Een belangrijke taak voor schuld- en rechtshulpverleners om klanten hierin bij te staan.