

**Incassokosten, een
bron van ergernis!**

Colofon

Incassokosten, een bron van ergernis!

Uitgave

MOgroep Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening / LOSR
Admiraal Helfrichlaan 1
Postbus 3332
3502 GH UTRECHT
tel: 030 - 2983434
fax: 030 - 2983437
www.mogroep.nl

Tekst

Mr. A.J. Moerman, afdelingsmanager sociaal raadsliden Rijnstad Arnhem
W.C.P. van den Berg, signaleringsmedewerker Instituut Sociaal Raadsliden Den Haag

Eindredactie

Jennifer Elich MOgroep Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening / LOSR

Bestelwijze

De publicatie *Incassokosten, een bron van ergernis!* (brochurenummer WMDB0021) is te downloaden van de website www.mogroep.nl/welzijn.

ISBN 9789055682409
NUR 752

Utrecht, oktober 2008

Landelijke Organisatie Sociaal Raadsliden

Sociaal raadsliden zijn georganiseerd in de Landelijke Organisatie Sociaal Raadsliden (LOSR). De LOSR is ondergebracht bij de brancheorganisatie MOgroep Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening. Jaarlijks hebben de Sociaal raadsliden zo'n 500.000 cliëntcontacten. Zij helpen burgers met belastingzaken, huur- en zorgtoeslagen, sociale zekerheid en andere financiële en juridische kwesties.

**Incassokosten, een
bron van ergernis!**

Voorwoord

Wie iets koopt moet betalen. Wie niet betaalt voor een geleverde dienst of product krijgt vroeg of laat met een incassoprocedure te maken. Dat kost geld en daar zijn richtlijnen voor. Wat is er dan mis met die incassopraktijk?

Volgens minister van Justitie Hirsch Ballin: niets.¹

Het rapport *Incassokosten, een bron van ergernis!* dat voor u ligt laat de werkelijkheid zien. Er is veel mis. En het ontbreken van wettelijke regels, toezicht en controle op essentiële punten werkt dat in de hand. Zowel schuldenaren, als ook de spelers op de incassomarkt ondervinden hier nadeel van. Het huidige incassosysteem bevat perverse prikkels. Die werken zo:

- Incassobureaus brengen te hoge incassokosten in rekening. Wie dat weet zou naar de rechter kunnen stappen. De rechter zal vervolgens lagere incassokosten toewijzen. Want de rechter hanteert voor incassokosten vrijwel altijd de door de Nederlandse Vereniging van Rechtspraak (NVVR) opgestelde richtlijnen zoals opgenomen in het Rapport Voorwerk II. Niet alleen ongebonden incassobureaus, maar ook de bij de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen (NVI) aangesloten incassobureaus brengen structureel hogere kosten in rekening. De NVI-leden brengen bovenop de richtlijn van de rechter nog eens 130 miljoen euro per jaar extra opcenten in rekening. Moet nu echt iedereen die een aanmaning van een incassobureau krijgt die voortaan voorleggen aan de rechter? Omdat alleen de rechter de tarieven van Voorwerk II toepast? Dat zou de samenleving aanzienlijk meer geld kosten dan een eenvoudige ministeriële regeling die maximaal toegestane incassokosten voor alle incassomarktpartijen voorschrijft.
- Incassokosten worden dubbel in rekening gebracht doordat incassobureaus in de incassoschuld niet zichtbaar de onkosten van de schuldeiser meenemen en daaroverheen de eigen incassokosten berekenen: een kostenverdubbelaar. Grote bedrijven als energie- en waterleidingbedrijven berekenen voor hun eigen incassoactiviteiten al hoge kosten. Die kosten zelf zijn vaak hoger dan de toegestane kosten conform het rapport Voorwerk II. Als deze bedrijven vervolgens een incassobureau inschakelen leidt dit tot een kostenverdubbeling, waardoor de tarieven van Rapport Voorwerk II ruim worden overschreden. Incassobureaus kunnen het doorberekenen van de eigen kosten door de opdrachtgevende bedrijven bijna niet weigeren, want dan gaat die opdrachtgever wel naar een ander incassobureau.
- De incassomarkt is geen *fair level playingfield*. Er is sprake van een incassomarkt waarin de opdrachtnemende partijen ongelijke spelers zijn met ongelijke bevoegdheden: gerechtsdeurwaarders, deurwaarder/incassobureaus, in NVI-verband georganiseerde incassobureaus (70-80% van de incassomarkt), grote zelfstandig opererende schuldeisers zoals energiebedrijven en de achthonderd ongebonden incassobureautjes die zonder enige normering optreden. Dat zijn allemaal partijen met verschillende belangen en verschillende werkwijzen die de rekening en de kosten van de verstoorde marktwerking bij de schuldenaar incasseren. Incassobureaus genereren hun inkomen uit de incassokosten die ze in rekening brengen. Deurwaarders daarentegen hebben minder belang bij incassokosten: zij halen hun winst voornamelijk uit het dagvaarden en het leggen van beslag.

De Landelijke Organisatie Sociaal Raadsliden (LOSR) / MOgroep Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening (W&MD) toont in dit rapport aan dat er structureel veel mis is met de

¹ [Kamerstukken II 2007-2008, 30928, nr. 16.](#)

incassomarkt. Ondanks het lofwaardige streven van de NVI om met een keurmerk en een strikte collegiale controle de markt te reguleren.

De LOSR / MOgroep W&MD vindt dat deze misstanden niet langer genegeerd mogen worden. Er moeten snel wettelijke regels en toezicht komen die er voor zorgen

- dat rechtsbescherming van schuldenaren verzekerd wordt;
- dat voor opdrachtgevers en opdrachtnemers gelijke spelregels gelden als het gaat om normering en transparantie van incassokosten;
- dat er een eind komt aan excessieve incassokosten.

Jaarlijks geven in Nederland zo'n vierhonderd Sociaal raadslieden in 500.000 cliëntcontacten advies en ondersteuning aan burgers. De voorbeelden in dit rapport zijn ontleend aan die dagelijkse praktijk van die Sociaal raadslieden. De voorbeelden zijn geen incidenten, maar zijn representatief voor structureel gehanteerde werkwijzen van schuldeisers, incassobureaus en deurwaarders.

André Moerman en Walter van den Berg hebben met deze inventarisatie en analyse van de incassopraktijk haarfijn de werkelijkheid blootgelegd. Die is goed mis en dwingt tot actie! Nu zijn de politiek en de bewindslieden van Economische Zaken en Justitie aan zet!

Saskia Noorman-den Uyl,

Voorzitter Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden / MOgroep W&MD

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Inleiding	7
1. Incassokosten, wat zijn de regels	9
2. De incassofase afgezet tegen de gerechtelijke- en executiefase	11
3. De spelers op de incassomarkt	13
4. Eigen kosten van schuldeisers	15
5. Bij de NVI aangesloten incassobureaus	17
6. Overige incassobureaus en gerechtsdeurwaarders	21
7. Verborgene incassokosten	23
8. Te hoge kosten door niet samenvoegen van vorderingen	27
9. Incassokosten pas bij dagvaarding verlagen	29
10. Conclusies en aanbevelingen	31
Bijlage: Feiten en cijfers over incasso	35

Inleiding

Incassokosten zijn voor incassobureaus en deurwaarders een bron van inkomsten. Voor mensen met schulden zijn incassokosten echter een bron van ergernis. Veelvuldig worden namelijk te hoge kosten in rekening gebracht.

In het rapport *Mensen met schulden in de knel, misstanden bij de invordering van schulden*² pleitte de LOSR / MOgroep W&MD dan onder andere ook voor wettelijke maximumtarieven voor incassokosten. Vlak voor het rapport uitkwam stuurde de minister van Justitie een brief naar de Tweede Kamer, waarin hij aangaf deze wettelijke maximumtarieven niet nodig te vinden.³ Dat standpunt werd later herhaald in de reactie op het rapport.⁴ Het in rekening brengen van onredelijk hoge incassokosten zou volgens de door de minister geraadpleegde partijen 'niet of nauwelijks voorkomen'. De minister gaf aan dat 'incidenten kunnen worden voorgelegd aan de rechter'. Bovendien, stelde hij, kan in de toekomst de Consumentenautoriteit (Wetsvoorstel oneerlijke handelspraktijken) een rol spelen.

Sociaal raadslieden zijn van mening dat de brief van de minister van Justitie een onjuist beeld geeft van de werkelijkheid. Te hoge incassokosten komen in de praktijk juist veelvuldig voor en leveren voor de onwetende burger financiële schade op. Het is niet zo vreemd dat de geraadpleegde schuldeisers en incassobureaus hier anders over denken. Wel vreemd is dat de brief van de minister het standpunt van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders niet vermeldt. De gerechtsdeurwaarders pleiten immers ook al jaren voor een wettelijke regeling voor incassokosten. Bijvoorbeeld een staffel conform het Rapport Voorwerk II. Hun laatste brief hierover dateert van 4 april 2007.

In het rapport *Incassokosten, een bron van ergernis!* zoals dat nu voor u ligt, laten wij een aantal voorbeelden uit de dagelijkse praktijk van Sociaal raadslieden de revue passeren. De gekozen voorbeelden zijn geen incidenten, maar staan voor standaard gehanteerde werkwijzen. Structureel worden door vrijwel alle incassobureaus waar Sociaal raadslieden mee te maken hebben, te hoge incassokosten berekend. De hoogte van de incassokosten vergelijken we met de tarieven zoals deze zijn vastgelegd in het Rapport Voorwerk II. Rapport Voorwerk II bevat richtlijnen die meestal door rechters worden toegepast. Het is voor de gemiddelde burger nauwelijks mogelijk om grip te krijgen op de hoogte en redelijkheid van incassokosten. Het is voor die gemiddelde burger ook niet realistisch om voor een relatief klein bedrag naar de rechter te stappen. Gezien de kosten, is die stap zelfs maatschappelijk onwenselijk. En de Consumentenautoriteit kan pas op kunnen treden als er duidelijke regels zijn.

Kortom: verdere wettelijke regels over incassokosten zijn nodig!

In de volgende hoofdstukken beschrijven we de regels zoals die nu gelden voor het in rekening brengen van incassokosten. We laten zien dat de incassofase een belangrijke fase is, gezien de veel hogere kosten in de gerechtelijke- en executiefase. We schetsen een beeld van de verschillende spelers op de incassomarkt en de verschillende belangen. Ook geven we voorbeelden van grote schuldeisers die zelf al incassokosten in rekening brengen.

² Het rapport *Mensen met schulden in de knel! Misstanden bij de invordering van schulden*, is te downloaden bij www.sociaalraadslieden.nl onder publicaties.

³ [Kamerstukken II 2007-2008, 30928, nr. 16.](#)

⁴ [Kamerstukken II 2007-2008, 24515, nr. 138, p. 2.](#)

Een deel van de incassobureaus is aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen (NVI). We beschrijven de 'eigen regels' van de NVI met betrekking tot incassokosten en geven voorbeelden van te hoge incassokosten die door aangesloten leden in rekening zijn gebracht. We gaan in op voorbeelden van incassobureaus die niet zijn aangesloten bij de NVI, en op de werkwijze van deurwaarders. En dan het fenomeen *verborgen incassokosten*. Als de schuldeiser zelf al kosten heeft berekend, worden deze door het incassobureau veelal opgenomen in de hoofdsom. Vervolgens berekent het incassobureau over deze hoofdsom opnieuw incassokosten. Een andere kostenverhogende werkwijze: het niet samenvoegen van vorderingen van één en dezelfde schuldeiser. En dan de rol van de rechter. Die rol blijkt beperkt omdat incassokosten vlak voor de dagvaarding meestal worden verlaagd. En tot slot op basis van de gesignaleerde problemen een aantal conclusies en aanbevelingen.

1. Incassokosten, wat zijn de regels⁵

Of het nu gaat om een dienst of een product: wie koopt moet betalen. Als dat niet gebeurt, kan het zijn dat een schuldeiser kosten moet maken om een vordering buitengerechtelijk te innen. De schuldeiser mag deze kosten onder bepaalde voorwaarden in rekening brengen. Deze kosten, die we hier *incassokosten* noemen, komen ook onder verschillende andere benamingen voor: *administratiekosten, bureaunkosten, aanmaankosten, buitengerechtelijke kosten, leges*.

Ook kosten voor een betalingsregeling en stornokosten zijn kosten die gemaakt worden om de vordering buitengerechtelijk te innen.⁶

Met of zonder incassobeding

Soms is in een contract of koopovereenkomst of in *algemene voorwaarden* de hoogte van de incassokosten geregeld en bijvoorbeeld vastgesteld op een bepaald bedrag of percentage. Dit wordt ook wel *incassobeding* genoemd. De rechter kan deze kosten ambtshalve matigen, met als minimum gebruikelijke kosten die redelijk zijn.⁷ De debiteur hoeft hier dus niet om te verzoeken.

Ook als in de overeenkomst (of algemene voorwaarden) niets geregeld is over de hoogte van de incassokosten, kan de schuldeiser toch incassokosten in rekening brengen. In de wet staat namelijk dat de schuldeiser '*redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte*' in rekening mag brengen.⁸ Het betreft hier een dubbele redelijkheidstoets: zowel *het maken van de kosten* als *de hoogte ervan* moet redelijk zijn. Ook in deze situatie kan de rechter de kosten ambtshalve matigen.⁹

Onnodig gemaakte incassokosten

Er zijn situaties waarbij direct duidelijk is dat de poging om te incasseren en dus *het maken van incassokosten op zich* al niet redelijk is. Voorbeelden uit de rechtspraak:

1. Als van meet af aan duidelijk is dat betrokkene niet wil betalen, bijvoorbeeld omdat hij het niet eens is met de vordering. Het sturen van aanmaningen is dan zinloos. De schuldeiser had dan beter meteen kunnen dagvaarden.¹⁰
2. De schuldeiser stort teveel ontvangen premie terug, terwijl hij tegelijkertijd nog premie te innen heeft. Het maken van incassokosten is dan onnodig: de schuldeiser had die kunnen voorkomen door simpelweg te verrekenen.¹¹
3. De vordering had meegenomen kunnen worden in een eerdere procedure (samenvoegen). Dat is niet gebeurd waardoor er onnodig kosten zijn gemaakt.¹²

Redelijke hoogte incassokosten

Als de schuldeiser incassokosten in rekening mag brengen, dan moet de hoogte van die kosten redelijk zijn. Een rechterlijke werkgroep heeft in het Rapport Voorwerk II een voorstel voor redelijke maximumtarieven ontwikkeld dat in de praktijk door de meeste rechters wordt toegepast.¹³

⁵ Zie voor meer achtergrondinformatie over incassokosten: www.rijnstad.nl/schulden

⁶ Zie over stornokosten: Rb Zwolle sector kanton 13 november 2007, [LJN: BB8859](#)

⁷ Zie [art. 242 Rv](#).

⁸ Zie [art. 6:96 lid 2 onder c BW](#).

⁹ Zie [art. 6:109 BW](#).

¹⁰ Ktg. Bergen op Zoom 14 maart 2001, [LJN: AB1387](#)

¹¹ Rb. Haarlem sector kanton 14 december 2006, [LJN: AZ3542](#) en Rb. Haarlem sector kanton 24 augustus 2006, [LJN: AY6720](#)

¹² Rb. Haarlem sector kanton 28 juni 2006, [LJN: AX9679](#) en Rb Rotterdam sector kanton 8 februari 2006, [LJN: AV1888](#) en Rb Maastricht sector kanton 12 februari 2003, [LJN: AF4144](#)

¹³ Rapport Voorwerk II is te downloaden op www.rechtspraak.nl

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
€ 1.250	€ 150	€ 178,50
€ 2.500	€ 300	€ 357
etc.	etc.	etc.

Deze maximumtarieven gelden *ongeacht of in de algemene voorwaarden hogere kosten zijn bedongen*. Indien de schuldeiser zelf al kosten in rekening heeft gebracht en het incassobureau vervolgens ook kosten berekent, dan mag in totaal niet meer berekend worden dan het geldende maximumtarief.

BTW

Over de incassokosten mag het incassobureau alleen BTW bij de debiteur in rekening brengen indien de schuldeiser niet BTW-plichtig is. Wanneer de schuldeiser wel BTW-plichtig is kan de aan het incassobureau verschuldigde BTW immers worden verrekend.

De volgende schuldeisers zijn niet BTW-plichtig:¹⁴

- onderwijsinstellingen
- banken
- verzekeringsmaatschappijen
- medische beroepen.

Schuldeisers zoals waterbedrijven, waarvoor het lage BTW-tarief van 6% geldt, kunnen de BTW eveneens verrekenen. Het incassobureau mag ook dan geen BTW over de incassokosten bij de debiteur in rekening brengen.

Leges

Soms staan op de specificatie *leges* vermeld, bijvoorbeeld voor een afschrift uit het bevolkingsregister. Het is de vraag of deze kosten voor leges ook daadwerkelijk gemaakt zijn. Gemeenten zijn namelijk niet bevoegd om aan incassobureaus informatie uit de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) te verstrekken. Artikel 98 van de Wet gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens bepaalt immers dat daarvoor aan twee voorwaarden moet zijn voldaan:

- de informatie moet noodzakelijk zijn voor de uitvoering van een wettelijke taak;
- de verzoeker is uit hoofde van ambt of beroep gewoonlijk met gerechtelijke werkzaamheden belast.

Aan de eerste voorwaarde wordt bijvoorbeeld voldaan indien adresverificatie nodig is om een *dagvaarding* op het juiste adres te betekenen. Maar in de incassofase, waarin deurwaarders *aanmaningen* sturen, wordt nog niet aan de voorwaarde voldaan. Deurwaarders hebben dan geen inzage en mogen dan ook geen legeskosten in rekening brengen.

De tweede voorwaarde wordt door de rechter op basis van de wetsgeschiedenis beperkt uitgelegd. Het moet namelijk gaan om personen die vanuit hun juridische deskundigheid en gebonden door beroeps- of gedragscodes, *een essentiële bijdrage leveren aan het publieke belang dat gelegen is in een juiste rechtshandhaving*.¹⁵ Deurwaarders en advocaten vallen hier wel onder, incassobureaus niet.

Dus incassobureaus mogen geen leges in rekening brengen en deurwaarders mogen dit pas doen vanaf het moment dat ze een dagvaarding willen betekenen.

¹⁴ Zie [art. 11 Wet op de omzetbelasting 1968](#).

¹⁵ Zie o.a. Raad van State, 4 oktober 2006, [LJN: AY9413](#)

2. De incassofase afgezet tegen de gerechtelijke- en executiefase

Het invorderen van schulden brengt kosten met zich mee zowel voor de schuldeiser, de schuldenaar als voor de samenleving. Een effectieve incassoprocedure (in de buitengerechtelijke fase) kan er voor zorgen dat die kosten beperkt blijven. Dit hoofdstuk zal aan de hand van een voorbeeld inzichtelijk maken dat de kosten in de incassofase slechts een fractie bedragen van de kosten indien het tot een gerechtelijke procedure en de executie van een vonnis komt. Het belang van een effectieve incassoprocedure wordt hiermee onderstreept.

Bij het voorbeeld gaan we uit van de volgende situatie:

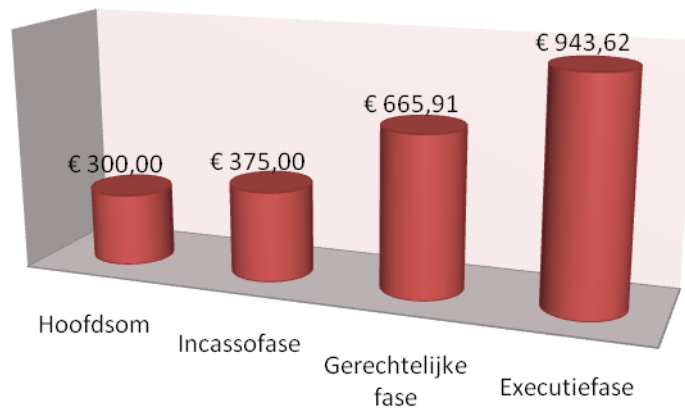
- de hoofdsom bedraagt € 300,
- de schuldeiser is BTW-plichtig, over de kosten wordt geen BTW berekend,
- er worden daadwerkelijk incassoactiviteiten ondernomen,
- de debiteur wordt bij verstek veroordeeld,
- het duurt 12 maanden om de vordering te innen.

De kostenopbouw ziet er als volgt uit:

Incassofase (hoofdsom € 300,--)		
Incassokosten (Voorwerk II)		€ 75
Gerechtelijke fase		
Betekening dagvaarding	€ 71,80	
Griffierecht	€ 90	
Salaris gemachtigde	€ 60	
Betekening vonnis	<u>€ 69,11</u>	+
		€ 290,91
Executiefase		
Betekening beslag op inkomen	€ 107,12	
Overbetekening beslag	€ 60,79	
Kosten inning en verdeling (12 mnd)	<u>€ 109,80</u>	+
		<u>€ 277,71</u>
Totale kosten		€ 643,62

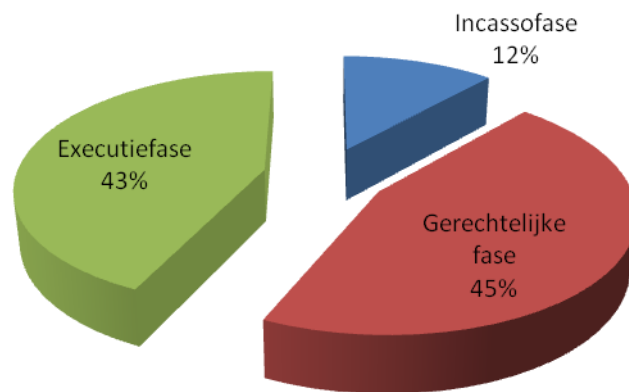
De totale vordering is na het beslag op het inkomen meer dan verdrievoudigd.

Verhoging totale vordering



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

Kosten per fase



Conclusie

De kosten van een gerechtelijke procedure en de tenuitvoerlegging van een vonnis zijn zeer veel hoger dan de kosten van een regulier incassotraject. Dat pleit ervoor dat een eerste prioriteit moet liggen in een effectief incassotraject. Zowel uit het oogpunt van kostenbesparing als belasting van de rechtelijke macht is een betere werking van de incassofase van groot belang.

3. De spelers op de incassomarkt

In het vorige hoofdstuk zijn de kosten in de incassofase vergeleken met de kosten in de gerechtelijke- en executiefase. In dit hoofdstuk geven we een beknopte beschrijving van de belangrijkste spelers op de incassomarkt: de incassobureaus en de gerechtsdeurwaarders. Zij blijken onder verschillende regels te werken met verschillende belangen, hetgeen een goede marktwerking in de weg staat. En wat heeft de schuldenaar te maken met een goede marktwerking? Alles, want de schuldenaar betaalt altijd de rekening.

Incassobureaus

Iedereen kan van de een op de andere dag een incassobureau beginnen. Er zijn naar schatting ruim achthonderd incassobureaus in Nederland.

Ongeveer dertig (grote) incassobedrijven zijn georganiseerd in de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen (NVI). Deze NVI-leden vertegenwoordigen ongeveer 70-80% van de incassomarkt. De NVI probeert het kaf van het koren te scheiden door middel van een Keurmerk. Aangesloten incassobureaus moeten zich houden aan de opgestelde gedragsregels¹⁶. Het betreft regels over de wijze waarop incassobureaus de debiteur mogen benaderen, de kosten die in rekening mogen worden gebracht en de interne en financiële organisatie. De NVI kent een geschillenregeling. Klachten kunnen worden voorgelegd aan de Raad van Toezicht van de NVI.

De overige ongeveer 800 *niet* bij de NVI aangesloten incassobureaus zijn ongebonden incassobureaus die zonder enige normering optreden.

Gerechtsdeurwaarders

Een deurwaarder (of: gerechtsdeurwaarder) wordt benoemd bij koninklijk besluit. In de Gerechtsdeurwaarderwet is geregeld aan welke eisen voldaan moet worden om voor die benoeming in aanmerking te komen. Gerechtsdeurwaarders en toegevoegd kandidaat-gerechtsdeurwaarders in Nederland zijn lid van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders KBvG. Naast het verrichten van ambtshandelingen (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.'¹⁷ De belangrijkste nevenwerkzaamheden van deurwaarders zijn het incasseren van vorderingen, het optreden als proces- of rolgemachtigde en het verlenen van rechtsbijstand. Zowel de ambtelijke als niet-ambtelijke werkzaamheden van de deurwaarder zijn aan tuchtrecht onderworpen.

De dubbelrol van de deurwaarder

Deurwaarders hebben een dubbele pet op. Ze zijn incassobureau én ze verrichten ambtshandelingen. Het gevaar is dat die twee rollen elkaar bijten en dat bijvoorbeeld de onpartijdige rol van de ambtsdrager conflicteert met de commerciële rol als opdrachtnemer van een schuldeiser. De onpartijdige rol van ambtsdrager 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 lopen dus geen risico vanwege inkomsten commercieel te moeten handelen.

Verschillende belangen

Waar deurwaarders juist meer verdienen aan de ambtelijke activiteiten in de gerechtelijke- en executiefase, vormen voor incassobureaus de incassokosten de belangrijkste bron van

¹⁶ <http://www.nvio.nl/files/Gedragscode.pdf>

¹⁷ [art. 20 Gerechtsdeurwaarderwet.](#)

inkomsten. Dit positie- en belangenverschil zorgt ervoor dat de NVI en de KBvG verschillend aankijken tegen maximering van incassotarieven conform de Rapport Voorwerk II-norm. De KBvG is ronduit voorstander. Veel van haar leden houden zich al aan deze norm. De NVI is op zich wel voorstander van maximumtarieven, maar vindt de Rapport Voorwerk II-tarieven te laag. Zij wijst op het belang van een effectieve incassofase met redelijke incassotarieven. Als deze tarieven gemaximeerd worden en te laag worden vastgesteld, kunnen incassobureaus minder tijd en energie steken in incassoactiviteiten. Daardoor zullen vorderingen te snel in de gerechtelijke fase terechtkomen en nemen de kosten sterk toe. Dat is niet in het belang van de schuldenaar, het incassobureau, en ons allen, maar wel in het belang van de deurwaarders, aldus de NVI.

Naar een ideale situatie

Gezien de ongelijkwaardige positie van de verschillende spelers op de incassomarkt is er duidelijk wat mis. Voor het onderhavige rapport over de hoogte van incassokosten voert het te ver om de incassomarkt volledig onder de loep te nemen en vergaande conclusies te trekken. Dat vergt een uitgebreid onderzoek. Om de problematiek van de hoogte van de incassokosten toch in een bredere context te kunnen plaatsen volstaan we hier met een beschrijving van de ideale situatie, zoals we die op dit moment afgetekend zien.

In de ideale situatie zijn de spelers op de incassomarkt min of meer gelijkwaardig. Er is sprake van eerlijke concurrentie op kwaliteit en kosten. Er is een duidelijke scheiding tussen partijen die incassoactiviteiten verrichten en de deurwaarder die belast is met het verrichten van ambtshandelingen. Er vindt een eerlijke concurrentie plaats op kwaliteit en kosten. Deurwaarders stellen zich bij de uitvoering van hun wettelijke taak onafhankelijk en onpartijdig op. Dit kan omdat ze geen incassoactiviteiten verrichten en geen financieel belang hebben bij het verrichten van ambtshandelingen.

Het effect van marktwerking op de incassokosten

Als de incassomarkt bestaat uit meer gelijkwaardige spelers, heeft dit een positief effect op de verhouding opdrachtgever-opdrachtnemer. Maar heeft het ook een positief effect op de hoogte van de incassokosten?

De incassomarkt zal altijd kenmerken houden die afwijken van een normale markt. De opdrachtgever is immers doorgaans niet degene die uiteindelijk de kosten betaalt. Dat doet de schuldenaar aan wie die kosten immers worden doorberekend. De opdrachtgever en het incassobureau hebben er geen direct belang bij dat de kosten laag zijn, zolang deze maar op de schuldenaar verhaald kunnen worden. Gezien deze bijzondere kenmerken van de incassomarkt kan marktwerking alleen er niet voor zorgen dat de incassokosten laag blijven. Daar zijn wettelijke maximumtarieven voor nodig.¹⁸

Conclusies

1. Er is sprake van een incassomarkt waarin de opdrachtnemende partijen ongelijke spelers zijn met uiteenlopende belangen.
2. Met name de rol van de deurwaarder op de incassomarkt is oneigenlijk en werkt verstrend op de marktwerking. De incassoactiviteiten en de ambtelijke taken van de deurwaarder lopen door elkaar. Bovendien heeft de deurwaarder een financieel belang bij het verrichten van ambtshandelingen, hetgeen zijn onpartijdigheid in de weg staat. Een herbezinning op de positie van de gerechtsdeurwaarder is nodig. Wellicht dat de Commissie evaluatie gerechtsdeurwaarderswet hiertoe aanzetten zal geven.
3. De incassomarkt heeft kenmerken die afwijken van een normale markt omdat zowel de opdrachtgever als opdrachtnemer er geen belang bij hebben dat de incassokosten laag blijven, zolang ze doorberekend kunnen worden bij de schuldenaar. Wettelijke maximumtarieven zijn hiervoor nodig.

¹⁸ Vergelijk de argumenten die er toe hebben geleid dat, ondanks de ruimte die opdrachtgevers en deurwaarders hebben om prijsafspraken te maken, er toch vaste schuldenaartarieven voor ambtshandelingen zijn ingevoerd. Zie *Kamerstukken 1999-2000*, nr. 16, p. 9 e.v.

4. Eigen kosten van schuldeisers

Zorgverzekeraars, kabelmaatschappijen, energie- en waterbedrijven: diverse schuldeisers brengen bij achterstand van betaling eigen kosten in rekening. Onder verschillende benamingen. Het betreft dan kosten voor het sturen van aanmaningen door het bedrijf zelf, het aanleggen van een dossier, administratiekosten etc. Het gaat dan dus (nog) niet om de kosten voor het inschakelen van een incassobureau of deurwaarder. Volgens het Rapport Voorwerk II is dit geoorloofd, mits de *totale* kosten voor aanmaning en incasso niet meer bedragen dan het toepasselijke maximumtarief.¹⁹ De volgende tabel geeft een aantal voorbeelden van de hoogte van kosten die schuldeisers zelf berekenen. Als deze kosten betrekking hebben op een enkele achterstallige termijn, dan kunnen ze nog binnen de marges van Voorwerk vallen.

Schuldeiser	Eigen kosten van schuldeiser
Zorgverzekeraar VGZ	per aanmaning € 15
Casema	per aanmaning € 4,50
UPC	per aanmaning € 17,50
Orange	€ 4,50 per mislukte incassopoging

Afdwingen en afsluiten en hoge eigen kosten

Bepaalde schuldeisers beschikken over de mogelijkheid om druk te zetten op wanbetalers om zo nakoming van de overeenkomst af te dwingen zonder tussenkomst van de rechter. Ze kunnen dat doen door te dreigen met opschorting en beëindiging van de levering van de dienst of het product. Die druk is extra groot wanneer het de levering van energie en water betreft. Het zijn vaak juist deze schuldeisers die zelf hoge kosten in rekening brengen. De volgende tabel laat zien dat vrijwel alle waterbedrijven en energiebedrijven als Nuon, Eneco en Essent hoge eigen incassokosten in rekening brengen en dat deze bij een achterstand over meerdere maanden behoorlijk kunnen oplopen. Hier wordt geregeld en structureel de grens van de maximumtarieven zoals aangegeven in Rapport Voorwerk II overschreden.

Schuldeisers (water en energie)	Eigen kosten van schuldeiser ²⁰
Brabant Water	tweede schriftelijke herinnering € 19,90 incassokosten € 45
Duinwaterbedrijf Zuid Holland	aanmaning € 13 inning aan de deur € 15 afsluiting voorkomen € 50
Evides	per aanmaning € 15
Oasen	aanmaning (= 2 ^{de} herinnering) € 15 incassokosten € 50
PWN Waterleidingbedrijf Noord Holland	Administratiekosten van € 15 Voorrijkosten bij incasso aan deur (excl. afsluiten) € 79,50
Vitens	aanmaning € 15 incassokosten € 50
Waterbedrijf Groningen	toezending dringend betalingsverzoek € 12,75 toezending laatste betalingsverzoek € 18,75 bezoek incasseerder € 39,75

¹⁹ Rapport [Voorwerk II, paragraaf 10](#).

²⁰ De tarieven van een deel van de vermelde waterbedrijven zijn ontleend aan de informatie die zij op hun website vermelden.

Waterleidingmaatschappij Drente	toezending dringend betalingsverzoek € 12,50 toezending laatste betalingsverzoek € 17,85
Waterleiding Maatschappij Limburg	1e herinnering tot betaling € 17,50 Kosten incasseerder € 60
Eneco	2 ^e herinnering € 15 incassokosten € 50
Essent	Aanmaning € 15 Laatste betaalmogelijkheid € 20
Nuon	per aanmaning € 15 incassokosten € 50

In hoofdstuk 8 gaan we verder in op het fenomeen *dubbele incassokosten*. Die ontstaan wanneer de schuldeiser zelf al kosten in rekening brengt en de vordering vervolgens uit handen geeft. Het komt regelmatig voor dat het incassobureau bovenop deze schuldeiserkosten ook weer eigen incassokosten berekent.

Conclusie

Bij de meeste grote schuldeisers zoals water- en energiemaatschappijen zijn de eigen aanmaning- en incassokosten al aanzienlijk hoger dan de tarieven van Rapport Voorwerk II. Wanneer de vordering vervolgens ook nog uit handen wordt gegeven aan een incassobureau of deurwaarder zullen de totale incassokosten nog verder oplopen.

5. Bij de NVI aangesloten incassobureaus

Een aantal incassobureaus is aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen (NVI).²¹ Volgens de NVI vertegenwoordigt zij 70% van de incassobranche. De NVI beschikt over een keurmerk en een gedragscode. De aangesloten incassobureaus proberen zich met dit keurmerk te onderscheiden van andere incassobureaus. *De NVI wil de overheid, bedrijven en consumenten(organisaties) het vertrouwen en de zekerheid geven dat incassoactiviteiten in Nederland correct en zorgvuldig uitgevoerd worden. Het Keurmerk geeft die garantie, glashard.* Aldus de folder van de NVI.

Gedragscode NVI in strijd met Voorwerk II

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 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.*
Deze bepaling komt erop neer dat de NVI-leden volgens de NVI-regels ook met een opdrachtgever in zee kunnen gaan die zelf al hogere tarieven berekent dan voorgeschreven in Rapport Voorwerk II.
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 is voor de individuele consument een hoog bedrag. En dat dit heel veel individuele consumenten betreft blijkt uit de eigen cijfers van de NVI. Volgens een bestuurslid van de NVI hebben de aangesloten incassobureaus in 2007 in totaal 5,2 miljoen incasso-opdrachten ontvangen.²² Bij zulke aantallen kun je niet van incidenten spreken. Uiteraard voert het te ver voor dit rapport om diepgaand en gedegen onderzoek te doen naar de daadwerkelijke bedragen die wanbetalers jaarlijks gezamenlijk aan incassokosten kwijt zijn. Maar gezien het getal van 5,2 miljoen incasso-opdrachten in een jaar en het structureel voorkomen van in rekening gebrachte onterechte incassokosten, kunnen we niet anders concluderen dan dat het om een enorm bedrag gaat. Met een eenvoudige rekensom kom je dan op 130 miljoen euro exclusief eventuele BTW.

De volgende tabel geeft een overzicht van een aantal voorbeelden.

Toelichting bij de tabel: in die gevallen dat een schuldeiser zelf al kosten in rekening heeft gebracht, zijn de incassokosten verdeeld in *kosten schuldeiser* en *kosten incassobureau*. Het totaal bedrag van deze incassokosten wordt in de tabel vergeleken met de kosten die conform Rapport Voorwerk II maximaal in rekening mogen worden gebracht. Het *procentueel verschil*

²¹ Kijk voor een overzicht van de aangesloten incassobureaus op www.nvio.nl/leden-en-aspiranten

²² Volgens een interview met bestuurslid Mijnsbergen in Spits, 19 maart 2008 p. 1.

geeft de *verhouding* weer tussen het te veel berekende bedrag en het tarief conform Rapport Voorwerk II.

Incassobureau (NVI)	hoofdsom + rente	Kosten schuld eiser	Kosten incasso bureau	Totale incasso- kosten	hoogte Voorwerk	verschil (abs)	verschil (proc)
AFI	€ 78,93	€ 25	€ 52	€ 77	€ 44,03	€ 32,97	75%
Graydon incasso	€ 1.294,61	€	€ 325	€ 325	€ 300	€ 25	8%
Graydon incasso	€ 298,04	€	€ 148,75	€ 148,75	€ 89,25	€ 59,50	67%
Inkasso Unie BV	€ 347,92	€ 105,00	€ 178	€ 283	€ 75	€ 208	277%
Inkasso Unie BV	€ 37	€	€ 132,78	€ 132,78	€ 44,03	€ 88,75	202%
Intrum Justitia	€ 52,06	€ 17,50	€ 73,78	€ 91,28	€ 37	€ 54,28	147%
Intrum Justitia	€ 2,06	€	€ 62	€ 62	€ 37,	€ 25	68%
Nationaal Incasso B.	€ 13,19	€ 23	€ 50	€ 73	€ 37	€ 36	97%
Nationaal Incasso B.	€ 527,61	€	€ 203,50	€ 203,50	€ 178,50	€ 25	14%
Universum Inkasso	€ 27	€ 25	€ 48,34	€ 73,34	€ 37	€ 36,34	98%
Universum Inkasso	€ 63,15	€	€ 70	€ 70	€ 37	€ 33	89%
Vesting Finance	€ 199,03	€ 75	€ 100	€ 175	€ 37	€ 138	373%
Vesting Finance	€ 97,64	€	€ 73,78	€ 73,78	€ 44,03	€ 29,75	68%

Uit de tabel blijkt dat de extra verhoging van € 25 (€ 29,75 inclusief BTW) vrijwel standaard in de incassokosten is verwerkt.

Bij een deel van de aangetroffen specificaties heeft de schuldeiser op basis van de algemene voorwaarden zelf al kosten in rekening gebracht. Het incassobureau berekent daarnaast, ook op basis van diezelfde algemene voorwaarden, de eigen kosten door aan de debiteur. Deze problematiek van de zogeheten *verborgen incassokosten* komt als gezegd nader aan de orde in hoofdstuk 8

Bij vrijwel alle specificaties die we hebben beoordeeld zijn de Keurmerkcriteria van de NVI goed toegepast. Maar die Keurmerkcriteria zijn zelf in strijd met het Rapport Voorwerk II.

Het merendeel van de specificaties van Inkasso Unie zijn eveneens conform de Keurmerkcriteria. We hebben op specificaties van Inkasso Unie echter ook nogal afwijkende specificaties gesignaleerd: dubieuze kosten als *leges* en *Informatiekosten buitendienst*. Neem de volgende specificatie:

Rekening Inkasso Unie	
Hoofdsom	€ 37,00
Buitengerechtelijke incassokosten (incl BTW)	€ 73,78
Wettelijke rente tot en met heden	
Legeskosten uittreksel bevolkingsregister	€ 9,00
Informatiekosten buitendienst	€ 50,00
Dagvaardingskosten en overige gerechtelijke kosten	nog te berekenen
Kosten tenuitvoerlegging vonnis	<u>nog te berekenen</u>
(VOORLOPIGE) TOTAALSOM	€ 169,78
BETAALD EN/OF GECREDITEERD	€ 37,00
DOOR U TE BETALEN	€ 132,78

Uit navraag bij de gemeente Arnhem waar de cliënt al lang woont, bleek dat er helemaal geen uittreksel uit het bevolkingsregister aan Inkasso Unie is verstrekt. Gemeenten mogen dit immers ook niet doen (zie hoofdstuk 2). En wat 'Informatiekosten buitendienst' zijn is onduidelijk. Duidelijk is wel dat het incassobureau conform Voorwerk II in totaal slechts € 44,03 (incl. BTW) aan incassokosten in rekening mag brengen. Eventuele informatiekosten zijn hierbij inbegrepen. Maar in bovenstaand voorbeeld brengt Inkasso Unie € 88,75, d.w.z. 202% te veel aan incassokosten in rekening.

Om de cliënt te stimuleren de vordering ook echt daadwerkelijk te betalen bevat de specificatie de volgende tekst:

Wij doen u bij deze een LAATSTE VOORSTEL. Als u met behulp van de aangehechte acceptgirokaart zorgdraagt voor onmiddellijke betaling van € 73,78, dan zullen we de legeskosten ad. € 9,00, alsmede de informatiekosten ad. € 50,00 buiten invordering stellen. Inkasso Unie verleent hiermee korting op zelf verzonden kosten.

Inkasso Unie heeft de LOSR / MOgroep W&MD in reactie op een conceptversie van dit rapport laten weten dat deze specificaties automatisch gegenereerd werden en dat niet meer na te gaan is wie daartoe opdracht heeft gegeven. Omdat de extra kosten niet daadwerkelijk in rekening werden gebracht (vanwege de verleende korting) en dus ook niet op het beeldscherm te zien waren, zijn deze specificaties aan de interne controleprocedures ontstapt. De directie heeft maatregelen genomen om er voor te zorgen dat deze brieven niet meer worden verstuurd.

Conclusie

De bij de NVI aangesloten incassobureaus hanteren, uitzonderingen daargelaten, bij het berekenen van de hoogte van de incassokosten de eigen Keurmerkcriteria. Deze Keurmerkcriteria zijn echter op zichzelf al in strijd met het Rapport Voorwerk II:

- er wordt per incasso-opdracht € 25 (€ 29,75 incl. BTW) extra kosten in rekening gebracht;
- het incassobureau is 'lijdelijk' ten opzichte van de Algemene Voorwaarden tussen schuldeiser en debiteur. Als de algemene voorwaarden bepalen dat er naast de incassokosten extra eigen kosten berekend mogen worden, dan zal het incassobureau deze kosten gaan berekenen en innen.

6. Overige incassobureaus en gerechtsdeurwaarders

In dit hoofdstuk komen incassobureaus die niet aangesloten zijn bij de NVI en de gerechtsdeurwaarders aan de orde.

Allereerst de incassobureaus. Hieronder een aantal voorbeelden uit incassobrieven zoals wij die van onze cliënten voorgelegd hebben gekregen.

Incassobureau (niet bij NVI)	hoofdsom + rente	Kosten schuldeiser	Kosten incasso bureau	Totale incasso- kosten	hoogte Voorwerk	verschil (abs)	verschil (proc)
CMIB	€ 150,57	€	€ 164,22	€ 164,22	€ 44,03	€ 120,19	273%
DBO Incasso	€ 2.034,29	€ 260	€ 416,80	€ 676,80	€ 300	€ 376,80	126%
Fiad Incasso	€ 80,59	€	€ 143,40	€ 143,40	€ 37	€ 106,40	288%
Hilner & Harvey	€ 6.231,96	€	€ 868,13	€ 868,13	€ 833	€ 35,13	4%
IMNederland	€ 18,20	€	€ 137,39	€ 137,39	€ 44,03	€ 93,36	212%
IMNederland	€ 1.606,21	€	€ 515,91	€ 515,91	€ 357	€ 158,91	45%
Incasso Services	€ 166,43	€	€ 75	€ 75	€ 37	€ 38	103%
Juris-prudentie	€ 57,29	€	€ 133,03	€ 133,03	€ 44,03	€ 89	202%
Juris-prudentie	€ 63,48	€	€ 114,01	€ 114,01	€ 44,03	€ 69,98	159%
MediCas	€ 385,11	€	€ 108,87	€ 108,87	€ 89,25	€ 19,62	22%
Nederlandse Incasso Mij	€ 514,20	€	€ 181,70	€ 181,70	€ 150	€ 31,70	21%
Penninck & Landtheer	€ 223,65	€	€ 43	€ 43,	€ 37,00	€ 6	16%
RMC	€ 524,50	€ 65	€ 175	€ 240	€ 150	€ 90	60%
RMC	€ 360,04	€ 75	€ 100	€ 175	€ 75	€ 100	133%

Ook hier komt het probleem voor dat de schuldeiser zelf al kosten in rekening heeft gebracht, waardoor de kosten hoog oplopen.

Opvallende andere voorbeelden:

- De hoge kosten van het Centraal Medisch Incasso Bureau (CMIB) hebben te maken met het niet samenvoegen van een drietal rekeningen van een tandarts. Zie hoofdstuk 8 voor nadere toelichting.
- Het incassobureau IMNederland Credit Management Services BV verdient extra aandacht vanwege de vreemde specificaties en de te hoge kosten. Dit incassobureau handelt namens grote schuldeisers zoals zorgverzekeraar IZA Cura Den Haag, Unigarant en de ANWB. Op de specificatie staan telkens lage incassokosten, met daarnaast een dubieuze kostenpost *leges*. Gezien de hoeveelheid klanten en dus te verwachten evenredig grote aantallen wanbetalers, zal er aardig verdiend worden op die *leges*. Zie het volgende voorbeeld. Het betreft een premieachterstand bij IZA Cura Den Haag. Het incassobureau IMNederland stuurt naar de klant de volgende rekening:

Rekening IMNederland		Te veel berekend:	
Hoofdsom	€ 198,00	Berekend:	€ 131,29
Rente	€ 5,60	Volgens Voorwerk	€ <u>44,03</u>
Incassokosten	€ 30,54	Te veel	€ 87,26
BTW over incassokosten	€ 5,80		
Leges	€ <u>94,95</u>	Procentueel	198%
Totaal	€ 334,89		

Door de dubieuze kostenpost *leges* zijn de totale kosten € 87,26 (procentueel 198%) hoger dan de rechter volgens het rapport Voorwerk II maximaal zal toewijzen. Overigens heeft IMNederland de incassotarieven per 1 juli 2008 verlaagd voor vorderingen van IZAcura.

- Het incassobureau met de naam Juris-prudentie lijkt zelf niet goed op de hoogte te zijn van de geldende rechtspraak. Neem de volgende specificatie:

Rekening Juris-prudentie		Te veel berekend:	
Hoofdsom	€ 52,49	Berekend:	€ 133,03
Buitengerecht. kosten art. 6.1.9.2 lid 2 sub c	€ 44,03	Volgens Voorwerk	€ <u>44,03</u>
Aanvraag dagvaarding BW 3.11 artikel 296	€ 48,27	Te veel	€ 89,00
Boetebeding artikel BW 6:91 te late betaling	€ 12,48		
Kosten acceptgiro	€ 3,50	Procentueel	202%
Kosten acceptgiro	€ 3,50		
BTW over kosten	€ 21,25		
De wettelijke rente (normen VIFKA 1991)	€ <u>4,80</u>		
	€ 190,32		

Om de debiteur tot betaling te bewegen dreigt het incassobureau met dagvaarden en beslag op inkomen, bankrekening en inboedel. Bovendien wordt aanmelding bij het Bureau Krediet Registratie aangekondigd. Het betreft hier echter geen krediet, maar een schuld aan een dierenarts...

Gerechtsdeurwaarders

Vrijwel alle incassobureaus berekenen structureel te hoge incassokosten. Gerechtsdeurwaarders doen dat *niet*. Zij hanteren over het algemeen de tarieven conform het Rapport Voorwerk II. Soms zijn er kleine afwijkingen. Wel komt het voor dat de gerechtsdeurwaarder te hoge kosten in rekening brengt omdat hij de kosten van de schuldeiser ook doorberekent, of omdat hij dossiers van dezelfde schuldeiser niet samenvoegt. Voorbeelden hiervan komen resp. aan de orde in hoofdstuk 8 en 9.

Dat gerechtsdeurwaarders het Rapport Voorwerk II hanteren moet nog wel worden voorzien van een belangrijke kanttekening. Het incassotraject bij deurwaarders is doorgaans korter dan bij incassobureaus. De oorzaak hiervoor is dat de belangrijkste bron van inkomsten voor deurwaarders gelegen is in het verrichten van ambtshandelingen en het optreden als procesgemachtigde. Hoofdstuk 3 heeft laten zien hoe deze gerechtelijke- en executiekosten zich verhouden tot de incassokosten.

Conclusie

Ook de niet bij de NVI aangesloten incassobureaus brengen te hoge incassokosten in rekening. Deurwaarders berekenen incassokosten vrijwel altijd conform Rapport Voorwerk II.

7. 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. Aan de hand van een aantal voorbeelden zullen we dit nader toelichten.

Voorbeeld 1

Intrum Justitia incasseert een vordering van de Waterleiding Maatschappij Limburg (WML). WML heeft zelf € 17,50 aanmaankosten in rekening gebracht. Deze zijn op de specificatie van Intrum Justitia opgenomen in de hoofdsom en niet afzonderlijk als kosten vermeld. Ook brengt Intrum Justitia ten onrechte BTW over de incassokosten in rekening. Een waterbedrijf is immers BTW-plichtig en kan de verschuldigde BTW zelf verrekenen met de af te dragen BTW. In totaal wordt er dus aan BTW en 'verborgene kosten' € 54,28, d.w.z. 147% te veel in rekening gebracht.

Incassobureau Schuldeiser		Intrum Justitia (aangesloten bij de NVI) Waterleiding Maatschappij Limburg			
Specificatie incassobureau		De werkelijke kosten		Te veel berekend	
Hoofdsom	€ 69,30	Hoofdsom	€ 51,80	Berekend	€ 91,28
Rente tot heden	€ 0,26	Rente tot heden	€ 0,26	Volgens Voorwerk	€ 37
Incassokosten	€ 44,03	Incassokosten	€ 37	Te veel	€ 54,28
Registratiekosten	€ 29,75	Registratiekosten	€ 25		
BTW	€ -	<i>Kosten schuldeiser</i>	€ 17,50	Procentueel	147%
Totaal	€ 143,34	BTW	€ 11,78		
		Totaal	€ 143,34		

Voorbeeld 2

Inkasso Unie int een vordering van het waterbedrijf Vitens. Vitens heeft zelf al € 105 aan kosten in rekening gebracht. Deze zijn op de specificatie van Inkasso Unie opgenomen in de hoofdsom en afzonderlijk als aanmaankosten vermeld. Bovendien brengt ook Inkasso Unie ten onrechte BTW over de incassokosten in rekening. Vitens is als waterbedrijf immers BTW-plichtig en kan de verschuldigde BTW verrekenen. Inkasso Unie heeft laten weten de BTW niet meer in rekening te brengen. In totaal wordt in dit voorbeeld € 208 (277%) te veel in rekening gebracht.

Incassobureau Schuldeiser		Inkasso Unie (aangesloten bij de NVI) Vitens			
Specificatie incassobureau		De werkelijke kosten		Te veel berekend	
Hoofdsom	€ 452,92	Hoofdsom	€ 347,92	Berekend	€ 283
Rente tot heden	€ 0	Rente tot heden	€ 0	Volgens Voorwerk	€ 75
Incassokosten btw	€ 119	Incassokosten btw	€ 119	Te veel	€ 208
Leges	€ 9	Leges	€ 9		
Informatiekosten	€ 50	Informatiekosten	€ 50	Procentueel	277%
Totaal	€ 630,92	<i>Kosten schuldeiser</i>	€ 105		
		Totaal	€ 630,92		

Vitens heeft aangegeven in 2008 haar tarieven zodanig te hebben gewijzigd dat de kosten niet per termijn maar over het totaal bedrag berekend worden. In dit voorbeeld € 65 in plaats van € 105.

Voorbeeld 3

Inkasso Unie int een vordering van zorgverzekeraar VGZ. Deze verzekeraar heeft voor vijf achterstallige termijnen al € 15 *per termijn*, dus in totaal € 75 in rekening gebracht. Ook in dit geval zijn op de specificatie van Inkasso Unie de kosten opgenomen in de hoofdsom, waardoor in totaal € 104,75 (59%) te veel berekend wordt.

Incassobureau Schuldeiser	Inkasso Unie (aangesloten bij de NVI) Zorgverzekeraar VGZ				
Specificatie incassobureau	De werkelijke kosten		Te veel berekend		
Hoofdsom	€ 882,18	Hoofdsom	€ 807,18	Berekend	€ 283,25
Incassokosten	€ 175	Incassokosten	€ 175	Volgens Voorwerk	€ 178,50
BTW	€ 33,25	<i>Kosten schuldeiser</i>	€ 75	Te veel	€ 104,75
Totaal	€1090,43	BTW	€ 33,25	Procentueel	59%
		Totaal	€1090,43		

Voorbeeld 4

Incassobureau Vesting Finance int een vordering voor energiebedrijf Eneco. Eneco berekent zelf al € 75 aan kosten. Op de specificatie van Vesting Finance zijn deze kosten opgenomen in de hoofdsom met het gevolg dat er € 138 (373%) te veel berekend wordt.

Dit voorbeeld laat zien dat door het opnemen van de kosten van de schuldeiser in de hoofdsom, de kosten van het incassobureau extra te hoog zijn. Zonder de kosten van Eneco zou de hoofdsom namelijk € 195 bedragen. Bij een hoofdsom tot € 250,00 bedragen de incassokosten conform Rapport Voorwerk II € 37. Door de kosten van Eneco op te nemen in de hoofdsom, bedraagt de hoofdsom € 270 met het gevolg dat volgens de staffel van het Rapport Voorwerk II de incassokosten € 75 bedragen. Dit komt neer op een 'kostenverdriedubbelaar'.

Incassobureau Schuldeiser	Vesting Finance (aangesloten bij de NVI) Eneco				
Specificatie incassobureau	De werkelijke kosten		Te veel berekend		
Hoofdsom	€ 270	Hoofdsom	€ 195	Berekend	€ 175
Rente tot heden	€ 4,03	Rente tot heden	€ 4,03	Volgens Voorwerk	€ 37
Incassokosten	€ 100	Incassokosten	€ 100	Te veel	€ 138
Totaal	€ 374,03	<i>Kosten schuldeiser</i>	€ 75	Procentueel	373%
		Totaal	€ 374,03		

Voorbeeld 5

Tot slot nog een voorbeeld van het gerechtsdeurwaarderkantoor GGN vestiging Den Bosch. In dit geval staan de kosten van Nuon ad. € 65 openlijk op de specificatie vermeld, namelijk onder de noemer 'overige kosten'. De incassokosten die GGN zelf berekent zijn weliswaar conform het Rapport Voorwerk II, maar de extra kosten die Nuon berekent zorgen er voor dat er in totaal toch weer teveel berekend wordt.

Deurwaarder	GGN incasso BV, vestiging Den Bosch		
Schuldeiser	Nuon		
Specificatie deurwaarder		Te veel berekend	
Hoofdsom	€1413,37	Berekend	€ 365
Rente tot heden	€ 160,89	Volgens Voorwerk	€ 300
Incassokosten	€ 300	Te veel	€ 65
Overige kosten	€ 65		
Totaal	€1939,26	Procentueel	22%

Samenvatting en conclusies

Als de schuldeiser zelf kosten in rekening brengt zal het incassobureau of de deurwaarder daarnaast ook incassokosten berekenen, waardoor de totale incassokosten hoog oplopen. De mate van transparantie waarin dit gebeurt verschilt per incassobureau. Door de eigen kosten van de schuldeiser op te nemen in de hoofdsom kunnen met toepassing van de staffel conform Rapport Voorwerk II de kosten extra hoog oplopen (zie voorbeeld 4).

Incassobureaus en deurwaarders stellen zich 'lijdelijk' op ten aanzien van hetgeen in de Algemene Voorwaarden tussen schuldeiser en debiteur is geregeld.

De in dit hoofdstuk beschreven werkwijze is conform de Keurmerkcriteria van de NVI.

Wijziging van de Keurmerkcriteria door te bepalen dat in totaal nooit meer kosten in rekening mag worden gebracht dan conform het rapport Voorwerk is geen reële oplossing voor dit probleem. Schuldeisers schakelen dan immers een deurwaarder in of gaan naar een incassobureau die niet aangesloten is bij de NVI.

Een wettelijke maximering van de incassokosten zal dit probleem wél tegengaan.

In afwachting van een wettelijke regeling is het wel mogelijk en wenselijk dat het keurmerk van de NVI op een tweetal onderdelen aangescherpt wordt:

- schrijf voor dat de eigen kosten van de schuldeiser afzonderlijk op de specificatie van het incassobureau vermeld moeten worden;
- schrijf voor dat de incassokosten over de *echte hoofdsom* en niet over de *hoofdsom inclusief kosten* berekend moeten worden.

Bovendien moeten, in afwachting van een wettelijke regeling, grote schuldeisers als energie- en waterbedrijven hun eigen kosten schrappen, zodra de vordering uit handen wordt gegeven aan een incassobureau of deurwaarder. Dat voorkomt dat er dubbele kosten in rekening worden gebracht.

8. Te hoge kosten door niet samenvoegen van vorderingen

Als een schuldeiser na elkaar verschillende vorderingen, bijvoorbeeld achterstallige termijnen, uit handen geeft aan een incassobureau of deurwaarder, is het van belang dat die vorderingen worden *samen gevoegd*. Het niet samenvoegen werkt immers onnodig kostenverhogend. Het volgende voorbeeld maakt dat duidelijk.

De Landelijke Associatie Van Gerechtsdeurwaarders (LAVG) vestiging Groningen is belast met de inning van een tweetal vorderingen van het waterbedrijf Groningen op dezelfde persoon. Betrokkene ontvangt de volgende specificatie:

Dossier 1:		Dossier 2:		Te veel berekend	
Hoofdsom	€ 29,51	Hoofdsom	€ 47,61	Berekend	€ 108
Incassoprovisie	€ 37	Incassoprovisie	€ 37	Volgens Voorwerk	€ 37
Rente	€ 1,67	Rente	€ 1,50	Te veel	€ 71
Informatiekosten	€ 19,50	Informatiekosten	€ 14,50		
Subtotaal	<u>€ 87,68</u>	Subtotaal	<u>€ 100,61</u>	Procentueel	192%

De kosten op deze specificatie zijn om twee redenen te hoog:

1. bij samenvoeging mag slechts één keer incassokosten ad € 37 in rekening worden gebracht.
2. De post *informatiekosten* is dubieus. Welke informatie wordt ingewonnen en bij wie? Wordt er bij twee dossiers twee keer dezelfde informatie ingewonnen? Mocht hier leges bedoeld zijn voor inzage in het GBA, dan mogen deze kosten in deze fase nog niet gemaakt worden. Pas bij het betekenen van een dagvaarding mogen deze kosten als verschotten in rekening worden gebracht.
In dit voorbeeld is € 71 d.w.z. 192% te veel in rekening gebracht.

Een ander voorbeeld betreft het Centraal Medisch Incasso Bureau (CMIB). Het CMIB stuurt *op dezelfde dag* een drietal aanmaningen in verband met een drietal vorderingen van een tandarts *op dezelfde persoon*. Het gaat om tandartskosten van betrokkene zelf en een tweetal minderjarige kinderen.

	Rekening 1	Rekening 2	Rekening 3	Totaal
Hoofdsom	€ 57,70	€ 22,58	€ 70,29	€ 150,57
Incassokosten (incl. BTW)	€ 41,65	€ 41,65	€ 41,65	€ 124,95
Administratiekosten (incl. BTW)	<u>€ 13,09</u>	+ <u>€ 13,09</u>	+ <u>€ 13,09</u>	+ <u>€ 39,27</u> +
Totaal	€ 112,44	€ 77,32	€ 125,03	€ 314,79

De incassokosten en administratiekosten samen zijn voor elke rekening afzonderlijk al iets hoger dan de rechter volgens het Rapport Voorwerk II zal toewijzen. Door het niet samenvoegen van de rekeningen lopen de kosten echter hoog op. In dit geval zou de schuldeiser volgens het rapport Voorwerk II in rekening mogen brengen:

Hoofdsom	€ 150,57
Incassokosten Voorwerk (incl. BTW)	€ 44,03 +
Totaal	€ 194,60

Het CMIB brengt dus € 120,19 , dat wil zeggen 273% teveel in rekening.

Als het tot een juridische procedure komt zal de rechter het niet samenvoegen van dossiers niet accepteren. Een voorbeeld waarbij dit het geval was handelt over het bij de NVI aangesloten incassobureau Transfair (heet nu Lindorff). Transfair bracht voor een viertal vorderingen vier afzonderlijke dagvaardingen uit, terwijl deze hadden kunnen worden samengevoegd. De rechter wees slechts die kosten toe waarop Transfair recht zou hebben gehad indien de vorderingen daadwerkelijk zouden zijn samengevoegd.²³ Lindorff heeft laten weten inmiddels technisch in staat te zijn de vorderingen wel samen te voegen en in één dagvaarding aan te bieden aan de rechter.

Conclusie

Bovenstaande voorbeelden maken duidelijk is dat het niet-samenvoegen van vorderingen de incassokosten flink kan verhogen. Dat is in strijd met de wettelijke basis die geldt voor incassokosten, namelijk dat zowel het maken, als de hoogte van de kosten redelijk moet zijn.

²³ Rb Rotterdam sector kanton 8 februari 2006, [LJN: AV1888](#) Zie voor andere voorbeelden Rb Haarlem sector kanton 28 juni 2006, [LJN: AX9679](#) en Rb Maastricht sector kanton 12 februari 2003, [LJN: AF4144](#).

9. Incassokosten pas bij dagvaarding verlagen

Als het incassobureau te hoge kosten in rekening brengt, komt het uiteraard meestal niet tot een gerechtelijke procedure. Uit onwetendheid of onder druk van het incassobureau betalen de meeste debiteuren de vordering inclusief kosten.

Als het wel tot een juridische procedure komt, bijvoorbeeld wegens betalingsproblemen, zal de debiteur meestal geen verweer voeren. De rechter zal de te hoge incassokosten ambtshalve matigen, waarbij hij over het algemeen de staffel van het Rapport Voorwerk II zal hanteren. Een rechter heeft helaas echter geen zicht op de in de hoofdsom opgenomen incassokosten. Onbedoeld zal deze de verborgen kosten dus toewijzen.

Heel soms komt de kostenverhogende werkwijze van incassobureaus toch expliciet aan de orde. Een mooi voorbeeld daarvan is een uitspraak van de rechtbank Zwolle over het bij de NVI aangesloten incassobureau Vesting Finance. Is het incassobureau bezig haar eigen portemonnee te spekken, vraagt de rechter zich af.

'De kantonrechter stelt met gedaagde vast dat eiseres naarmate de tijd verstreek en gedaagde zijn bezwaren tegen (het bedrag van) de incassokosten handhaafde, afnemende bedragen in rekening heeft gebracht. Door middel van de brief van Vesting Finance Incasso B.V. aan gedaagde van 1 augustus 2006 is een bedrag van € 357 wegens incassokosten en een bedrag van € 29,75 wegens 'informatie- en/of registratiekosten' in rekening gebracht. Die bedragen zijn in de daarop volgende brieven gehandhaafd. In de brief van 13 oktober 2006 heeft de incassogemachtigde de incassokosten echter verlaagd naar 15% van de hoofdsom vermeerderd met btw, zijnde € 205,39 maar de post informatie- en/of registratiekosten gehandhaafd.

In de dagvaarding is het eerstgenoemde bedrag gehandhaafd maar de post informatie- en/of registratiekosten opeens vervallen. Bij repliek tenslotte is de vordering verminderd naar € 150 'conform de algemeen gehanteerde en geaccepteerde staffel Rapport Voorwerk II' aldus de toelichting van eiseres.

*De kantonrechter keurt de gang van zaken sterk af. Het lijkt er veel op dat eiseres, althans haar incassogemachtigde, de incassokosten over de rug van gedaagde en ten gerieve van haar eigen portemonnee heeft opgeschroefd, wat dankzij het aanhoudende protest van gedaagde niet is gelukt. De incassokosten zijn uiteindelijk tot het niveau van het rapport Voorwerk II verlaagd over welk rapport eiseres zelf nota bene weet te melden dat het algemeen gehanteerd wordt en geaccepteerd is (dus waarom dan niet van meet af aan toegepast?), terwijl eiseres de onverklaard gebleven post informatie- en/of registratiekosten maar heeft gelaten voor wat het is. Het is niet te hopen dat deze methodiek vaker - en dan wel met 'succes' - wordt toegepast.'*²⁴

De praktijk van alledag zal de rechter teleurstellen. Meestal lukt het wel om de extra kosten bij de debiteur te innen.

Een zelfde werkwijze van Vesting Finance komt aan de orde in een uitspraak van de rechtbank Arnhem.²⁵ Pas bij dagvaarding verlaagt het incassobureau de incassokosten conform het tarief volgens het rapport Voorwerk II. De rechter straft deze handelwijze af door de incassokosten volledig af te wijzen.

²⁴ Rb Zwolle sector kanton 1 mei 2007, [LJN: BA8898](#).

²⁵ Rb Arnhem sector kanton 16 maart 2007, [LJN: BA1245](#).

Conclusie

De rol van de rechter bij te hoge incassokosten is beperkt. De teveel berekende kosten worden meestal uit onwetendheid door de burger betaald. Mocht het wel tot een juridische procedure komen, dan zijn de te hoge kosten meestal niet in de dagvaarding meegenomen.

10. Conclusies en aanbevelingen

Incassokosten vormen voor veel burgers een bron van ergernis. Dit rapport maakt duidelijk dat bepaalde schuldeisers, de meeste incassobureaus en sommige deurwaarders veel te hoge kosten in rekening brengen.

Vooraf schuldeisers die over een machtspositie beschikken omdat ze tot afsluiting kunnen overgaan, zoals water- en energiebedrijven, brengen zelf al hoge kosten in rekening. Wil de debiteur afsluiting voorkomen dan zal hij de kosten toch moeten betalen. De kosten lopen verder op wanneer de vordering aan een incassobureau of deurwaarder uit handen wordt gegeven.

Vrijwel alle incassobureaus brengen te hoge kosten in rekening. Of het incassobureau al dan niet aangesloten is bij de Nederlandse Vereniging van Incassobureaus (NVI) maakt hierbij weinig verschil. Vrijwel standaard brengen de bij de NVI aangesloten incassobureaus € 25 (€ 29,75 incl. BTW) meer in rekening dan de tarieven conform het Rapport Voorwerk II. Gezien het aantal incasso-opdrachten op jaarbasis (5,2 miljoen over 2007)²⁶ treft dit heel veel burgers.

En hier blijft het niet bij. De kosten lopen verder op als dossiers van dezelfde schuldeiser niet zijn samengevoegd of als de schuldeiser zelf ook al kosten in rekening heeft gebracht. Dit laatste fenomeen noemen we *verborgen incassokosten* omdat veel incassobureaus deze kosten opnemen in de hoofdsom. Over de verhoogde hoofdsom berekent het incassobureau vervolgens opnieuw incassokosten. Dan is er sprake van een *incassokostenverdubbelaar*.

Het kan anders. Uit de voorbeelden van Sociaal raadslieden blijkt dat deurwaarders het, als het om de hoogte van de incassokosten gaat, beter doen dan de incassobureaus. Doorgaans hanteren zij wel de tarieven conform het Rapport Voorwerk II, met soms kleine afwijkingen. Echter ook bij deurwaarders komt het doorberekenen van de eigen kosten van de schuldeiser voor. Bij de gesignaleerde voorbeelden bleek dit dan wel openlijk te gebeuren.

Het ontbreken van wettelijke regels en tarieven vormt een probleem voor de deurwaarder of incasso-onderneming die zich wél netjes aan de tarieven van Rapport Voorwerk II wil houden. Dat bedrijf zal bijvoorbeeld nooit een opdracht van Nuon of Eneco kunnen aannemen, omdat die met hun eigen tarieven al ver boven de tarieven van Rapport Voorwerk II zitten. Incassobureaus en deurwaarders die het netjes willen doen lijden omzetverlies en worden afgestraft voor hun fatsoenlijke incassobeleid. Het is dan ook niet voor niets dat ook de KBvG pleit voor wettelijke maximumtarieven.

De incassomarkt kan het probleem van de te hoge incassokosten niet zelf oplossen. De incassomarkt heeft namelijk kenmerken die afwijken van een normale markt waarbij concurrentie leidt tot lagere tarieven. De opdrachtgever is immers doorgaans niet degene die uiteindelijk de kosten betaalt, want deze worden doorberekend aan de schuldenaar. De opdrachtgever en het incassobureau hebben er geen direct belang bij dat de kosten laag zijn, zolang deze maar op de schuldenaar verhaald kunnen worden. Alleen de invoering van wettelijke maximumtarieven kan het probleem van de te hoge incassokosten oplossen.

Aanbeveling 1

Op basis van de bevindingen in dit rapport beveelt de LOSR / MOgroep W&MD de overheid aan om in de wet maximumtarieven op te nemen.

²⁶ Volgens een interview met bestuurslid Mijnsbergen in Spits, 19 maart 2008 p. 1.

Dit kan als volgt:

1. Art. 6:96 lid 2 onder c BW bepaalt nu dat de schuldeiser recht heeft op: *redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte, wat de kosten onder b en c betreft, behoudens voor zover in het gegeven geval krachtens artikel 241 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering de regels betreffende proceskosten van toepassing zijn.*

Voeg hieraan toe:

Voor redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte van hetgeen volgens overeenkomst, niet zijnde een handelsovereenkomst in de zin van art. 6:119a BW, verschuldigd is, worden bij ministeriële regeling maximum tarieven vastgesteld.

Deze maximumtarieven gelden dus niet bij schade uit onrechtmatige daad, of bij handelstransacties tussen bedrijven.²⁷ Redelijke kosten kunnen dan hoger uitvallen.

2. De ministeriële regeling vermeldt bedragen die afgeleid zijn van de tarieven volgens het rapport Voorwerk.

<i>belang van de zaak (t/m)</i>	<i>tarief incassokosten</i>
€ 250	€ 37
€ 500	€ 75
€ 1.250	€ 150
€ 2.500	€ 300
<i>etc.</i>	<i>etc.</i>

3. Voorkom dat de schuldeiser bij algemene voorwaarden hogere incassokosten bedingt, door in de 'zwarte lijst' (art. 6:236 BW) als onredelijk bezwarend beding op te nemen:

dat ter verkrijging van voldoening buiten rechte hogere kosten worden bedongen als bedoeld in art. 6:96 lid 2 onder c BW laatste zin.

Aanbeveling 2

In afwachting van een wettelijke regeling moeten grote schuldeisers als energie- en waterbedrijven *hun eigen kosten schrappen, zodra de vordering uit handen wordt gegeven aan een incassobureau of deurwaarder*. Dat voorkomt dat er dubbele kosten in rekening worden gebracht.

Aanbeveling 3

Toezicht en controle op kostendoorberekening door grote schuldeisers en het in rekening brengen van te hoge incassokosten door incassobureaus en deurwaarders is wenselijk. De Consumentenautoriteit zou dit kunnen uitvoeren. Toezicht kan echter pas effectief plaatsvinden indien er wettelijke maximumtarieven gelden waar alle partijen aan gebonden zijn.

Aanbeveling 4

Schuldeisers, incassobureaus en deurwaarders moeten m.b.t. de incassokosten een aantal basisregels in acht nemen. De NVI en de KBvG kunnen bij de naleving hiervan een rol vervullen:

²⁷ Deze wettelijke beperking van de incassokosten kan derhalve niet in strijd komen met de Europese richtlijn bestrijding betalingsachterstand bij handelstransacties.

1. Bereken het incassotarief over de werkelijke schuld ofwel hoofdsom (en dus niet over de door de schuldeiser al in rekening gebrachte kosten en/of boetes).
2. Specificeer de vordering schriftelijk en vermeld in ieder geval: oorspronkelijke hoofdsom, rente, incassokosten en indien van toepassing *eigen kosten schuldeiser* en btw over de incassokosten.
3. Gebruik voor incassokosten alleen de term *incassokosten of buitengerechtigde kosten*.
4. Bereken de incassokosten over het totaal van de vorderingen indien meerdere vorderingen voor dezelfde opdrachtgever uit hoofde van eenzelfde overeenkomst worden geïncasseerd (bijv. meerdere maandtermijnen).

Aanbeveling 5

Er is sprake van een incassomarkt waarin de opdrachtnemende partijen ongelijke spelers zijn met uiteenlopende belangen. Met name de rol van de deurwaarder op de incassomarkt is oneigenlijk en werkt verstorend op de marktwerking. De incassoactiviteiten en de ambtelijke taken van de deurwaarder lopen door elkaar. Bovendien heeft de deurwaarder een financieel belang bij het verrichten van ambtshandelingen, wat zijn onpartijdigheid in de weg staat. Een herbezinning op de positie van de gerechtsdeurwaarder is nodig. Wellicht dat de Commissie evaluatie gerechtsdeurwaarderwet hiertoe aanzetten zal geven.

Bijlage: Feiten en cijfers over incasso

1. Bij ten minste 5,2 miljoen incasso's per jaar wordt 130 miljoen euro te veel in rekening gebracht.

Toelichting

De NVI geeft aan dat hun leden 5,2 miljoen incasso's per jaar verzorgen. Deze leden volgen het keurmerk van de vereniging. Op grond daarvan brengen zij € 25 per incasso extra in rekening boven de kosten die conform Voorwerk II in rekening gebracht mogen worden. Als gevolg daarvan wordt per jaar 130 miljoen euro meer in rekening gebracht aan debiteuren dan de rechter toestaat.

2. Bij een betalingsachterstand van € 186 wordt de debiteur € 37 + € 25 = € 62 in rekening gebracht per incasso; dat is een kosten opslag van 33%.

Toelichting

Volgens het onderzoek van Interview-NSS²⁸ is de gemiddelde betalingsachterstand € 186. Volgens Voorwerk II mag maximaal €37 aan totale incassokosten in rekening gebracht worden bij een schuld niet hoger dan € 250.

3. Grote schuldeisers als Nuon, Eneco, Essent en de waterbedrijven brengen zelf al zeer hoge incassokosten in rekening. Als de schuld uit handen wordt gegeven aan een incassobureau of deurwaarder zijn de totale incassokosten fors hoger dan de rechter conform het rapport Voorwerk II zal toewijzen.
4. Het onderzoek van interview-NSS geeft de volgende achtergrondinformatie over mensen met schulden:

Bij wie ontstaan schulden?

- 2% van de huishoudens heeft geen enkel zicht op hun financiële situatie;
- van beneden modale inkomens heeft 9% geen enkel zicht;
- 10% heeft enigszins betaalproblemen;
- 2% heeft ernstige betaalproblemen.

Oorzaken betaalproblemen

- 26% achteruitgang in inkomen;
- 20% onverwachte tegenvallers;
- 19% geldproblemen uit het verleden;
- 14% economische situatie;
- 9% bestedingspatroon.

Bijna 60% van de betreffende consumenten (=8% van de respondenten) verwacht deze betaalproblemen het komend jaar te houden.

Gemiddelde betaalachterstand

De gemiddelde betaalachterstand onder degenen die wel eens te laat betalen is € 186. Er is een aanzienlijk verschil tussen mannen (€ 282) en vrouwen(€ 97).

²⁸ Het kantoor GGN, een groot gerechtsdeurwaarderkantoor laat sedert vijf jaar een jaarlijks onderzoek doen naar het betaalgedrag van Nederlanders. Het laatste rapport *Zo betaalt Nederland 2008* beschrijft de resultaten van een representatief onderzoek, verricht door het bureau Interview-NSS.

Type schulden

Incassoschulden bestaan voor:

- 28% uit energierekeningen;
- 21% uit verzekeringen;
- 19% uit huurschulden;
- 11% medische kosten en 10% postorderbedrijven.

Rekening bewust laten liggen

Ruim een kwart (26%) laat rekeningen bewust zo lang mogelijk liggen. Deze methode wordt meer gehanteerd bij het klimmen der jaren en het stijgen van het inkomen:

- 17% van de 18 tot 25-jarigen tegenover 32% van de 50-plussers
- 18% van de benedenmodalen tegenover 32% van de bovenmodalen.

Incassobureau of deurwaarder?

Welk deel van de onderzochten heeft de afgelopen vijf jaar te maken gehad met een incassobureau of deurwaarder:

- Incassobureau: 17%
- Deurwaarder: 7%.