

# **INCASSO? IN-KASSA!**

**Mr. Jan de Wit  
Drs. Sadet Karabulut**

**SP<sup>o</sup>**



# **INCASSO? IN-KASSA!**

**Mr. Jan de Wit**  
**Drs. Sadet Karabulut**

© November 2008  
SP-Tweede Kamerfractie



# **INHOUDSOPGAVE**

<b>Samenvatting.....</b>	<b>7</b>
<b>Inleiding.....</b>	<b>11</b>
<b>Onredelijke incassotarieven .....</b>	<b>13</b>
<b>Voorbeelden .....</b>	<b>15</b>
<b>Voorstellen .....</b>	<b>17</b>

**INCASSO? IN-KASSA!**

# SAMENVATTING

**Er is grote behoefte aan een maximum voor de kosten van de incasso van achterstallige betalingen. Incassobureaus brengen nu te vaak woekertarieven in rekening. De SP stelt voor wettelijk vast te leggen dat incassokosten voortaan niet meer bedragen dan 15 procent van het verschuldigde bedrag.**

Nu staat in de wet dat incassokosten “redelijk” in hoogte moeten zijn. Incassobureaus hebben echter verschillende opvattingen over wat redelijk is. De Nederlandse Vereniging voor Rechtspraak heeft jaren geleden al een norm voor de incassokosten geadviseerd van 15 procent van het verschuldigde bedrag. Die norm wordt al gehanteerd door rechters, maar conflicten over te betalen rekeningen komen zelden bij de rechter terecht. Hierdoor hebben incassobureaus vrij spel gekregen in het bepalen van hun tarieven.

De incassobranche is een vrije markt, er is geen keurmerk, opleiding of vergunning vereist. Iedereen kan zomaar beginnen met het innen van geld voor een ander. Dit brengt risico's met zich mee en de praktijk wijst uit dat er te veel misgaat. Sommige incassobureaus rekenen woekertarieven, mede om de druk op een schuldenaar op te voeren. Mensen die het bedrag toch al niet konden betalen omdat ze in financiële problemen zitten, worden door buitensporige incassokosten dieper in de ellende gedrukt.

Naast het instellen van een maximum bepleit de SP een aantal andere maatregelen voor de incassobranche. Zo moet het verschuldigde bedrag niet vaker dan één keer met incassokosten worden verhoogd en moeten de kosten altijd gespecificeerd zijn zodat duidelijk is waarvoor de schuldenaar betaalt. De SP vindt het ook belangrijk dat er onderscheid wordt gemaakt tussen mensen die niet kunnen betalen en mensen die niet willen betalen. Bij mensen die niet kunnen betalen heeft het geen zin de kosten te verhogen om uiteindelijk bij de rechter te belanden. Voor hen moet het incassotraject worden bevroren en moet er worden doorverwezen naar de schuldhulpverlening. Bij mensen die wel kunnen maar niet willen betalen is er geen enkele belemmering om binnen de daarvoor vastgestelde regels incassokosten te heffen, en zo nodig beslag te leggen op het loon of de uitkering.

## DE VOORSTELLEN VAN DE SP:

- ◆ **Incassokosten bedragen nooit meer dan 15 procent van de hoofdsom. In de wet komt een verwijzing te staan naar de tabel van de Nederlandse Vereniging voor de Rechtspraak. Hiervan afwijken bij overeenkomst is niet toegestaan. Het vorderen van te hoge incassokosten die de 15-procentnorm overschrijden wordt aangemerkt als een onrechtmatige daad. De partij die door de rechter in het gelijk wordt gesteld bij zijn of haar verweer krijgt een schadevergoeding.**

## **INCASSO? IN-KASSA!**

- ◆ Binnen het tarief vallen alle kosten die tot verhoging leiden, behalve de rente. De rekening moet altijd gespecificeerd zijn zodat je precies weet wat en waarvoor je betaalt.
- ◆ De hoofdsom mag slechts één keer met een incassotarief worden verhoogd.
- ◆ Rekeningen aan het adres van een schuldenaar moeten zoveel mogelijk worden samengevoegd om onnodig hoge kosten te voorkomen.
- ◆ Aan een breed publiek wordt duidelijk gemaakt dat 15 procent het maximumtarief is voor incassokosten, bijvoorbeeld door een informatiecampagne.
- ◆ Iedereen moet zijn schulden betalen, maar er moet onderscheid worden gemaakt tussen mensen die dat niet kunnen en mensen die dat niet willen. Mensen die niet kunnen betalen, moeten worden doorverwezen naar de schuldhulpverlening. Bij mensen die niet willen betalen, kan zo nodig beslag worden gelegd op loon of uitkering.



**INCASSO? IN-KASSA!**

**INCASSO? IN-KASSA!**

## INLEIDING

Een toenemend aantal mensen betaalt rekeningen wel eens te laat. Soms uit laksheid of omdat er onenigheid bestaat over de hoogte van de rekening, maar soms ook omdat er aan het eind van de maand simpelweg geen geld meer is. Rekeningen moeten echter gewoon worden betaald, de andere partij zit immers te wachten op het geld. Wanneer een rekening te laat betaald wordt, leidt dat tot schade bij de schuldeisende partij. Die schade bestaat uit misgelopen rente en uit kosten die gemaakt zijn om alsnog betaling te krijgen, ook wel incassokosten genoemd. Incassokosten zijn dus eigenlijk niets anders dan een vergoeding van de kosten die de schuldeiser heeft moeten maken om de schuldenaar alsnog tot betalen te bewegen, exclusief de kosten van een eventuele deurwaarder en rechtszitting.

De schuldeiser kan proberen de niet betaalde rekening zelf te innen, maar kan hier ook een incassobureau opdracht toe geven. De incassobranche is een vrije markt, en er is geen keurmerk, opleiding of vergunning vereist. Iedereen kan zomaar beginnen met het innen van geld voor een ander. Dit brengt risico's met zich mee en de praktijk wijst uit dat er te veel misgaat. Sommige incassobureaus rekenen woekertarieven. Vaak wordt de druk op een schuldenaar opgevoerd door het in rekening brengen van onredelijk hoge incassotarieven. Mensen die het bedrag toch al niet konden betalen omdat ze in financiële problemen zitten, worden door buitensporige incassokosten dieper in de ellende gedrukt.

De SP vindt de huidige regels over incassokosten onduidelijk en ontoereikend. Het kan duidelijk, goed en simpel. Wij stellen voor aan incassokosten een wettelijk maximum te verbinden. Dat is duidelijk en voorspelbaar voor de schuldeiser, de incassobranche, de mensen met schulden, hun hulpverleners en advocaten, en de rechters die zich in het uiterste geval over een betalingsconflict moeten buigen. Met de voorstellen in dit rapport kunnen de problemen deels worden voorkomen, en deels makkelijker worden opgelost.

**INCASSO? IN-KASSA!**

## ONREDELIJKE INCASSOTARIEVEN

In de wet staat dat de schade die is ontstaan wanneer te laat betaald wordt, vergoed moet worden. Volgens de wet moeten de gemaakte kosten “in redelijkheid” gemaakt zijn en moeten zij ook in hoogte “redelijk” zijn. Omdat “redelijk” een subjectief begrip is, en om enige uniformiteit in de rechterlijke uitspraken te brengen, heeft de Nederlandse Vereniging voor Rechtspraak aanbevelingen gedaan over de wijze waarop de rechter kan omgaan met het toekennen van incassokosten. Een van de aanbevelingen is de incassotarieven te matigen tot een maximum van 15 procent van de geëiste hoofdsom, en gebruik te maken van onderstaande tabel bij het toewijzen van buitengerechtigde kosten:

Geëiste hoofdsom	Tarief incassokosten (maximaal)	Percentage
≤ € 250	€ 37	–
€ 500	€ 75	15 %
€ 1.250	€ 150	12 %
€ 10.000	€ 700	7 %

**Staffel incassokosten bij Rapport Voorwerk II. De bedragen zijn exclusief BTW. De volledige staffel is te vinden op de website van de Nederlandse Vereniging voor Rechtspraak.**

Volgens deze tabel bedragen incassokosten nooit meer dan 15 procent van de schuld, behalve in het geval van vorderingen onder 250 euro; daarvoor geldt een maximum van 37 euro. In de praktijk brengen schuldeisers en incassobureaus echter veel hogere incassokosten in rekening. De ‘15-procentnorm’ wordt weliswaar gebruikt door rechters, maar niet iedere zaak komt voor de rechter. Pas wanneer een betalingsconflict is geëscaleerd zal een rechter zich er over buigen. Een individu kan zelf het initiatief nemen een onredelijke incasso aan de rechter voor te leggen, maar velen ontbreekt het aan zin of mogelijkheden om dit te doen. Nog meer mensen zullen niet exact op de hoogte zijn van deze regels. Bovendien kost procederen vrijwel altijd geld, en zou dit soort kleine conflicten een onevenredig beslag leggen op de procescapaciteit.

Ook de Consumentenbond bespeurt een trend dat een aantal ondernemers en incassobureaus misbruik maakt van zijn positie door te dreigen met forse verhogingen en boetes. Door te dreigen met kostbare procedures die voor rekening komen van de consument, kan een schuldeiser druk zetten op de consument om eerder tot betaling over te gaan. Dat gebeurt ook wanneer de incassokosten onredelijk hoog zijn. Mensen

## **INCASSO? IN-KASSA!**

kunnen hierdoor in de problemen komen. Dwang of drang kan weliswaar een goed middel zijn om mensen aan te zetten tot betalen, maar niet wanneer mensen wegens het ontbreken van middelen gewoon niet kúnnen betalen. Het vorderen van incassokosten is een vordering tot schadevergoeding, en mag niet worden gebruikt als drukmiddel of dreigement.

## VOORBEELDEN

Een ziekenhuis schakelt een incassobureau in om de televisie- en telefoonkosten van een aantal cliënten te innen.<sup>1</sup> In de linkerkolom hieronder staat de kostenberekening van het incassokantoor, in de rechterkolom de situatie zoals deze redelijkerwijs zou moeten zijn:

<b>Hoofdsom</b>	€ 40,70	<b>Hoofdsom</b>	€ 40,70
<b>Incassokosten</b>	€ 100,00	<b>Incassokosten</b>	€ 37,00
<b>Administratiekosten</b>	€ 25,00		
<b>Totaal te vorderen</b>	€ 165,70	<b>Totaal te vorderen</b>	€ 77,70

Administratiekosten zijn een kostenverhoging die binnen de incassokosten vallen. Zij mogen niet apart worden gevorderd. Omdat het een vordering is van minder dan 250 euro mag het incassotarief bovendien slechts 37 euro bedragen. In dit geval is het geëiste totaal ruim twee keer zo hoog als de som die een rechter zou toekennen, in het geval deze zaak in de rechtbank zou worden uitgevochten.

Een ander voorbeeld zijn de energiebedrijven, die toch al in een machtige positie verkeren omdat ze kunnen dreigen met afsluiting van een belangrijke behoefte: energie. De energiebedrijven in dit voorbeeld rekenen eerst 15 euro en als er dan niet betaald wordt nog eens 50 euro per betalingstermijn. Bij een betalingsachterstand van vier maanden van ieder 120 euro aan energiekosten, kan de totale rekening er zo uit zien:<sup>2</sup>

<b>4 x hoofdsom à</b>	€ 120 =	€ 480
<b>4 x 1e verhoging à</b>	€ 15 =	€ 60
<b>4 x 2e verhoging à</b>	€ 50 =	€ 200
<b>Totale rekening</b>		€ 740

Het totale bedrag van 740 euro ligt ruim boven de 555 euro die op grond van de 15-procentsnorm gevorderd had mogen worden. Bij een hoofdsom van 480 euro geldt immers het maximumtarief van 75 euro. Het incassotarief van 260 euro dat door deze energiebedrijven in rekening wordt gebracht is dus ruim drie keer te hoog.

<sup>1</sup> Voorbeeld ontleend aan: Rijnstad, welzijn en hulpverlening. <http://www.rijnstad.nl/schulden/kosten/incassokosten.html>

<sup>2</sup> Voorbeeld ontleend aan: Sociaal Raadslieden, 'Mensen met schulden in de knel. Misstanden bij de invordering van schulden.'

Tot slot een voorbeeld van een andere orde. In een aanhangig wetsvoorstel<sup>3</sup> wordt geregeld dat verzekerden die langer dan zes maanden geen zorgpremie hebben betaald een boete van 30 procent krijgen bovenop de premie die ze nog moeten betalen. Dit voorstel is regelrecht in strijd met de aanbevelingen voor de rechters om het incassotarief maximaal 15 procent van de hoofdsom te laten bedragen. Mensen die niet willen betalen kunnen nu ook al worden aangepakt, bijvoorbeeld door het leggen van loonbeslag of door deels beslag te leggen op de uitkering. Deze wet is daar niet voor nodig. De boete van 30 procent brengt mensen zeer waarschijnlijk alleen maar dieper in de problemen.

### DE MINISTER DOET NIETS

De minister van Justitie schrijft in maart 2007 aan de Kamer dat er aanwijzingen zijn dat

**“de druk om mensen eerder te laten betalen wordt opgevoerd, onder meer door het in rekening brengen van onredelijk hoge incassobedragen bij niet-tijdige betaling. Consumenten weten veelal niet welke kosten zij wel en welke kosten zij niet hoeven te betalen.”<sup>4</sup>**

De minister belooft in overleg te treden met het bedrijfsleven en de incassobranche.

In antwoord op de Kamervraag van de SP of de 15-procentsnorm niet wettelijk kan worden vastgelegd schrijft de minister:

**“De gesprekken met de relevante organisaties zijn nog niet afgerond. Besluitvorming over door de overheid te treffen maatregelen teneinde onredelijk hoge incassobedragen voor de toekomst te voorkomen, vindt daarna plaats. Ook de mogelijkheid van een wet telijk plafond voor buitengerechtigde incassokosten zal daarbij worden bezien.”<sup>5</sup>**

Een jaar later, in maart 2008, schrijft de minister:

**“Uit de beschikbare gegevens blijkt vooralsnog niet dat consumenten in de praktijk frequent worden geconfronteerd met onredelijk hoge buitengerechtigde incassokosten.”<sup>6</sup>**

De minister belooft de ontwikkelingen in het belang van de consumenten nauwlettend te blijven volgen, maar kondigt geen maatregelen aan tegen de onredelijk hoge incassokosten.

Het is niet verwonderlijk dat er weinig gevallen van “incasso-excessen” opduiken wanneer er wordt gesproken met het bedrijfsleven en de incassobranche. Niet ieder slachtoffer van buitensporige incassokosten schrijft een brief aan de minister van Justitie. In een recent verschenen rapport van het Landelijk Overleg Sociaal Raadslieden dat binnenkort verschijnt zijn echter een fors aantal voorbeelden opgenomen die de minister er van kunnen overtuigen dat er een probleem is.<sup>7</sup>

<sup>3</sup> Het wetsvoorstel structurele maatregelen wanbetalers zorgverzekering, Tweede Kamer, vergaderjaar 2008-2009, 31736, nr. 2.

<sup>4</sup> TK, vergaderjaar 2006-2007, 30 928, nr. 7

<sup>5</sup> TK, vergaderjaar 2006-2007, Aanhangsel van de Handelingen nr. 2044

<sup>6</sup> TK, vergaderjaar 2007-2008, 30 928, nr. 16

<sup>7</sup> Mogroep Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening / Landelijk Overleg Sociaal Raadslieden, ‘Incassokosten, een bron van ergernis’.



## VOORSTELLEN

De SP vindt dat een incassosysteem eenvoudig, duidelijk en voorspelbaar moet zijn. Om misstanden in de incassowereld, zoals het vorderen van woekertarieven, te voorkomen verdient het aanbeveling heldere regels te maken. De volgende voorstellen dienen daartoe:

- ◆ **Incassokosten bedragen nooit meer dan 15 procent van de hoofdsom. Hiervan afwijken bij overeenkomst is niet toegestaan. Het vorderen van te hoge incassokosten wordt aangemerkt als een onrechtmatige daad. De partij die door de rechter in het gelijk wordt gesteld bij zijn of haar verweer krijgt een schadevergoeding.**

Het maximum-incassotarief van 15 procent van de hoofdsom is in de praktijk kostendekkend gebleken om openstaande vorderingen te incasseren. De ene keer kan worden volstaan met slechts één aanmaning die geautomatiseerd wordt verzonden, een andere keer is misschien een tweede brief of een telefoongesprek nodig. De in de tabel van de Nederlandse Vereniging voor de Rechtspraak aanbevolen tarieven worden in het algemeen opgevat als “redelijke kosten”. In de wet komt een verwijzing te staan naar deze tabel, die bij ministeriële regeling wordt vastgesteld. Het is niet toegestaan bij overeenkomst af te wijken van deze regels. Een dergelijke bepaling wordt opgenomen in de “zwarte lijst”, de lijst in het Burgerlijk Wetboek waarin staat welke bepalingen niet zijn toegestaan in Algemene Voorwaarden<sup>8</sup>. Rechters passen dit model standaard toe, al het andere dat gevorderd wordt, wordt afgewezen.

- ◆ **Binnen het tarief vallen alle kosten die tot verhoging leiden, behalve de rente. De rekening moet altijd gespecificeerd zijn zodat precies duidelijk is wat en waarvoor betaald moet worden.**

Hoe de extra kosten naast de hoofdsom en eventuele rente ook genoemd worden, alles valt binnen de 15-procentnorm. Informatiekosten, “eigen kosten schuldeiser”, heraansluitingskosten, boeteheffingen en andere benamingen komen voor, maar vallen allemaal onder de buitengerechtelijke kosten die niet meer dan 15 procent van de hoofdsom mogen bedragen.

- ◆ **De hoofdsom mag slechts één keer met een incassotarief worden verhoogd.**

Het komt voor dat de schuldeiser eerst zelf probeert een vordering te innen, en daartoe zelf incassokosten in rekening brengt. Als dit niet lukt, wordt er een incassobureau ingeschakeld, dat ook incassokosten in rekening brengt. Dat zijn incassokosten óver eerdere incassokosten, die zijn niet toegestaan.

<sup>8</sup> In artikel 6:236 BW staan de ‘onredelijk bezwarende bedingen’ opgenomen, dit zijn bepalingen die niet mogen worden opgenomen in algemene voorwaarden bij een overeenkomst tussen de gebruiker van deze algemene voorwaarden en de wederpartij die een natuurlijke persoon is. Bedingen die zijn opgenomen in deze ‘zwarte lijst’, zijn dus niet toegestaan.

## **INCASSO? IN-KASSA!**

- ◆ **Rekeningen aan het adres van een schuldenaar moeten zoveel mogelijk worden samengevoegd om onnodig hoge kosten te voorkomen**

Rekeningen van een schuldeiser of een incassobureau die zijn gericht aan één persoon moeten zoveel mogelijk worden samengevoegd om de incassokosten te drukken. Dit geldt bijvoorbeeld voor een aantal niet betaalde rekeningen die ineens aan een incassobureau worden verstrekt. Wanneer het incassobureau incassokosten rekent over iedere rekening zullen de totale kosten hoger zijn dan wanneer deze zijn samengevoegd tot één vordering. Het niet samenvoegen werkt onnodig kostenverhogend, zodat de kosten niet in redelijkheid zijn gemaakt.

- ◆ **Aan een breed publiek wordt duidelijk gemaakt dat 15 procent het maximumtarief is voor incassokosten, bijvoorbeeld door een informatiecampagne.**

Hoe meer mensen weten dat 15 procent het maximumtarief is, hoe beter de vereenvoudiging tot zijn recht komt. De burger wordt mondig gemaakt omdat hij/zij weet wat zijn recht is, en wat zijn/haar plicht (niet) is.

- ◆ **Maak onderscheid tussen mensen die niet kunnen, en mensen die niet willen betalen.**

Iedereen moet zijn schulden betalen, maar er moet onderscheid worden gemaakt tussen mensen die dat niet kunnen en mensen die dat niet willen. Bij mensen die niet kunnen betalen heeft het geen zin de kosten te verhogen om uiteindelijk bij de rechter te belanden. Door incassotarieven en boeteheffingen worden de problemen alleen maar groter en de kans op betaling kleiner. Bij mensen die niet kunnen betalen moet het incassotraject worden bevroren en moet er worden doorverwezen naar de schuldhulpverlening. Het tijdig signaleren van problematische schulden kan erger voorkomen. Bij mensen die wel kunnen maar niet willen betalen is er geen enkele belemmering om binnen de daarvoor vastgestelde regels incassokosten te heffen, en zo nodig beslag te leggen op het loon of de uitkering van de schuldenaar.

**INCASSO? IN-KASSA!**

**SP.** 