

Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki)

Incassodienstverleners moeten vanaf 1 april 2024 aan kwaliteitseisen voldoen en zich verplicht registreren. Ook als de vordering aan een ander is doorverkocht gelden deze kwaliteitseisen. De kwaliteitseisen gelden voor alle partijen die zich bedrijfsmatig bezighouden met het innen van buitengerechtelijke incasso's namens derden bij consumenten die in Nederland wonen. Onder 'consumenten' worden ook eenmanszaken en vennootschappen onder firma verstaan.

De **wet** moet zorgen voor een verbetering van de **kwaliteit** van de **incassodienstverlening** en het helpen terugdringen van de schuldenproblematiek in Nederland. De eerste plannen voor regulering van de incassobranche stammen uit 2017, maar na 7 jaar van vergaderen, consulteren en besluiten nemen is de wet Wki verre van compleet. Daarom zijn de 'high lights' en de nog in te vullen regels alvast opgenomen in de Bki: **Besluit kwaliteit incassodienstverlening** (de Overheid is verzot op onbegrijpelijke afkortingen, vooral als je het betreffende besluit niet kent).

In de praktijk zullen er dus nog vele onderdelen ingevuld en aangepast moeten worden. Zo voorziet de Wki niet in de bijzondere positie van de beheerder van een VVE of het externe administratiekantoor of accountant die namens de sportclub of de onderneming een sommatiebrief stuurt voor betaling van een openstaande rekening. Als 'incassodienstverleners' vallen ook zij onder de bepalingen van de nieuwe wet. Hoe luiden die bepalingen? Een aantal voorbeelden in willekeurige volgorde:

Eisen aan vakbekwaamheid:

Volgens artikel 13, eerste lid, van de wet bestaat vakbekwaamheid uit: ...” *kennis over de relevante wetgeving en de omgang met mensen bij de uitoefening van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden en de vaardigheden om daaraan een goede toepassing te geven. Verder bestaat de vakbekwaamheid uit kennis van de eisen die maatschappelijke en beroepsmatige ontwikkelingen stellen aan deze werkzaamheden*”.

Opleidingsniveau en verplicht volgen van cursussen:

Een incassomedewerker heeft een opleiding van ten minste niveau MBO3 (in de wet zeer uitgebreid omschreven volgens het Europees kwalificatiekader). Een operationeel leidinggevende en een zelfstandige zonder personeel hebben een opleiding van ten minste niveau MBO4.

Zorgplicht (artikel 2.3)

De incassodienstverlener draagt er zorg voor dat alle onder diens verantwoordelijkheid werkzame incassomedewerkers en operationeel leidinggevendenden de nodige kennis hebben over wat naar maatschappelijke normen betamelijk is bij de uitoefening van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden. Zij nemen jaarlijks deel aan een of meer cursussen “gericht op het actueel houden van de kennis en vaardigheden” en een bijeenkomst “waarin de maatschappelijke normen die onderdeel vormen van de werkzaamheden worden besproken”.

Beschrijvingen processen en rolverdeling (artikel 5.3)

1. De incassodienstverlener stelt interne en actuele procesbeschrijvingen vast voor de incassomedewerkers en operationeel leidinggevendenden.
2. De incassodienstverlener heeft de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van bestuurders, operationeel leidinggevendenden en incassomedewerkers voor zover deze te maken hebben met buitengerechtelijke incassowerkzaamheden inzichtelijk beschreven.

Inzichtelijkheid en beschrijving van de vordering (artikel 3.1)

Een incassodienstverlener verstrekt aan de schuldenaar zo spoedig mogelijk en daarna telkens desgevraagd een schriftelijke beschrijving van de vordering tot betaling van een geldsom.

Inrichting dossiers (artikel 5.1)

Een incassodienstverlener houdt van iedere door hem aanvaarde opdracht een dossier bij waarin de op de opdracht en de vordering betrekking hebbende relevante documenten beschikbaar zijn.

Stapeling incassokosten

De wet bevat daarnaast een bepaling om de stapeling van incassokosten bij terugkerende vorderingen te beperken. De incassokosten mogen maximaal €140 euro per zes maanden bedragen als de maandelijkse vordering of het termijnbedrag lager is dan €266,67.

Omgangseisen en informatievoorziening (artikel 4.1)

1. De incassodienstverlener benadert een schuldenaar op transparante, ondubbelzinnige, herkenbare en correcte wijze.
2. De incassodienstverlener zorgt voor eenduidige, volledige en juiste informatieverstrekking aan de schuldenaar. De incassodienstverlener informeert de schuldenaar uit eigen beweging en op verzoek over diens rechten en plichten.
3. De incassodienstverlener is rechtstreeks en eenvoudig bereikbaar voor de schuldenaar.

Tijdstip benadering (artikel 4.2)

1. De incassodienstverlener benadert de schuldenaar tussen acht uur 's avonds en zeven uur 's ochtends niet langs elektronische, fysieke of telefonische weg. *"...Beoogd wordt om de nachtrust van de schuldenaar en diens huisgenoten te beschermen"* (sic!)
2. De incassodienstverlener benadert de schuldenaar niet langs elektronische, fysieke of telefonische weg op een zondag of een algemeen erkende feestdag als bedoeld in de Algemene termijnenwet.

Klachtenbehandeling (artikel 6.1)

1. De incassodienstverlener stelt een klachtenregeling vast met het oog op de behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.
2. De klachtenregeling bepaalt:
 - a. hoe een klacht kan worden ingediend, wie de klacht behandelt en binnen welke termijn afhandeling gebruikelijk is;
 - b. dat de ontvangst van een klacht binnen twee werkdagen schriftelijk wordt bevestigd; en
 - c. welke gegevens over een klacht worden geregistreerd.

Toezicht en registratie – de kosten

De dienstverleners moeten zich verplicht registreren in een register dat voor iedereen in te zien is. Aan hun werk worden kwaliteitseisen gesteld op het gebied van vakbekwaamheid, omgang met schuldeisers en schuldenaren, informatievoorziening en klachtbehandeling.

Screeningsautoriteit Justis zal het register voor incassodienstverleners beheren en buitengerechtelijke incassobureaus screenen. De Inspectie Justitie en Veiligheid gaat toezicht houden op de kwaliteitseisen en registratieplicht en kan handhaven als incassodienstverleners zich niet aan de regels houden.

Een zelfstandige incassodienstverlener die een eenmanszaak voert, betaalt het eerste jaar € 2.200 + € 600 voor de inschrijving in het incassoregister en € 1.800 voor de kosten voor het beheer van het incassoregister, het toezicht en de handhaving. Dat komt neer op een bedrag van **€ 4.600**. De zelfstandige moet een actualiteitencursus en een bijeenkomst over maatschappelijke normen volgen. Deze structurele gelddruk bedraagt jaarlijks **€ 306**.

Een incassodienstverlener met een besloten vennootschap heeft twee bestuurders en vier incassomedewerkers. Deze incassodienstverlener betaalt het eerste jaar € 3.400 (€ 2.200 + 2 x € 600) voor de inschrijving in het incassoregister en € 7.400 voor de kosten van het beheer van het incassoregister, het toezicht en de handhaving. Dat komt neer op een bedrag van **€ 10.800**. De vier incassomedewerkers moeten daarnaast een actualiteitencursus en een bijeenkomst over maatschappelijke normen volgen. Deze structurele regeldruk bedraagt voor deze incassodienstverlener jaarlijks **€ 1.224**.

Uitzondering advocaten en gerechtsdeurwaarders (artikel 2.4)

De eisen van vakbekwaamheid en opleiding zijn niet van toepassing op:

- a. een gerechtsdeurwaarder, waarnemend gerechtsdeurwaarder, kandidaat-gerechtsdeurwaarder en toegevoegd gerechtsdeurwaarder, die krachtens de Gerechtsdeurwaarderswet bevoegd is ambtshandelingen te verrichten;
- b. een advocaat die krachtens de Advocatenwet is ingeschreven op het tableau en een advocaat als bedoeld in artikel 16b van de Advocatenwet.

Conclusie:

De Wki zal ongetwijfeld de kwaliteit van de incassodienstverlening verhogen. De praktijk zal moeten uitwijzen of daarmee ook het aantal misstanden zal afnemen. Incassobureaus worden geconfronteerd met zeer hoge kosten voor registratie, terwijl het verdienmodel aanmerkelijk wordt verslechterd, o.a. door het verbod op stapelen van incassokosten. No cure, no pay is financieel niet meer haalbaar. Zonder vervolgetraject en de beperking in wijze van benaderen (tijdslot na 20.00 uur) wordt buitengerechtelijke incasso een 'papieren tijger'. De belangrijkste kwaliteitseis en waarborg ontbreekt, namelijk de kwaliteitsrekening: een bankrekening exclusief voor de opdrachtgevers en afgezonderd van het ondernemingsvermogen. De wet geeft de incassobureaus nog steeds geen enkele bevoegdheid. Die wettelijke bevoegdheid blijft exclusief voorbehouden aan de gerechtsdeurwaarder.

Terecht maakt de wet een uitzondering voor de gerechtsdeurwaarder. De in de Wki genoemde kwaliteitseisen zijn al vanaf 15 juli 2001 voor de gerechtsdeurwaarder van toepassing evenals het hebben van een kwaliteitsrekening. Gerechtsdeurwaarders vallen onder het toezicht van het Bureau Financieel Toezicht. Voor klachten is er laagdrempelige toegang tot de Kamer van Gerechtsdeurwaarders. Een moderne deurwaardersorganisatie heeft medewerkers met opleidingsniveau HBO en minimaal MBO4 en doet aan permanente educatie. Juist omdat wij het hele spectrum van het civiele recht beheersen. Wij kunnen 'A' zeggen, maar ook 'B' (en zo nodig de rest van het alfabet). Dat resulteert in een hoog slagingspercentage tegen relatief lage kosten.