

WIJ WILLEM ALEXANDER,  
BIJ DE GRATIE GODS,  
KONING DER NEDERLANDEN,  
PRINS VAN ORANJE-NASSAU,  
ENZ. ENZ. ENZ.

**Besluit van**

**houdende nadere eisen met betrekking tot de kwaliteit van incassodienstverlening, regels over de wijze van indiening van een aanvraag tot inschrijving in het register, de hoogte van het tarief van de registratie en ten behoeve van het toezicht op incassodienstverlening, alsmede een aanpassing van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten (Besluit kwaliteit incassodienstverlening)**

Op de voordracht van Onze Minister voor Rechtsbescherming van (datum voordracht), directie Wetgeving en Juridische Zaken, nr. (kenmerk voordracht);

Gelet op de artikelen 5, vierde lid, 13, zevende lid, en 20, tweede lid, van de Wet kwaliteit incassodienstverlening en artikel 96, vijfde lid, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek;

De Afdeling advisering van de Raad van State gehoord (advies van ..... (datum en nummer));

Gezien het nader rapport van Onze Minister voor Rechtsbescherming van (datum nader rapport), directie Wetgeving en Juridische Zaken, nr. (kenmerk nader rapport),

Hebben goedgevonden en verstaan:

**Paragraaf 1 Algemeen**

Artikel 1.1 Begrippen

In dit besluit wordt verstaan onder:

*incassodienstverlener*: aanbieder of verrichter van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden;

*schuldenaar*: de natuurlijk persoon die zijn woonplaats in Nederland heeft en die gehouden is of gehouden wordt geacht de vordering te voldoen.

**Paragraaf 2 Vakbekwaamheid**

Artikel 2.1 Doel

1. De regels in deze paragraaf zijn gesteld met het oog op de vakbekwaamheid van

personen die belast zijn met het verrichten van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden en de personen die aan deze werkzaamheden leiding geven.

2. De vakbekwaamheid bestaat uit kennis over de relevante wetgeving en over de omgang met mensen en de vaardigheden om daaraan een goede toepassing te geven bij de uitoefening van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden. Voorts bestaat de vakbekwaamheid uit kennis van de eisen die maatschappelijke en beroepsmatige ontwikkelingen stellen aan deze werkzaamheden.

#### Artikel 2.2 Reikwijdte

1. Als persoon die buitengerechtelijke incassowerkzaamheden verricht als bedoeld in deze paragraaf en artikel 5.4 wordt in ieder geval aangemerkt, degene die belast is met het contact met een schuldeiser of een schuldenaar.

2. De artikelen 2.3 tot en met 2.5 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.

#### Artikel 2.3 Vakbekwaamheid algemeen

1. Een persoon belast met het verrichten van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden en een persoon die aan deze werkzaamheden leiding geeft hebben een opleiding gevolgd die voldoet aan de criteria die deze paragraaf aan de opleiding stelt.

2. Het eerste lid is niet van toepassing op de persoon die minder dan zes maanden belast is of is geweest met het verrichten van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, mits de werkzaamheden worden verricht onder begeleiding van een persoon die voldoet aan het eerste lid.

3. Ieder jaar dat de incassodienstverlener is ingeschreven in het register neemt de persoon, bedoeld in het eerste lid, deel aan:

a. een of meer cursussen gericht op het actueel houden van de kennis en vaardigheden, die voldoen aan de criteria die deze paragraaf aan de cursus stelt;

b. een bijeenkomst waarin de maatschappelijke normen, bedoeld in artikel 2.6, eerste lid, worden besproken met andere personen, bedoeld in het eerste lid.

4. In het belang van een goede vakbekwaamheid kunnen bij ministeriële regeling nadere regels worden gesteld over het eerste en tweede lid.

5. Bij ministeriële regeling kunnen de bijlagen bij dit besluit worden gewijzigd.

#### Artikel 2.4 Opleidingseisen operationeel leidinggevenden of zelfstandigen zonder personeel

1. De opleiding, bedoeld in artikel 2.3, eerste lid, voor personen belast met het leidinggeven aan buitengerechtelijke incassowerkzaamheden en voor personen die als zelfstandige zonder personeel incassowerkzaamheden verrichten:

- a. heeft ten minste niveau 4 van het Europees kwalificatiekader, van aanbeveling van de Raad van de Europese Unie van 22 mei 2017 (2017/C 189/03);
- b. heeft een tijdsbeslag van ten minste 36 uur, inclusief zelfstudie;
- c. omvat de onderwerpen opgenomen in bijlage 1;
- d. toetst als deelname aan de opleiding in een online omgeving plaatsvindt de overdracht van de kennis en vaardigheden, de toets wordt met goed gevolg afgelegd.

2. Na afloop van deelname aan de opleiding beschikt de deelnemer over de kennis, vaardigheden en competenties opgenomen in bijlage 2.

3. De cursus, bedoeld in artikel 2.3, derde lid, onderdeel a, voor personen belast met het leidinggeven aan buitengerechtelijke incassowerkzaamheden:

- a. wordt gegeven door een deskundig docent;
- b. heeft een tijdsbeslag van ten minste zes uur, exclusief pauzes en onderbrekingen;
- c. behandelt ten minste twee uur actualiteiten en ontwikkelingen op de onderwerpen opgenomen in bijlage 1;
- d. toetst als deelname aan de opleiding in een online omgeving plaatsvindt de overdracht van de kennis en vaardigheden, de toets wordt met goed gevolg afgelegd.

#### Artikel 2.5 Opleidingseisen incasso-medewerkers

1. De opleiding voor personen belast met het verrichten van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden:

- a. heeft ten minste ten minste niveau 3 van het Europees kwalificatiekader, van aanbeveling van de Raad van de Europese Unie van 22 mei 2017 (2017/C 189/03);
- b. heeft een tijdsbeslag van ten minste 24 uur, inclusief zelfstudie;
- c. omvat de onderwerpen opgenomen in bijlage 3;
- d. toetst als deelname aan de opleiding in een online omgeving plaatsvindt de overdracht van de kennis en vaardigheden, de toets wordt met goed gevolg afgelegd.

2. Na afloop van deelname aan de opleiding beschikt de deelnemer over de kennis, vaardigheden en competenties opgenomen in bijlage 4.

3. De cursus, bedoeld in artikel 2.3, derde lid, onderdeel a, voor personen belast met het verrichten van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden:

- a. wordt gegeven door een deskundig docent;
- b. heeft een tijdsbeslag van ten minste zes uur, exclusief pauzes en onderbrekingen;
- c. behandelt ten minste twee uur actualiteiten en ontwikkelingen op de onderwerpen opgenomen in bijlage 3;
- d. toetst als deelname aan de opleiding in een online omgeving plaatsvindt de overdracht van de kennis en vaardigheden, de toets wordt met goed gevolg afgelegd.

#### Artikel 2.6 Ethiek en integriteit

1. De bestuurder van een incassodienstverlener draagt er zorg voor dat personen belast met het verrichten van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden de nodige kennis hebben over hetgeen naar maatschappelijke normen betamelijk is.
2. De bestuurder van een incassodienstverlener draagt ten minste twee keer per jaar zorg voor een bijeenkomst waarin de maatschappelijke normen, bedoeld in het eerste lid, worden besproken. Alle onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen belast met het verrichten van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden of die daaraan leidinggeven worden in de gelegenheid gesteld aan het overleg deel te nemen.
3. Het tweede lid is niet van toepassing op de incassodienstverleners die als zelfstandige zonder personeel incassowerkzaamheden verricht.

### **Paragraaf 3 Inzichtelijkheid vordering**

#### Artikel 3.1 Beschrijving van vordering

1. Een incassodienstverlener verstrekt aan de schuldenaar tot wie een vordering is gericht bij of zo spoedig mogelijk na het eerste contact en daarna telkens desgevraagd een schriftelijke beschrijving van de vordering.
2. De schriftelijke beschrijving bevat:
  - a. de naam, het woonadres en de woonplaats van de schuldenaar;
  - b. de naam, het vestigingsadres, de vestigingsplaats en het nummer, bedoeld in artikel 9, onder a, van de Handelsregisterwet 2007 van de incassodienstverlener;
  - c. de naam, het vestigingsadres, de vestigingsplaats en het nummer, bedoeld in artikel 9, onder a, van de Handelsregisterwet 2007 van de schuldeiser, indien dit een ander dan de incassodienstverlener is;
  - d. het voorwerp en de titel van de vordering;
  - e. de betaaltermijn en de verlengde betaaltermijn van de vordering; en
  - f. de datum en het nummer van de oorspronkelijke factuur.
3. De schriftelijke beschrijving van de vordering bevat een specificatie van:
  - a. de oorspronkelijke hoofdsom en het totaalbedrag van de vordering;

- b. de hoogte van de verschuldigde rente, de rentepercentages en tijdvakken waarover de rente is berekend en de grondslag voor de berekende rente;
- c. de hoogte van de incassokosten, de verrichtte incassowerkzaamheden en de bij die werkzaamheden behorende tarieven; en
- d. de btw.

#### **Paragraaf 4 Omgangseisen en informatievoorziening**

##### Artikel 4.1 Benadering schuldenaar

1. Een incassodienstverlener die een schuldenaar benadert:
  - a. maakt onmiddellijk de naam van de incassodienstverlener bekend en identificeert zichzelf;
  - b. verstrekt bij het eerste contact en daarna telkens desgevraagd de schuldenaar het adres en de gegevens die rechtstreekse en effectieve communicatie met de incassodienstverlener mogelijk maken;
  - c. kondigt geen maatregelen aan die door de incassodienstverlener voor het innen van de vordering in redelijkheid niet getroffen kunnen worden;
  - d. zet zich in om de schuldenaar bevrijdend te laten betalen en biedt, voor zover daar aanleiding voor is, een passende betalingsregeling aan.
2. Een incassodienstverlener benadert een schuldenaar zonder diens voorafgaande toestemming niet tussen 23:00 uur en 07:00 uur.
3. Een incassodienstverlener benadert een schuldenaar zonder diens voorafgaande toestemming niet vaker dan drie keer per dag.

##### Artikel 4.2 Actieve informatievoorziening

Een incassodienstverlener informeert de schuldenaar actief, uit eigen beweging en op verzoek, over diens rechten en plichten. De informatie betreft in ieder geval:

- a. de vrijwilligheid van medewerking aan contact nabij of in de woning van de schuldenaar;
- b. de rol en bevoegdheden van de incassodienstverlener;
- c. het proces van inning;
- d. de gevolgen van het wel, niet of niet-tijdig voldoen van de vordering;
- e. voor zover en zodra daar redelijkerwijs aanleiding toe is: instanties die de schuldenaar kunnen helpen met problematische schulden; en
- f. voor zover en zodra daar redelijkerwijs aanleiding toe is: de wijze waarop een betrokkene een klacht kan indienen.

#### Artikel 4.3 Benaderbaarheid van dienstverlener

1. Een incassodienstverlener biedt gedurende kantooruren rechtstreekse en effectieve communicatie en is transparant, herkenbaar en ondubbelzinnig in diens communicatie naar een schuldenaar.
2. Een incassodienstverlener maakt de volgende gegevens gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk:
  - a. de naam van de incassodienstverlener, het adres van vestiging en voor zover deze in het handelsregister of een vergelijkbaar register is ingeschreven: het register waar de incassodienstverlener is ingeschreven en het inschrijvingsnummer of vergelijkbaar middel ter identificatie in dat register;
  - b. de gegevens die gedurende kantooruren rechtstreekse en effectieve communicatie met de incassodienstverlener mogelijk maken, met inbegrip van het elektronische postadres;
  - c. het nummer dat Onze Minister toegekend heeft aan de incassodienstverlener of voor zover een gereguleerd beroep wordt uitgeoefend: de beroepsvereniging of organisatie waar deze is ingeschreven, diens beroepstitel en de lidstaat van de Europese Unie of staat waar die is toegekend;
  - d. de betalingsmogelijkheden, de mogelijkheden tot een betalingsregeling en informatie over hulpinstanties voor schuldenaren met problematische schulden; en
  - e. de wijze waarop klachten worden behandeld en de geschillenregeling waarbij is aangesloten.
3. Een incassodienstverlener neemt in alle schriftelijke correspondentie met een schuldenaar de informatie, bedoeld in het tweede lid, onder a en b, op en verwijst naar de vindplaats van de informatie, bedoeld in het tweede lid, onder c tot en met e.
4. Een incassodienstverlener bevestigt onverwijld schriftelijk per brief of e-mail:
  - a. een gemaakte afspraak met een schuldenaar, schuldeiser of opdrachtgever; en
  - b. de ontvangst van iedere onderbouwde betwisting van een vordering.
5. In dit artikel wordt onder kantooruren verstaan: tussen 09:00 uur en 17:00 uur op doordeweekse dagen, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen als bedoeld in artikel 3 van de Algemene termijnenwet.

#### **Paragraaf 5 Inrichting van werkzaamheden en administratie**

##### Artikel 5.1 Inrichting dossiers

1. Een incassodienstverlener houdt van iedere aanvaarde opdracht een dossier bij, waarin op de opdracht betrekking hebbende documenten worden opgenomen. In het dossier zijn de relevante documenten, afspraken en handelingen volledig, tijdig en juist vastgelegd.

2. Onder relevante documenten worden in ieder geval begrepen:
  - a. de overeenkomst van opdracht tot het innen van de vordering;
  - b. het voorwerp en de titel van de verplichting tot betaling van de geldschuld die ten grondslag ligt aan de vordering;
  - c. de oorspronkelijke factuur.
3. Als relevante afspraken worden in ieder geval aangemerkt, de werkafspraken met de opdrachtgever en de afspraken met de schuldenaar.
4. Als relevante handelingen worden in ieder geval aangemerkt:
  - a. de verrichtte werkzaamheden;
  - b. contactmomenten en communicatie tussen opdrachtgever en incassodienstverlener en tussen schuldenaar en incassodienstverlener.
5. De incassodienstverlener zorgt ervoor dat de dossiers in goede, geordende en toegankelijke staat zijn en tot ten minste twee jaar na het sluiten ervan bewaard blijven.

#### Artikel 5.2 Procesbeschrijvingen

1. De incassodienstverlener heeft interne beschrijvingen vastgelegd en voor diens medewerkers beschikbaar gesteld voor de volgende processen:
  - a. de incassowerkzaamheden waaronder de benadering van schuldenaren, het contact nabij of in de woning en telefonisch contact;
  - b. een betwiste vordering;
  - c. de bijeenkomst, bedoeld in artikel 2.6, tweede lid;
  - d. de beoordeling van een mogelijke overeenkomst van opdracht tot het innen van een vordering en het sluiten van die overeenkomst;
  - e. het komen tot een passende betalingsregeling;
  - f. de klachtenregeling, bedoeld in artikel 6.1.
2. De procesbeschrijvingen, bedoeld in het eerste lid, zijn actueel.
3. De incassodienstverlener heeft de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van bestuurders, leidinggevend en medewerkers voor zover deze te maken hebben met buitengerechtelijke incassowerkzaamheden voor betrokkenen inzichtelijk beschreven.

#### Artikel 5.3 Inzicht in stand van zaken

1. De administratie van dossiers is zo ingericht dat deze toegankelijk en doorzoekbaar is per vordering, per schuldenaar en per schuldeiser en deze biedt inzicht in het aantal vorderingen per schuldenaar.

2. Iedere bestuurder van een incassodienstverlener heeft inzicht in het aantal vorderingen dat geïnd wordt en in de stand van zaken van iedere vordering.

#### Artikel 5.4 Aantoonbaar in administratie

1. De incassodienstverlener bewaart de documenten waarmee aangetoond kan worden dat is voldaan aan de regeling, bedoeld in artikel 5.3, op geordende wijze ten minste vijf jaar na afloop van het kalenderjaar waarop de gegevens betrekking hebben.

2. Onder de documenten, bedoeld in het eerste lid, zijn in ieder geval:

a. een overzicht van de personen die buitengerechtelijke incassowerkzaamheden verrichten en de personen die daaraan leidinggeven;

b. de bewijzen van deelname of resultaten van toetsen van de opleiding, bedoeld in artikel 2.3, eerste lid, de cursus, bedoeld in artikel 2.3, derde lid, en de bijeenkomst, bedoeld artikel 2.3, derde lid, van ieder van de personen, bedoeld onder a, en de gegevens waaruit kan worden opgemaakt dat de opleiding of cursus voldoet aan de daaraan gestelde eisen.

3. De incassodienstverlener houdt deze documenten raadpleegbaar voor de toezichthouder.

### **Paragraaf 6 Klachten en geschillen**

#### Artikel 6.1 Klachtbehandeling

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;

c. welke gegevens over een klacht worden geregistreerd.

#### Artikel 6.2 Geschillenregeling

De incassodienstverlener maakt bekend bij welke geschillenregeling is aangesloten en beschrijft of verwijst naar de procedure voor het bij die geschillencommissie aanhangig maken van een geschil.

### **Paragraaf 7 Tarief aanvraag registratie**

#### Artikel 7.1 Hoogte en verschuldigheid tarief

1. Het tarief voor de behandeling van de aanvraag tot inschrijving in het register,



bedoeld in artikel 20, eerste lid, onder b, van de wet, bedraagt € 2.200 per incassodienstverlener vermeerderd met € 600 per bestuurder van de onderneming.

2. Het tarief voor de behandeling van de aanvraag tot inschrijving in het register, bedoeld in artikel 20, eerste lid, onder b, van de wet, bedraagt € 600 voor het inschrijven van een bestuurder van de onderneming.

#### Artikel 7.2 Hernieuwde inschrijving

1. Het tarief voor de behandeling van de aanvraag tot inschrijving in het register is niet verschuldigd voor zover de aanvraag betrekking heeft op het ononderbroken voortzetten van de registratie of het opheffen van een schorsing als bedoeld in artikel 9, vierde lid, van de wet.

2. Een inschrijving die geschorst is, geldt niet als onderbroken.

3. Een inschrijving die is doorgehaald of vervallen, geldt als onderbroken.

#### Artikel 7.3 Uitsluiten restitutie

Ontvangen tarieven worden niet gerestitueerd.

#### Artikel 7.4 Aanpassen tarief bij ministeriële regeling

1. De bedragen, bedoeld in artikel 7.1, kunnen bij regeling van Onze Minister worden gewijzigd.

2. Een wijziging als bedoeld in het eerste lid, treedt niet eerder in werking dan twee maanden na bekendmaking ervan.

### **Paragraaf 8 Tarief doorberekening beheer, handhaving en toezicht**

#### Artikel 8.1 Hoogte tarief

Het tarief voor de doorberekening van de kosten van het toezicht, bedoeld in artikel 20, eerste lid, onder a, van de wet, bedraagt:

- a. voor een onderneming, met een omzet in het meest recente afgesloten boekjaar van maximaal € 60.000: € 1.900;
- b. voor een onderneming met een omzet in het meest recente afgesloten boekjaar hoger dan € 60.000 en maximaal € 260.000: € 3.800;
- c. voor een onderneming met een omzet in het meest recente afgesloten boekjaar hoger dan € 260.000: € 8.200.

#### Artikel 8.2 Verschuldigdheid tarief

1. Het tarief voor de doorberekening van de kosten van het toezicht, bedoeld in artikel 20, eerste lid, onder a, van de wet, is verschuldigd op het moment van de aanvraag voor registratie en telkens na verloop van een jaar.

2. Ontvangen tarieven worden niet gerestitueerd.

#### Artikel 8.3 Aanvraag of aangifte voortzetting registratie

1. Bij de aanvraag voor registratie, respectievelijk voor voortzetting van de registratie wordt aangifte gedaan van de omzet in het meest recente afgesloten boekjaar van de onderneming.
2. De incassodienstverlener doet aangifte van de omzet van het meest recente afgesloten boekjaar tussen acht en vier weken telkens voor het verstrijken van een jaar na registratie.
3. Als de aangifte niet of niet tijdig wordt gedaan, is het hoogste tarief, bedoeld in artikel 8.1, onder c, van toepassing.

#### Artikel 8.4 Verschuldigdheid kosten onderzoek

Onze Minister kan het bedrag van het tarief, bedoeld in artikel 20, eerste lid, onder a, van de wet, verhogen met de kosten voor onderzoek als uit dat onderzoek blijkt dat een hoger tarief is verschuldigd dan blijkt uit de aangifte, bedoeld in artikel 8.3, eerste lid.

#### Artikel 8.5 Aanpassen tarief bij ministeriële regeling

1. De bedragen voor het tarief, bedoeld in artikel 8.1, kunnen bij regeling van Onze Minister worden gewijzigd.
2. Een wijziging als bedoeld in het eerste lid, treedt niet eerder in werking dan twee maanden na bekendmaking ervan.

### **Paragraaf 9 Wijziging Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten**

#### Artikel 9.1 nieuw artikel 2a

Na artikel 2 van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten wordt een artikel ingevoegd, luidende:

#### **Artikel 2a**

1. De vergoeding bedoeld in artikel 96 lid 8 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek bedraagt voor de eerste termijnbetaling waarvoor de laagste vergoeding geldt in een periode van zes maanden € 40 en voor volgende van deze termijnbetalingen in deze periode € 20.
2. Wanneer in één aanmaning wordt aangemaand voor meerdere termijnbetalingen, waarvoor tenminste voor één termijnbetaling de laagste vergoeding geldt, bedraagt de vergoeding het hoogste bedrag dat voor een van de betreffende termijnbetalingen in rekening kan worden gebracht.

## **Paragraaf 10 Slotbepalingen**

Artikel 10.1 Inwerkingtreding

Dit besluit treedt in werking op een bij koninklijk besluit te bepalen tijdstip.

Artikel 10.2 Citeertitel

Dit besluit wordt aangehaald als: Besluit kwaliteit incassodienstverlening.

Lasten en bevelen dat dit besluit met de daarbij behorende nota van toelichting in het Staatsblad zal worden geplaatst

De Minister voor Rechtsbescherming,

**Bijlage 1 Onderwerpen vakbekwaamheid operationeel leidinggevenden als bedoeld in artikel 2.4 van het Besluit kwaliteit incassodienstverlening**

Kennis over relevante wetgeving:

- Besluit vergoeding buitengerechtelijke incassokosten;
- Wet kwaliteit incassodienstverlening en Besluit kwaliteit incassodienstverlening;
- Algemene verordening gegevensbescherming;
- Wet schuldsanering natuurlijke personen;

Algemene kennis:

- Schuldhulpverlening;

Vaardigheden:

- Omgang met mensen, onder wie personen met problematische schulden;
- Suïcidepreventie;

Attitude en integriteit:

- Beleid en uitgangspunten bij het toezicht op de incassodienstverleners;
  - o Prioriteiten van de toezichthouder
  - o Sanctiebeleid van toezichthouder;
- Dilemma's uit de dagelijkse praktijk;

## **Bijlage 2 Competenties operationeel leidinggevenden als bedoeld in artikel 2.4, tweede lid, van het Besluit kwaliteit incassodienstverlening**

### **Kennis**

De operationeel leidinggevende heeft na het volgen van de opleiding:

1. specialistische kennis van:
  - a. Algemene verordening gegevensbescherming;
  - b. Besluit vergoeding buitengerechtelijke incassokosten;
  - c. Wet kwaliteit incassodienstverlening en Besluit kwaliteit incassodienstverlening;
2. specialistische kennis van:
  - a. de functie en werkwijze van een stichting derdengelden;
  - b. verschillende vormen van incasso: interne incasso, minnelijke incasso, gerechtelijke incasso;
3. kennis van:
  - a. de mogelijkheden voor schuldhulpverlening bij gemeenten en andere organisaties en de toepassing van de Wet schuldsanering natuurlijke personen;
  - b. de mogelijkheden en procesgang om vorderingen met behulp van een gerechtelijke procedure te incasseren;
  - c. Suicide-preventie;

### **Vaardigheden**

De operationeel leidinggevende kan na het volgen van de opleiding:

- a. werken volgens de procedures en gedragscode van zijn organisatie of organisaties waarbij de incassodienstverlener is aangesloten;
- b. onderzoeksvaardigheden toepassen bij dossieronderzoek, onder andere 'internetrecherche';
- c. integer omgaan met privacygevoelige gegevens van debiteuren;
- d. zijn houding en wijze van communiceren aanpassen aan de gesprekspartner(s);
- e. integer omgaan met tegenstrijdige belangen;
- f. assertieve vaardigheden toepassen bij het bemiddelen bij betalingsgeschillen;
- g. rekenvaardigheden toepassen ten behoeve van een voorstel voor een betalingsregeling;
- h. juridische en wettelijke teksten vertalen naar begrijpelijke taal (zowel mondeling als schriftelijk);
- i. de kosten van een juridische procedure berekenen (griffierecht, proces- en executiekosten);

- j. zelfstandig en juist toepassen van Wki, Bki en Besluit vergoeding buitengerechtelijke incassokosten;
- k. kernelementen van de AVG toepassen, zoals controleren van de verwerkingsgrondslag, doelbinding, verwerkersovereenkomst, bezwaar tegen verwerking en het nemen van maatregelen voor een integere verwerking van persoonsgegevens;
- l. begeleiden, aansturen en adviseren van medewerkers over de toepassing van bovenstaande.

### **Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid**

De incassomedewerker voert zelfstandig werkzaamheden uit onder verantwoordelijkheid van zijn leidinggevende. Incassomedewerker is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk.

De leidinggevende is eindverantwoordelijk voor zijn eigen werk, het werk van de medewerkers waaraan hij leiding geeft en de resultaten van het werk.

**Bijlage 3 Onderwerpen vakbekwaamheid van als bedoeld in artikel 2.5, eerste lid, onder c, van het Besluit kwaliteit incassodienstverlening**

Kennis over relevante wetgeving:

- Besluit vergoeding buitengerechtelijke incassokosten;
- Wet kwaliteit incassodienstverlening en Besluit kwaliteit incassodienstverlening;
- Algemene verordening gegevensbescherming;
- Wet schuldsanering natuurlijke personen;

Algemene kennis:

- Schuldhulpverlening;

Vaardigheden:

- Omgang met mensen, onder wie personen met problematische schulden;
- Suïcidepreventie;

Attitude en integriteit:

- Dilemma's uit de dagelijkse praktijk.

## **Bijlage 4 Competenties incassomedewerkers bedoeld in artikel 2.5, tweede lid, van het Besluit kwaliteit incassodienstverlening**

### **Kennis**

Degene die belast is met buitengerechtelijke incassowerkzaamheden heeft na het volgen van de opleiding:

1. specialistische kennis van:
  - a. Algemene verordening gegevensbescherming;
  - b. Besluit vergoeding buitengerechtelijke incassokosten;
  - c. Wet kwaliteit incassodienstverlening en Besluit kwaliteit incassodienstverlening;
2. kennis van:
  - a. verschillende vormen van incasso: interne incasso, minnelijke incasso, gerechtelijke incasso;
3. kennis van:
  - a. de mogelijkheden voor schuldhulpverlening bij gemeenten en andere organisaties en over toepassing van de Wet schuldsanering natuurlijke personen;
  - b. de mogelijkheden en procesgang om vorderingen met behulp van een gerechtelijke procedure te incasseren;
  - c. Suicide-preventie.

### **Vaardigheden**

Degene die belast is met buitengerechtelijke incassowerkzaamheden kan na het volgen van de opleiding:

- a. werken volgens de procedures en gedragscode van zijn organisatie of organisaties waarbij de incassodienstverlener is aangesloten;
- b. onderzoeksvaardigheden toepassen bij dossieronderzoek, onder andere 'internetrecherche';
- c. integer omgaan met privacygevoelige gegevens van debiteuren;
- d. zijn houding en wijze van communiceren aanpassen aan de gesprekspartner(s);
- e. integer omgaan met tegenstrijdige belangen;
- f. assertieve vaardigheden toepassen bij het bemiddelen bij betalingsgeschillen;
- g. rekenvaardigheden toepassen ten behoeve van een voorstel voor een betalingsregeling;
- h. veel voorkomende juridische en wettelijke teksten vertalen naar begrijpelijke taal (zowel mondeling als schriftelijk);
- i. zelfstandig en juist toepassen van Wki, Bki en Besluit vergoeding



- buitengerechtelijke incassokosten;
- j. Relevante kernelementen van de AVG toepassen, zoals bezwaar tegen verwerking en het nemen van maatregelen voor een integere verwerking van persoonsgegevens.

### **Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid**

Degene die buitengerechtelijke incassowerkzaamheden verricht voert zelfstandig werkzaamheden uit en is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk.

## **Nota van toelichting**

### **I. ALGEMEEN**

#### 1. Inleiding

De Wet kwaliteit incassodienstverlening (hierna: de wet) heeft als doel de kwaliteit van private buitengerechtelijke incassodienstverlening te verbeteren ten behoeve van de schuldenaar, de schuldeiser en de incassodienstverlener zelf en daarmee ook geconstateerde misstanden in de sector weg te nemen. De wet stelt daartoe eisen waaraan aanbieders en verrichters van incassodienstverlening moeten voldoen om actief te kunnen deelnemen in de incassomarkt en introduceert een systeem van toezicht en handhaving als de wettelijke vereisten niet worden nageleefd. De wet bevat daarbij enkele grondslagen voor het vaststellen van nadere regels bij (of krachtens) algemene maatregel van bestuur. Dit besluit geeft daar uitvoering aan voor drie onderwerpen. Ten eerste regelt dit besluit nadere kwaliteitseisen voor aanbieders en verrichters van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, op grond van artikel 13, zevende lid, van de wet. Ten tweede geeft dit besluit uitvoering aan artikel 20, tweede lid, van de wet door regels te stellen over de hoogte van het tarief dat aan de sector in rekening wordt gebracht ter dekking van kosten voor registratie en de kosten van het toezicht en de handhaving. Ten derde, en in samenhang met het voorgaande, stelt dit besluit enkele regels over de aanvraag voor registratie, op grond van artikel 5, vierde lid, van de wet.

Daarnaast bevat dit besluit een aanpassing van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten in verband met de nieuwe cumulatieregeling voor kleinere vorderingen.

#### 2. Hoofdpijnen van dit besluit

##### 2.1. Kwaliteitseisen

###### *2.1.1 De grondslag in de wet*

Artikel 13 van de wet regelt de onderwerpen waarover bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kwaliteitseisen kunnen worden gesteld. Deze onderwerpen zijn:

- de vakbekwaamheid van personen die zijn belast met het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden of met de leiding hierover;
- de opbouw van de vordering en de specificatie daarvan;
- de omgang met en informatievoorziening aan schuldenaren en schuldeisers;
- de inrichting van het incassoproces en de administratie daarvan, en;
- een klachten- en geschillenregeling en de behandeling van een klacht of geschil overeenkomstig die regeling.

Voor elk van deze onderwerpen worden in dit besluit kwaliteitseisen uitgewerkt.

### *2.1.2. Doel van de kwaliteitseisen*

Met het stellen van kwaliteitseisen beoogt de wet een kwalitatief betere incassodienstverlening te bereiken, om zowel de positie van de schuldenaar als die van de schuldeiser ten opzichte van de incassodienstverlener te verbeteren. Hierbij staan fatsoenlijke omgangsnormen centraal, zoals een fatsoenlijke bejegening van schuldenaren en schuldeisers, juiste en tijdige informatieverstrekking en een goede bereikbaarheid. De wetgever overweegt daarbij dat de private buitengerechtelijke incassodienstverlening een zuivere branche moet zijn, waarin ervoor wordt gezorgd dat het betalen van rekeningen en zorgvuldig handelen hand in hand gaan.<sup>1</sup> Het doel waarop het stellen van de kwaliteitseisen is gericht, vormt daarmee een dwingende reden van algemeen belang.<sup>2</sup>

### *2.1.3. Normadressaat*

De kwaliteitseisen richten zich tot incassodienstverleners, waar de wet onder verstaat: een verrichter of aanbieder van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden. Voor de uitwerking van de kwaliteitseisen is daarbij onderscheid gemaakt tussen personen die de incassowerkzaamheden verrichten en personen die daaraan leiding geven. De kwaliteitseisen richten zich dus op de personen die daadwerkelijk de werkzaamheden verrichten of aansturen, binnen de onderneming die deze werkzaamheid als incassodiensten op de markt aanbiedt. Het leiding geven aan de incassowerkzaamheden kan in de praktijk geschieden door een operationeel leidinggevende of de bestuurder van de onderneming.

### *2.1.4. Advocaten en gerechtsdeurwaarders*

Het komt voor dat advocaten of gerechtsdeurwaarders in het kader van hun beroepsuitoefening in bepaalde gevallen ook incassowerkzaamheden verrichten, of leiding geven aan incassowerkzaamheden die door anderen binnen hun praktijk worden verricht. Voor de gerechtsdeurwaarder geldt dat daaronder tevens wordt begrepen een toegevoegd gerechtsdeurwaarder, kandidaat-gerechtsdeurwaarder en waarnemend gerechtsdeurwaarder. In dit besluit is, net als in de wet, met deze situatie rekening gehouden.

In de advocatuur en de gerechtsdeurwaarderij is het onderscheid van belang tussen de beroepsbeoefenaar die zelf incassowerkzaamheden verricht en de beroepsbeoefenaar die daaraan binnen zijn praktijk leiding geeft als beroepsbeoefenaar of als bestuurder van de onderneming waarin het beroep of ambt wordt uitgeoefend. Voor advocatenkantoren en voor gerechtsdeurwaarderskantoren geldt daarbij op grond van de eigen beroepsregels dat de doorslaggevende zeggenschap in de onderneming waarin het beroep of ambt wordt uitgeoefend bij een of meer beroepsbeoefenaren dient te berusten. Het verrichten van incassowerkzaamheden binnen een advocatenkantoor of gerechtsdeurwaarderskantoor vindt daarom altijd plaats door of onder leiding van een

---

<sup>1</sup> *Kamerstukken II 2020/21, 35 733, nr. 3, p. 3.*

<sup>2</sup> *Kamerstukken II 2020/21, 35 733, nr. 3, p. 20.*

advocaat of gerechtsdeurwaarder, zodat daarvoor in alle gevallen een beroepsbeoefenaar verantwoordelijk is. Om deze reden vallen advocaten, gerechtsdeurwaarders, en dus ook op het personeel dat geen beroepsbeoefenaar is, maar dat onder hun leiding en verantwoordelijkheid werkzaam is, onder de uitzondering van de registratieverplichting van artikel 4 van de wet.

Voor advocaten en gerechtsdeurwaarders die incassowerkzaamheden verrichten, en degenen die onder hun leiding en verantwoordelijkheid incassowerkzaamheden verrichten, gelden wel de kwaliteitseisen van artikel 13 van de wet. In dit besluit is bij de uitwerking van met name de vakbekwaamheidseisen echter rekening gehouden met het eigen stelsel van vakbekwaamheidseisen en het toezicht daarop voor deze beroepsbeoefenaren.

#### *2.1.5. De kwaliteitseisen*

##### Vakbekwaamheid

Een deugdelijke vakbekwaamheid van personen die zijn belast met het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden of met de leiding daarover, is de eerste voorwaarde voor de kwaliteit van deze werkzaamheden.

Incassodienstverlening is een vak, waarvoor personen een opleiding dienen te hebben gevolgd, waarin voldoende aandacht is besteed aan kennis over de relevante wetgeving, aan kennis over de omgang met mensen en aan de praktische vaardigheden die men in staat stelt een goede toepassing aan die kennis te geven in de uitoefening van het vak. Bovendien vereist de vakbekwaamheid dat incassomedewerkers en -leidinggevenden op de hoogte blijven van de eisen die de maatschappelijke en beroepsmatige ontwikkelingen aan de goede beroepsuitoefening stellen.

In dit besluit zijn daarom in paragraaf 2 de vakbekwaamheidseisen opgenomen, die uiteenvallen in drie aspecten. Het eerste aspect betreft een initiële opleiding voor iedere persoon die incassowerkzaamheden verricht of aan deze werkzaamheden leiding geeft. Naast deze initiële opleiding is geregeld dat de vakbekwaamheid door middel van een opfriscurso op peil blijft. Tenslotte is voorgescreven dat iedere persoon die incassowerkzaamheden verricht of daaraan leidinggeeft ten minste jaarlijks een bijeenkomst bijwoont waarin de ethiek van het vak besproken wordt. Paragraaf 2 bevat aldus een uitwerking van artikel 13, eerste lid, van de wet. Voor advocaten en gerechtsdeurwaarders geldt, vanwege de eisen aan de vakbekwaamheid die voor deze groepen al gelden, grotendeels een uitzondering van de vakbekwaamheidseisen. Ook van hen wordt echter verwacht dat, wanneer zij incassowerkzaamheden verrichten, periodiek het goede gesprek voeren over de ethiek en integriteit van het incassovak, wat zij immers ook uitoefenen.

##### Inzichtelijkheid van de vordering

Dit besluit stelt eisen aan de opbouw en specificatie van vorderingen die worden geïncasseerd. Deze eisen gaan over de wijze waarop informatie over de vordering wordt gegeven, zodat de schuldenaar daaraan het inzicht kan ontlenen hoeveel, waarom en

sinds wanneer de geldsom van de schuldenaar wordt verwacht. Daarbij zijn eisen gesteld aan informatie die moet worden verstrekt en de specificatie van de kostenposten die tot de vordering hebben geleid en de termijnen die daarbij een rol hebben gespeeld. Deze kwaliteitseis richt zich dus uitdrukkelijk op het voorwerp van de incassodienstverlening, in het belang van de minimaal relevante informatie, de juistheid van de informatie en de transparantie daarvan. In paragraaf 3 van het besluit wordt geregeld op welke wijze de vordering en de bestanddelen ervan inzichtelijk worden gemaakt aan de schuldenaren. De paragraaf bevat daarmee een uitwerking van artikel 13, tweede lid, van de wet.

#### Omgangseisen en informatievoorziening

Het contact tussen degene die incassowerkzaamheden verricht en de schuldenaar dient zorgvuldig, passend en proportioneel te zijn. Daarbij is van belang dat de hoedanigheid van de incassodienstverlener duidelijk is, dat geen druk wordt uitgeoefend (ook niet door te dreigen met stappen die niet genomen kunnen of zullen worden) en dat de inzet is gericht op bevrijdende betaling of een passende betalingsregeling. Het is daarbij ook van belang dat omgangs- en beleefdheidsnormen in acht worden genomen en dat het contact passend is, ook gelet op de omstandigheden van de schuldenaar. In paragraaf 4 worden de kaders voor de benadering van en omgang met schuldenaren geregeld en welke informatie over de incassodienstverlener aan de schuldenaar in ieder geval moet worden meegedeeld of beschikbaar moet worden gemaakt of gehouden. Deze paragraaf bevat een nadere uitwerking van artikel 13, derde lid, van de wet.

#### Inrichting van de werkzaamheden en de administratie

Een deugdelijke administratie draagt bij aan een deugdelijke bedrijfsvoering. In paragraaf 5 zijn bepalingen opgenomen betreffende de inrichting van de werkzaamheden (de artikelen 5.1 en 5.2) en de inrichting van de administratie (de artikelen 5.3 en 5.4). De relevante documenten en handelingen moeten volledig, tijdig en juist vastgelegd zijn. De incassodienstverlener heeft van een aantal kernprocessen een procesbeschrijving vastgelegd. De administratie is zo ingericht dat verantwoorde keuzes mogelijk zijn op het niveau van een schuldenaar.

#### Klachten en geschillen

In paragraaf 6 worden nadere regels gesteld aan de klachten- en geschillenregeling.

## 2.2 Tarieven

### 2.2.1 Grondslag

Dit besluit regelt de hoogte en wijze van differentiatie van het verschuldigde tarief voor de behandeling van de aanvraag tot registratie, bedoeld in artikel 20, eerste lid, onder b, van de wet en het verschuldigde tarief voor de doorberekening van de kosten van het toezicht en de handhaving, bedoeld in artikel 20, eerste lid, onder a, van de wet.

### *2.2.2 Differentiatie naar omzet*

In artikel 20 van de wet is de grondslag opgenomen voor de hoogte en wijze van differentiatie van twee onderscheiden tarieven. Het eerste tarief, bedoeld in artikel 20, eerste lid, onder a, betreft het tarief dat samenhangt met de kosten voor het toezicht. Dit tarief betreft een structurele kostenpost, voor ondernemingen die in het register ingeschreven staan. Voor dit tarief wordt gedifferentieerd naar de omzet van de onderneming. Op deze wijze worden de zwaarste lasten gedragen door de sterkste schouders. Deze differentiatie is deels afhankelijk van hetgeen de ondernemer zelf aangeeft. Voor de ondernemingen die een rechtspersoon zijn, is deze omzet verifieerbaar aan de hand van de jaarstukken die gedeponneerd zijn bij de kamer van koophandel.

De omzet is ook een benadering die indicatief is voor de intensiteit van de toezicht op de onderneming. Een onderneming met hogere omzet vergt meer inspanning, heeft meer personeel en meer dossiers waarop toezicht gehouden moet worden.

### *2.2.3 Differentiatie naar aantal bestuurders*

Het tweede tarief, het tarief, bedoeld in artikel 20, eerste lid, onder b, hangt samen met de kosten voor de behandeling van de aanvraag tot registratie. Dit tarief is incidenteel verschuldigd, immers alleen voor de behandeling van de aanvraag. Deze aanvraag vindt naar verwachting eenmaal plaats. Het tarief is gerelateerd aan de kosten voor de behandeling van de aanvraag door de registrerende instantie (Dienst Justis). De werkzaamheden van deze dienst zijn deels voor iedere onderneming gelijk, maar varieert iets, omdat voor iedere bestuurder individueel de weigeringsgronden getoetst moeten worden (artikel 7, eerste lid van de wet). Het tarief houdt daarmee rekening en bestaat uit een basisbedrag (voor een onderneming) en een opslag per bestuurder.

### *2.2.4 Aanvraagvereisten*

Omdat voor de tariefbepaling de omzet van de onderneming in het afgelopen boekjaar van belang is, is op grond van artikel 5, vierde lid, van de wet, in dit besluit als aanvraagvereiste voor registratie of de voortzetting daarvan opgenomen dat informatie over deze omzet bij de aanvraag wordt verstrekt.

## 3. Verhouding tot hoger recht

### *Wet kwaliteit incassodienstverlening*

De begrippen van de wet gelden ook voor dit besluit.

### *Toepasselijkheid dienstenrichtlijn*

Op dit besluit zijn de vereisten van artikel 16 van de Dienstenrichtlijn van toepassing. Dit is in de memorie van toelichting op het wetsvoorstel toegelicht (Kamerstukken II 2020/21, 35733, nr. 3, paragraaf 3.7.1). Evenals in het wetsvoorstel is in dit besluit rekening gehouden met deze vereisten. Zo zijn de bepalingen non-discriminair. Met name bij de eisen inzake vakbekwaamheid is er aandacht geweest dat deze niet

uitsluitend vervuld kunnen worden door opleidingen en cursussen gegeven in het Nederlands of door Nederlandse instellingen of voldoet aan Nederlandse kwalificaties.

Voor zover specifieke kennis vereist is van nationale regelgeving is dat omdat dat het recht is dat het ontstaan en de invordering van de schuld beheerst. Als een grensoverschrijdende dienstverlener voornamelijk in een andere jurisdictie opereert en deze jurisdictie beheerst normaal gesproken de totstandkoming en nakoming van de overeenkomst waarop de vordering betrekking heeft, dan is kennis van het recht van die jurisdictie gelijkwaardig aan kennis van het Nederlandse recht.

#### 4. Regeldruk

Voor de becijfering en verantwoording van de regeldrukeffecten wordt verwezen naar hoofdstuk 6 van de memorie van toelichting bij het wetsvoorstel (Kamerstukken II, 35733, nr. 3). In die paragraaf is al gedeeltelijk rekening gehouden met de regeldrukeffecten van de onderliggende regelgeving.

##### *Vakbekwaamheidseisen*

De vakbekwaamheidseisen hebben voor alle incassomedewerkers en operationeel leidinggevendenden een incidenteel en een structureel tijdsbeslag. Het incidentele tijdsbeslag hangt samen met de opleiding die verplicht wordt gesteld (in artikel 2.3, eerste lid). Een deel van deze medewerkers zal deze opleiding al voltooid hebben. De groep kent een omvang van ongeveer 2.100 personen.

Daarbij komt dat de medewerkers van beroepsbeoefenaren ook aan deze opleidingseis moeten voldoen. Voor de gerechtsdeurwaarders moet rekening gehouden worden met een totaal van rond de 2.250 medewerkers die incassowerkzaamheden verrichten. Voor de medewerkers in dienst van advocatenkantoren geldt dat een klein gedeelte van die medewerkers buitengerechtelijke incassowerkzaamheden verricht. Dit aantal wordt daarom geschat op 250 medewerkers.

De omvang van de doelgroep in totaal wordt geschat op: 4600 medewerkers. Het incidentele tijdsbeslag voor de initiële opleiding is ten minste 24 uur. Het te hanteren uurtarief voor deze regeldruk is € 51,- zodat de totale incidentele regeldruk € 5.630.400 (4600x24x€51,-) bedraagt.

Het structurele tijdsbeslag voor de opleidingseisen bestaat uit de verplichtingen van artikel 23, derde lid. Totaal is daar per medewerker 10 uur mee gemoeid. De structurele regeldruk van deze verplichting bedraagt daarom € 2.346.000 (4600x10x51,-).

#### 5. Uitvoering

##### *Registratie*

Bij de aanvraag tot inschrijving in het register moet de incassodienstverlener aan de Dienst Justis uiteenzetten op welke wijze de incassodienstverlener zal gaan voldoen aan de regels van de Wet en dit besluit. Dit betreft uiteraard een voornemen en nog niet een

gerealiseerde uitkomst.

In de uiteenzetting moet de relevante informatie worden opgenomen, waaruit kan worden opgemaakt dat de incassodienstverlener naar verwachting zal voldoen aan de wettelijke voorschriften op het moment dat de eerste werkzaamheden worden verricht. In de artikelsgewijze toelichting is opgenomen hoe in het voornemen de bepalingen aan de orde komen, in het licht van de beoordeling van het voornemen, bedoeld in artikel 7, eerste lid, onder a, van de wet.

## 6. Persoonsgegevens

In artikel 5.4, tweede lid, van dit besluit is bepaald dat de incassodienstverlener specifieke persoonsgegevens verwerkt en bewaard. Deze verplichting is opgenomen met het oog op het toezicht door de toezichthouder. Zonder deze gegevens voor de toezichthouder te bewaren, zou de controle onevenredig veel inspanning van de toezichthouder kosten, terwijl de verwachting gerechtvaardigd is dat deze gegevens reeds beschikbaar zijn voor de onderneming.

Met deze verplichting is er een extra verwerkingsgrondslag voor deze gegevens.

De bewaartermijn van de in artikel 5.4, tweede lid, bedoelde gegevens is vijf jaar. Deze termijn is gekozen met het oog op de mogelijkheid om bij controle terug te kunnen kijken. Daarnaast is de termijn gelijk aan de termijn waarop evaluatie plaatsvindt. Een kortere termijn zou met zich meebrengen dat de gegevens niet bij de evaluatie zouden kunnen worden betrokken omdat deze verloren zijn gegaan.

Voor een enkel persoonsgegeven, betekent de bewaartermijn een verruiming van de reeds bestaande bewaartermijn. Zo worden gegevens van personeel dat uit dienst is getreden in beginsel twee jaar bewaard en daarna vernietigd. Artikel 5.4, tweede lid jo. derde lid, vormen daarop een uitzondering.

## 7. Toezicht en handhaving

De Inspectie Justitie en Veiligheid is toezichthouder voor de incassodienstverleners die geen advocaat of gerechtsdeurwaarder zijn, of waarin de doorslaggevende zeggenschap berust bij advocaten of gerechtsdeurwaarders, of waarin de incassowerkzaamheden onder de verantwoordelijkheid van een advocaat of gerechtsdeurwaarder wordt verricht.

Bij de aanvraag tot inschrijving in het register moet de incassodienstverlener aan de Dienst Justis aangeven op welke wijze de incassodienstverlener zal gaan voldoen aan de regels van de Wet en dit besluit. Dit betreft uiteraard een voornemen, en nog niet een gerealiseerde uitkomst. Niettemin gaat van het accepteren van het voornemen een signaal uit, dat wanneer dat voornemen wordt uitgevoerd aan de voorschriften is voldaan. Om te voorkomen dat verwachtingen worden gewekt die niet terecht zouden zijn, zijn afspraken tussen de Inspectie Justitie en Veiligheid en de Dienst Justis nodig over de toepassing van de regelgeving in concrete gevallen.

De dekens en het Bureau Financieel Toezicht kunnen bij hun toezicht op grond van deze



wet afstemming zoeken met de Inspectie Justitie en Veiligheid.

8. Advies en consultatie

[PM]

## **II. ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING**

### **Paragraaf 2 Vakbekwaamheid**

#### **Artikel 2.1 Doel**

Artikel 2.1 beschrijft het doel van de voorschriften in paragraaf 2. Door een doel expliciet op te nemen, wordt richting gegeven aan de uitleg van bepalingen in deze paragraaf. Het doel is dat degenen die (buitengerechtelijke) incassowerkzaamheden verrichten en degenen die aan deze werkzaamheden operationeel leidinggeven voortdurend vakbekwaam zijn.

In het tweede lid is opgenomen dat de vakbekwaamheid ziet op kennis en vaardigheden. De kennis omvat kennis van het toepasselijke recht, kennis over de omgang met mensen en kennis over hetgeen van een goede incassodienstverleners in het maatschappelijke verkeer mag worden verwacht. Naast kennis omvat de vakbekwaamheid ook de vaardigheid om aan de juridische kaders en omgang met mensen goed toepassing te geven.

Wie degenen zijn die aan de incassowerkzaamheden leiding geven moet effectief en operationeel bekeken worden. Het gaat dan om personen die over bijvoorbeeld de inhoudelijke keuzes in het incassoproces instructies kunnen geven en de ander wordt geacht daar uitvoering aan te geven. Dit hoeven niet degenen te zijn die zeggenschap hebben in de onderneming (of bestuurder zijn). Evenmin is beoogd om iedere hiërarchisch bovengeschiedte met dit begrip te vangen. Hiërarchisch bovengeschiedten die geen bemoeienis hebben met de feitelijke incassowerkzaamheden worden niet beschouwd als operationeel leidinggevend.

#### **Artikel 2.2 Reikwijdte**

##### *Eerste lid*

Het eerste lid van artikel 2.2 bevat een verduidelijking over wie in ieder geval begrepen worden onder de term: personen die buitengerechtelijke incassowerkzaamheden verrichten. Dit begrip is relevant in paragraaf 2, maar ook in artikel 5.4.

##### *Tweede lid*

De vakbekwaamheid van gerechtsdeurwaarders, toegevoegd gerechtsdeurwaarders, kandidaat-gerechtsdeurwaarders en waarnemend gerechtsdeurwaarders is gereguleerd bij en krachtens de Gerechtsdeurwaarderswet. Voor advocaten geldt dat de vakbekwaamheid is gereguleerd bij en krachtens de Advocatenwet (o.a. artikel 10a, eerste lid, onder c).

Het niveau, de intensiteit en de inhoud van de voor gerechtsdeurwaarders en advocaten voorgeschreven vakbekwaamheidseisen omvatten de in deze paragraaf opgenomen vereisten en meer. Aan aanvullende eisen ten aanzien van hun vakbekwaamheid bestaat derhalve geen behoefte.

Met het oog daarop is de toepassing van de paragraaf uitgesloten voor advocaten,

gerechtsdeurwaarders, toegevoegd gerechtsdeurwaarders, kandidaat-gerechtsdeurwaarders en waarnemend gerechtsdeurwaarders.

De medewerkers bij deze advocaten- of gerechtsdeurwaarderskantoren werken en die niet zelf gerechtsdeurwaarder of advocaat zijn, vallen niet onder de vakbekwaamheidsregels die voor deze beroepsbeoefenaren gelden. Deze medewerkers moeten daarom wel voldoen aan de in deze paragraaf gestelde regels. De uitzondering zoals opgenomen in dit artikel geldt niet voor hen.

### **Artikel 2.3 Vakbekwaamheid algemeen**

In dit artikel worden de drie kernelementen van de vakbekwaamheid uiteengezet.

#### *Eerste lid*

Het eerste kernelement betreft de vakbekwaamheid die vereist is voorafgaand aan de registratie en het verrichten van incassowerkzaamheden. Dit lid schrijft voor dat een opleiding moet zijn gevolgd. In de artikelen 2.4, eerste lid, en 2.5, eerste lid, worden de inhoudelijke eisen van deze opleiding beschreven voor de leidinggevenden en incasso-medewerkers.

#### *Tweede lid*

Het tweede lid bevat een uitzondering op het eerste lid. Deze uitzondering geldt voor incassomedewerkers die nog geen zes maanden zijn belast met het verrichten van de buitengerechtelijke incassowerkzaamheden. Deze personen zijn bijvoorbeeld onlangs in dienst getreden bij de incassodienstverlener of hebben een functiewijziging gekregen. Of deze personen belast zijn met het verrichten van incassowerkzaamheden valt op te maken uit de arbeidsovereenkomst of de functiebeschrijving. De uitzondering geldt niet voor personen die leidinggeven aan de werkzaamheden. De uitzondering betekent dat deze personen een periode van ten hoogste zes maanden hebben om de in het eerste lid bedoelde opleiding te volgen. Het is deze personen wel toegestaan om incassowerkzaamheden te verrichten, mits deze verricht worden onder begeleiding van een persoon die wel de opleiding heeft afgerond. Dit houdt onder meer in dat zelfstandigen zonder personeel, geen beroep kunnen doen op deze uitzondering, omdat zij hun werkzaamheden niet onder begeleiding van een ander verrichten.

#### *Derde lid, aanhef en onder a,*

Het tweede kernelement is dat ieder jaar, dat een incassodienstverlener geregistreerd is, een opfriscursus moet zijn gevolgd. Deze inhoud van deze opfriscursus is beschreven in de artikelen 2.4, derde lid en 2.5, derde lid. Voor de periode van een jaar gaat het er dus om dat gedurende het jaar dat een incasso-dienstverlener geregistreerd is de medewerker of leidinggevende heeft voldaan aan alle cursusvereisten. Het gaat daarbij om de periode van twaalf maanden nadat de onderneming is geregistreerd of de registratie ervan is verlengd. Een medewerker die gedurende het jaar in dienst treedt zal dus een opfriscursus afgerond moeten hebben voordat het besluit tot verlenging van de registratie wordt genomen.

*Derde lid, aanhef en onder b,*

Het derde lid, aanhef en onder b, verplicht tot het bijwonen van en deelnemen aan een bijeenkomst waarin gereflecteerd wordt op de wijze van verrichten van incassowerkzaamheden die naar maatschappelijke normen betamelijk is. Iedere persoon die buitengerechtelijke incassowerkzaamheden verricht of daaraan leidinggeeft neemt ten minste eenmaal per jaar deel aan die bijeenkomst. Deze bijeenkomst kan door de onderneming georganiseerd worden, maar kan ook in de vorm van een training plaatsvinden, mits het bespreken van de maatschappelijke normen met beroepsgenoten de kern vormt. Deze verplichting geldt ook iedere periode van twaalf maanden dat de onderneming is geregistreerd.

*Vijfde lid*

De bijlagen bij dit besluit, waarnaar verwezen wordt in de artikelen 2.4 en 2.5 bevatten een gedetailleerde beschrijving van de inhoud en de leerdoelen van de opleiding en de jaarlijkse opfriscursus. Het ligt voor de hand dat deze inhoud en leerdoelen geactualiseerd moeten worden. Omdat het regelgeving betreft van technische, ondergeschikte aard, wordt voorzien in de mogelijkheid om de bijlagen bij dit besluit te wijzigen bij ministeriële regeling.

*Bij de aanvraag tot registratie*

In de uiteenzetting, die moet worden overgelegd bij de aanvraag tot registratie kan worden opgenomen dat de degenen die incassowerkzaamheden verrichten of daaraan leiding geven op het moment van de aanvraag reeds voldoen aan het vereiste van artikel 2.3, eerste lid. Ook kan worden beschreven, voor zover deze personen nog niet voldoen, wanneer de personen naar verwachting de opleiding zullen afronden.

In de uiteenzetting kan het plan of voornemen worden beschreven voor het volgen van een opfriscursus. Als dat al bekend is kan de aanbieder van deze cursus worden beschreven. In dat geval kan beoordeeld worden of voldaan is aan het derde lid van de artikelen 2.4 en 2.5.

In de uiteenzetting kan tevens een plan of voornemen worden beschreven voor de bijeenkomst waar de maatschappelijke normen worden besproken. Voor zover nog niet bekend is hoe of waar die bijeenkomst zal worden bijgewoond, wordt het plan beschreven voor de oriëntatie op de mogelijkheden voor het bijwonen ervan.

**Artikelen 2.4 en 2.5**

*Eerste lid*

Het eerste lid van de artikelen 2.4 en 2.5 bevat de vereisten voor de opleiding. Deze opleiding is op grond van artikel 2.3, eerste lid, verplicht voorafgaand aan het verrichten van incassowerkzaamheden.

In onderdeel a van het eerste lid is het niveau van de opleiding beschreven in termen van het Europees kwalificatiekader. Dit niveau correspondeert met het in Nederland

gebruikte kwalificatiekader. Voor operationeel leidinggevend en zelfstandigen zonder personeel is het niveau gelijk aan MBO-4. Voor medewerkers die buitengerechtelijke incassowerkzaamheden verrichten is het niveau gelijk aan MBO-3. Het niveau is gerelateerd aan de diepgang van de kennis en vaardigheden en het niveau van zelfstandigheid en competentie na afloop van de opleiding.

De opleiding is in tijdsbeslag beperkt. Voor de operationeel leidinggevend is het tijdsbeslag 36 uur, waarvan een deel zelfstudie. Voor de incassomedewerkers is het tijdsbeslag van de opleiding 24 uur, waarvan een deel zelfstudie. Dit tijdsbeslag wordt noodzakelijk en toereikend geacht, gelet op de materie die in de opleiding aan de orde moet komen.

Een zelfstandige zonder personeel die buitengerechtelijke incassowerkzaamheden verricht wordt gelijkgesteld aan een persoon die aan deze werkzaamheden leiding geeft. Een zelfstandige zonder personeel geeft geen leiding aan zijn eigen werkzaamheden. Deze zelfstandige draagt wel de verantwoordelijkheid voor de keuzes in het incassoproces. Om die reden moet de zelfstandige zonder personeel voldoen aan de vakbekwaamheidseisen die ook gelden voor een operationeel leidinggevende.

In de bijlage is een opsomming opgenomen over de onderwerpen die in de opleiding aan de orde moeten komen.

#### *Tweede lid*

Het tweede lid beschrijft de eindtermen van de opleiding bedoeld in het eerste lid. De eindtermen zijn opgenomen in de bijlage.

#### *Derde lid*

Het derde lid, onderdeel a, van de artikelen 2.4 en 2.5 bepaalt dat de jaarlijkse 'opfriscursus', bedoeld in artikel 2.3, derde lid, gegeven wordt door een deskundig docent. De kwalificaties van de docent zijn niet nader omschreven. De deskundigheid van een docent kan het gevolg zijn van een specifiek daartoe gevolgde opleiding, een kwalificatie, maar ook van ervaring opgedaan in de praktijk. De opfriscursus kan gegeven worden door meerdere docenten, die ieder voor zich en voor het eigen onderwerp deskundig moeten zijn.

Onderdeel b van het derde lid bevat een beschrijving van het tijdsbeslag van de opfriscursus. Het totale tijdsbeslag exclusief pauzes en onderbrekingen bedraagt ten minste zes uur. Op grond van onderdeel c, wordt van deze zes uur ten minste twee uur besteed aan de actualiteiten en ontwikkelingen.

#### *Bij de aanvraag tot registratie*

Bij de aanvraag tot registratie wordt aannemelijk gemaakt dat aan de vakbekwaamheidseisen voldaan is of zal worden voor al het personeel dat langer dan zes maanden in functie is. Daartoe worden de afschriften van getuigschriften of certificaten overgelegd.

## **Artikel 2.6 Ethiek en integriteit**

### *Eerste lid*

Het eerste lid van artikel 2.6 regelt dat een bestuurder van een incassodienstverlener een zorgplicht heeft voor de kennis van de personen die buitengerechtelijke incassowerkzaamheden verrichten. Deze kennis betreft hetgeen van een goede verrichter of aanbieder van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden in het maatschappelijke verkeer mag worden verwacht (artikel 7, eerste lid van de wet). In dit artikel wordt dit aangeduid als hetgeen naar maatschappelijke normen betamelijk is. De zorgplicht gaat verder dan de in het tweede lid opgenomen verplichting om ten minste twee maal per jaar een bijeenkomst te organiseren. De zorgplicht houdt ook in dat de bestuurder buiten deze bijeenkomsten om, aandacht vraagt voor de maatschappelijke normen.

### *Tweede lid*

Het tweede lid bevat een zorgplicht voor de bestuurder om minstens twee keer per jaar een bijeenkomst te organiseren. In die bijeenkomst worden de maatschappelijke normen besproken. Deze maatschappelijke normen betreffen de ethiek en mores van het incasso-vak. Deze ethiek en mores zijn nog niet uitgekristalliseerd. De aard van de maatschappelijke normen zal zich slecht lenen voor een cursus of opleiding waarbij een docent doceert. De verwachting is dat door discussie en dialoog de kennis over de maatschappelijke normen ontstaat en overgedragen kan worden. Met het oog daarop is gekozen dat deze maatschappelijke normen worden besproken. De verwachting is tevens dat in deze bespreking bedrijfsspecifieke handelswijzen aan de orde kunnen komen, die tot op zekere hoogte concurrentie-gevoelige informatie in zich kunnen dragen. Om die reden is niet voorgeschreven dat deze bijeenkomst door een derde georganiseerd moet worden.

Op het organiseren van de bijeenkomst, bedoeld in het tweede lid, is artikel 611a van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek van toepassing, zoals deze gewijzigd wordt bij het voorstel van wet implementatie EU-richtlijn transparante en voorspelbare arbeidsvoorwaarden (Kamerstukken I, 2021/22, 35962, A).

Het organiseren van een bijeenkomst is voor zelfstandigen zonder personeel niet zinvol. Voor hen is in het derde lid een uitzondering opgenomen voor het organiseren van een bijeenkomst. Deelname aan een dergelijke bijeenkomst geldt onverminderd.

De verplichting voor een incassomedewerker en operationeel leidinggevende om aan een bijeenkomst deel te nemen volgt uit artikel 2.3, derde lid, aanhef en onder b.

Dit artikel geldt tevens voor de bestuurders van incassodienstverleners, die advocaat of gerechtsdeurwaarder zijn.

### **Paragraaf 3 Inzichtelijkheid vordering**

#### **Artikel 3.1 Inhoud beschrijving van de vordering**

Artikel 13, tweede lid, van de wet verplicht de incassodienstverlener om jegens de schuldenaar inzicht te verschaffen in de opbouw van de vordering en waar deze op gebaseerd is. Artikel 3.1 schrijft voor op welke manier dat inzicht moet worden geboden. Het artikel regelt dat de incassodienstverlener een schriftelijke beschrijving van de vordering verschaft en wanneer die moet worden verstrekt. Daarnaast regelt het artikel wat die beschrijving in ieder geval moet bevatten.

##### *Eerste lid*

De incassodienstverlener verstrekt de schriftelijke beschrijving van de vordering bij of zo spoedig mogelijk na het eerste contact. Deze verplichting geldt voor iedere incassodienstverlener opnieuw, een incassodienstverlener mag niet ervan uitgaan dat een ander de schriftelijke beschrijving heeft verstrekt en daarom aan de schriftelijke beschrijving geen behoefte meer bestaat.

Het verstrekken vindt plaats bij het eerste contact of zo spoedig mogelijk erna. Als het eerste contact reeds heeft plaatsgevonden, of de aard van het contact verhinderde de verstrekking van een schriftelijk document, bijvoorbeeld omdat het telefonisch plaatsvond, dan vindt de verstrekking zo spoedig mogelijk erna plaats. Met de term zo spoedig mogelijk is beoogd ruimte te bieden voor omstandigheden waarin de incassodienstverlener niet in staat is of wordt gesteld om de beschrijving te verstrekken. Bijvoorbeeld omdat de schuldenaar niet bereid is om te mee te delen hoe de beschrijving kan worden verstrekt.

De schuldenaar kan ook verzoeken om een nieuwe, actuele schriftelijke beschrijving van de vordering. De incassodienstverlener verstrekt deze beschrijving ook desgevraagd.

De beschrijving is schriftelijk. Daaronder wordt verstaan dat deze in schrifttekens is gesteld. De beschrijving kan op papier, maar ook langs elektronische weg worden verstrekt. Digitale verstrekking zal in de regel alleen mogelijk zijn als de schuldenaar de daartoe benodigde gegevens heeft verstrekt.

##### *Tweede lid*

Het tweede lid schrijft voor welke inhoud de schriftelijke beschrijving van de vordering moet bevatten. In de onderdelen van het tweede lid worden bestanddelen van de beschrijving genoemd die niet voor alle vorderingen van toepassing zullen zijn. Als een bestanddeel niet van toepassing is, kunnen deze gegevens achterwege blijven. De incassodienstverlener heeft de plicht om de gegevens te verstrekken, ook al zouden de gegevens uitsluitend te achterhalen zijn door een derde te raadplegen. Voor zover sprake is van persoonsgegevens, is de incassodienstverlener daarvoor de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4 van de Algemene verordening gegevensbescherming. Een eventuele derde is verwerker in de zin van die verordening.

#### *Tweede lid, onderdeel d*

Een van de gegevens die in de schriftelijke beschrijving wordt opgenomen is het voorwerp en de titel van de vordering. Daarmee wordt bedoeld dat er een voor de schuldenaar betekenisvolle beschrijving van de oorsprong van de vordering wordt gegeven.

Onder titel van de vordering wordt verstaan of de vordering is ontstaan uit een overeenkomst, bijvoorbeeld koop of huur of huurkoop of dat de vordering is ontstaan uit een schadevergoeding bijvoorbeeld wegens onrechtmatige daad. De titel van de vordering kan ook zijn een besluit of een beschikking in de zin van de Algemene wet bestuursrecht, op grond waarvan de bestuurlijke geldschuld is ontstaan.

Onder voorwerp van de vordering wordt verstaan wanneer de titel een overeenkomst is, de kern van de overeenkomst. Bijvoorbeeld: een telefonie-abonnement bij een specifieke aanbieder, de huur van een woning, alimentatie, kredietovereenkomst bij een specifieke kredietverstrekker.

Voor andere titels kan een andere beschrijving van het voorwerp van de vordering gegeven worden, te denken valt aan: bestuurlijke boete wegens overtreding APV of terugbetaling te veel ontvangen subsidie.

De verstrekte gegevens stellen de schuldenaar in staat zich van de juistheid en omvang van de vordering te vergewissen. Daarnaast stellen deze gegevens de schuldenaar in staat zich ervan te vergewissen dat deze er in redelijkheid op mag vertrouwen dat bevrijdend betaald zal kunnen worden. De verwachting is tevens dat een gemiddeld oplettende schuldenaar, met behulp van deze gegevens, weerbaarder zal zijn tegen spookfacturen.

#### *Derde lid*

In het derde lid is opgenomen welke onderdelen van de vordering separaat worden gespecificeerd. Deze beschrijving is op het moment van verstrekken zo actueel mogelijk.

#### *Onderdeel b*

In onderdeel b wordt bepaald dat de toepasselijke rente wordt gespecificeerd. Met de hoogte van de verschuldigde rente wordt het totaalbedrag aan rentelasten bedoeld.

Met de rentepercentages en tijdvakken wordt bedoeld dat de incassodienstverlener inzichtelijk maakt hoe dat totaalbedrag is opgebouwd. Met de grondslag voor de rente wordt bedoeld dat inzichtelijk wordt gemaakt waarom een bepaald rentepercentage wordt toegepast. Dat kan de wettelijke rente zijn of een overeengekomen rente zijn. De verwijzing naar de grondslag vergt voor de incassodienstverlener enige controle, als er een andere rente dan de wettelijke rente wordt toegepast.

In geval de wettelijke rente van toepassing is, bevat een inzichtelijke vermelding van de grondslag een verwijzing naar die term. Een verwijzing naar artikel 6:119 van het Burgerlijk Wetboek kan achterwege blijven.



#### *Onderdeel c*

Bij de incassowerkzaamheden worden ook werkzaamheden vermeld die door derden of de oorspronkelijke schuldeiser zelf zijn verricht. Deze verplichting behelst daarom ook een verplichting voor de opkopers van een vordering om zich bij de koop te vergewissen van de incassowerkzaamheden die zijn verricht vóór overdracht van de vordering.

#### *Bij de aanvraag tot registratie*

Bij de aanvraag tot registratie wordt een pro forma beschrijving van de vordering overgelegd om inzichtelijk te maken hoe aan de verplichting tot het beschrijven van de vordering zal worden voldaan. Daarop worden geen gegevens van echte personen vermeld.

### **Paragraaf 4 Omgangseisen en informatievoorziening**

#### **Artikel 4.1 Benadering van de schuldenaar**

In artikel 4.1 zijn voorschriften opgenomen over de benadering van een schuldenaar door een incassodienstverlener. Het artikel is van toepassing ongeacht of de benadering schriftelijk per brief, per sms of ander medium, of dat deze fysiek is, telefonisch plaatsvindt of anderszins.

De voorschriften van dit artikel richten zich tot de incassodienstverlener als normaddressaat. De personen die de buitengerechtelijke incassowerkzaamheden verrichten zullen praktische uitvoering moeten geven aan dit artikel.

#### *Eerste lid*

Het eerste lid betreft inhoud die in het contact tussen de incassodienstverlener en de schuldenaar aan de orde kan komen. In het contact wordt de naam van de incassodienstverlener bekendgemaakt en identificeert degene die het initiatief voor de benadering heeft genomen (onderdeel a). Deze identificatie hoeft niet verder te gaan dan het vermelden van een voor die incassodienstverlener unieke naam of alias waaronder deze persoon bekend staat bij de incassodienstverlener. Het identificeren stelt de schuldenaar in staat om beter naar het contact te verwijzen. Daarnaast wordt het mogelijk om eventuele misstanden aan de kaak te stellen.

In onderdeel b wordt voorgeschreven dat bij het eerste contact en telkens desgevraagd contactgegevens worden verstrekt. Het gaat dan om contactgegevens die rechtstreekse communicatie mogelijk maken. Dat houdt een zekere mate van onmiddellijkheid in. Het gaat daarom niet om het postadres, maar om telefoonnummers waarop gebeld kan worden, of gegevens voor video- of voice-bellen via het internet.

Het vereiste dat de communicatie effectief kan verlopen, brengt met zich mee dat er een persoon is die bevoegd is om relevante beslissingen erover te nemen, bijvoorbeeld het afspreken van een betalingsregeling. Het is wel toegestaan dat de telefoon in eerste instantie beantwoord wordt door een telefoniste, mits deze daarna doorverbindt naar de bevoegde persoon. Het verstrekken van gegevens van personen die structureel

onbereikbaar zijn, levert strijd op met deze bepaling.

Onderdeel c verbiedt het uitoefenen van oneigenlijke druk. Druk is oneigenlijk als deze maatregelen in het vooruitzicht stelt die de incassodienstverlener niet kan of niet mag treffen. Daaronder vallen in ieder geval maatregelen waarvoor een rechterlijk vonnis vereist is, zoals het leggen van beslag.

Onderdeel d betreft een verplichting om zo mogelijk de schuldenaar bevrijdend te laten betalen. Het is denkbaar dat dat niet zonder meer mogelijk is. Als er aanleiding daartoe is, moet de incassodienstverlener de mogelijkheid van een betalingsregeling aanbieden. De incassodienstverlener kan nagaan of er aanleiding toe is aan de hand van daarvoor ontwikkelde inzichten en best practices. Deze inzichten en best practices zijn onder meer beschreven in het rapport "Achterstandsbeheer bij consumptief krediet" van de Autoriteit Financiële Markten van 12 november 2021.

#### *Tweede en derde lid*

Het tweede en derde lid beperken het aantal keren contact (derde lid) en de momenten waarop contact kan plaatsvinden. Het tweede lid is opgenomen met het oog op het beschermen van de nachtrust van de schuldenaar en diens huisgenoten. Daarom is het niet toegestaan om de schuldenaar te benaderen tussen 23:00 uur en 07:00 uur. Ook deze regel geldt voor iedere vorm van benadering. Voor de vormen van benadering waarbij er verschil zit tussen het verzenden en ontvangen van de communicatie, te denken valt aan elektronische en fysieke post, geldt het moment van verzenden als het moment waarop de benadering plaatsvindt.

Buiten deze tijden is er voor de incassodienstverlener voldoende gelegenheid om de schuldenaar te benaderen.

Het derde lid beperkt het aantal keer per dag (tussen 07:00 en 23:00 uur) dat de incassodienstverlener contact op neemt met de schuldenaar. Als de schuldenaar om het contact verzoekt of daarmee instemt, kan de incassodienstverlener vaker contact opnemen.

#### **Artikel 4.2 Actieve informatievoorziening**

Artikel 4.2 regelt dat de incassodienstverlener aan de schuldenaar informatie verstrekt over de rechten en plichten van de schuldenaar. Het spreekt voor zich dat deze informatie niet misleidend of onjuist mag zijn.

#### *Onderdeel a*

Onderdeel a betreft de mededeling aan de schuldenaar dat het bij 'huisbezoeken' door de incassodienstverlener niet verplicht is om deze tot de woning toe te laten of maar te woord te staan.

De schuldenaar heeft een grondwettelijke bescherming van de persoonlijke levenssfeer, die zich in het bijzonder uitstrekt over de woning (artikel 12 van de Grondwet). Een incassodienstverlener heeft geen krachtens de wet aan hem toegekend recht om de

woning binnen te treden.

De mededeling aan de schuldenaar stelt hem of haar in staat de op grond van artikel 12 van de Grondwet noodzakelijke toestemming voor het binnentreden van de woning te verlenen of te weigeren.

#### *Bij de aanvraag tot registratie*

In de procesbeschrijvingen, bedoeld in artikel 5.2, worden gegevens als bedoeld in artikel 4.2, onder b en c, opgenomen.

De incassodienstverlener overlegt in de uiteenzetting een model van de mededeling, bedoeld in onderdeel a.

### **Artikel 4.3 Benaderbaarheid van dienstverlener**

#### *Eerste lid*

Het eerste lid verplicht een incassodienstverlener bereikbaar te zijn voor rechtstreekse en effectieve communicatie. Daaronder kan worden verstaan dat de incassodienstverlener telefonisch bereikbaar is, maar ook andere communicatiemiddelen zijn toegestaan. Op grond van het tweede lid, onderdeel b, moeten de voor deze communicatie noodzakelijke gegevens toegankelijk gemaakt worden. Op grond van artikel 4.1, eerste lid, onder b, moeten de gegevens verstrekt worden.

Het vereiste dat de communicatie effectief kan verlopen, brengt met zich mee op deze wijze dat de persoon bereikt kan worden die bevoegd is om relevante beslissingen erover te nemen, bijvoorbeeld het afspreken van een betalingsregeling. Het is wel toegestaan dat de telefoon in eerste instantie beantwoord wordt door een telefoniste, mits deze daarna doorverbindt naar de bevoegde persoon. Structureel onbereikbaar zijn gedurende kantooruren, levert strijd op met deze bepaling.

Het tweede deel van de zin betreft de verplichting van de incassodienstverlener om transparant, herkenbaar en ondubbelzinnig te zijn in de communicatie naar schuldenaren. In paragraaf 3.4 van de memorie van toelichting op het wetsvoorstel is dat ook genoemd (Tweede Kamer, 2020/21 35733, nr. 3).

#### *Tweede lid*

Het tweede lid betreft een verplichting om specifieke gegevens toegankelijk te maken. Aan deze verplichting kan invulling worden gegeven door de bedoelde gegevens te openbaren op een website en de website te onderhouden.

De gegevens betreffen: het KvK-nummer (onderdeel a), het telefoonnummer (onderdeel b), het nummer dat aan de inschrijving in het register is toegekend (onderdeel c).

#### *Bij de aanvraag tot registratie*

De uiteenzetting bevat een verwijzing naar de website die de in het tweede lid bedoelde gegevens bevat. Daarnaast worden een of meer modelbrieven overgelegd waarin de informatie bedoeld in het derde en vierde lid is opgenomen.

## **Paragraaf 5 Inrichting van werkzaamheden en administratie**

Paragraaf 5 bevat bepalingen die zien op de deugdelijke inrichting van de administratie en de werkzaamheden.

### **Artikel 5.1 Inrichting dossiers**

De administratie van een incassodienstverlener bestaat uit dossiers. Deze dossiers moeten inzichtelijk zijn voor de gebruikers ervan. Als de dossiers niet inzichtelijk zijn, is het risico groter dat onjuiste informatie wordt gebruikt voor de behandeling van de vorderingen. Dat kan leiden tot onnodige werkzaamheden enodeloze kosten.

Inzichtelijkheid van de dossiers ondersteunt de voorlichting en informatieverschaffing aan schuldenaren en opdrachtgevers. Daarnaast en ten slotte is de inzichtelijkheid van een dossier een noodzakelijke voorwaarde voor het toezicht door de toezichthouder.

In deze dossiers worden de relevante stukken opgenomen. Het tweede lid bepaald welke stukken relevant zijn. De opsomming in het tweede lid is niet uitputtend. Ook andere documenten kunnen relevant zijn en om die reden opgenomen moeten worden in het dossier. Te denken valt aan overeengekomen betalingsregelingen of ontvangen klachten.

#### *Vijfde lid*

Het vijfde lid bevat een verplichting om de lopende dossiers in goede geordende staat te bewaren, zodat de gegevens erin toegankelijk zijn voor diegenen die bevoegd zijn ervan kennis te nemen. Deze verplichting geldt ook voor afgesloten dossiers, tot ten minste twee jaar na sluiting ervan. Deze verplichting is onverminderd het bepaalde in andere regelgeving, waarbij een langere bewaartermijn is voorgeschreven, zoals artikel 52 van de Algemene inzake rijksbelastingen of artikel 31 van de Uitvoeringsbeschikking omzetbelasting 1968.

### **Artikelen 5.2 Procesbeschrijvingen**

Artikel 5.2 bevat voorschriften over de administratieve organisatie en interne controle van een incassodienstverlener. Aan deze administratieve organisatie worden eisen gesteld, met het oog op borging van de kwaliteit van de dienstverlening.

#### *Eerste lid*

De incassodienstverlener heeft de kernprocessen voor de incassowerkzaamheden beschreven. Deze beschrijvingen zijn beschikbaar voor de medewerkers. De beschrijving van de processen moet actueel zijn, en actueel blijven (tweede lid). Daarbij moet de incassodienstverlener zich ervan (blijven) vergewissen dat de procesbeschrijvingen in overeenstemming zijn met de wet en de daarop gebaseerde bepalingen, waaronder dit besluit.

#### *Derde lid*

In de administratieve organisatie is ook een beschrijving opgenomen van de taken,

bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de medewerkers die de incassowerkzaamheden verrichten of daaraan leiding geven en van de bestuurders van de onderneming in relatie tot deze werkzaamheden.

#### *Bij de aanvraag tot registratie*

Bij de aanvraag tot registratie worden de procesbeschrijvingen, bedoeld in het eerste lid, overgelegd, zoals de incassodienstverlener voornemens is deze toe te passen op het moment dat de incassowerkzaamheden worden verricht. De in het derde lid bedoelde beschrijving wordt eveneens overgelegd.

### **Artikel 5.3 Inzicht in stand van zaken**

Artikel 5.3 bevat voorschriften over de wijze waarop de administratie inzicht biedt. De administratie moet inzicht bieden in alle lopende vorderingen bij een en dezelfde schuldenaar. Dit inzicht is noodzakelijk om als incassodienstverlener te komen tot samenhangende oplossingen, rekening houdend met de specifieke situatie van een schuldenaar.

### **Artikel 5.4 Aantoonbaar in administratie**

Met het oog op het toezicht op de naleving van de bij of krachtens de wet gestelde regels, moet de toezichthouder documenten kunnen raadplegen die kunnen dienen als bewijs dat is voldaan aan de voorschriften. Daarom bewaart de incassodienstverlener deze documenten op geordende wijze voor een periode van ten minste vijf jaar na afloop van het kalenderjaar waarop ze betrekking hebben.

#### *Bij de aanvraag tot registratie*

Indien de gevraagde documenten bij de aanvraag tot registratie niet beschikbaar zijn, hoeven deze niet te worden overgelegd.

## **Paragraaf 6 Klachten en geschillen**

### **Artikel 6.1 Klachtbehandeling**

Artikel 6.1 bepaalt waar de klachtenregeling in ieder geval voorschriften over moet bevatten.

#### *Bij de aanvraag tot registratie*

De klachtenregeling wordt bij de aanvraag tot registratie overgelegd.

## **Paragraaf 7 Tarief aanvraag registratie**

Paragraaf 7 bevat de artikelen die de hoogte van het tarief bepalen, dat verschuldigd is voor de behandeling van de aanvraag tot registratie. Dit tarief bestaat uit een vast bedrag per onderneming, en een vaste opslag per bestuurder van een onderneming. Dit tarief is kostengeïntereerd voor de kosten die de screening van de onderneming en de screening per bestuurder met zich mee brengt voor Dienst Justis.

## **Artikel 7.2 Hernieuwde inschrijving**

Artikel 7.2 bevat de verduidelijking dat het tarief de behandeling van de aanvraag tot registratie niet is verschuldigd als de registratie geschorst is geweest. Het tarief is daarentegen wel verschuldigd als de registratie doorgehaald is geweest, omdat in dat geval de aanvraag opnieuw moet worden beoordeeld.

## **Paragraaf 8 Tarief doorberekening beheer, handhaving en toezicht**

Paragraaf 8 bevat de artikelen voor het bepalen van de hoogte van het tarief dat is verschuldigd voor het beheer van het register, en de kosten van handhaving en toezicht van de Inspectie Justitie en Veiligheid. Het tarief is gedifferentieerd naar de omzet van de onderneming, waarbij de ondernemingen met de grootste omzet relatief het meeste bijdragen.

Het tarief is jaarlijks verschuldigd. Om de hoogte van het tarief te bepalen moet daarom jaarlijks aangifte van de relevante omzet worden gedaan. Als de aangifte van de omzet niet of niet tijdig wordt gedaan, is het hoogste tarief verschuldigd. Als het verschuldigde tarief niet wordt betaald, volgt verval uit het register (artikel 3, vijfde lid, van de wet).

Het tarief wordt bij beschikking opgelegd.

## **Artikel 8.4 Verschuldigdheid kosten onderzoek**

In artikel 8.4 is opgenomen dat de kosten van het onderzoek naar de omzet van de incassodienstverlener ook ten laste gebracht kunnen worden in het verschuldigde tarief, als de aangegeven omzet onjuist is, en eigenlijk een hoger tarief zou zijn verschuldigd. Deze bepaling beoogt te ontmoedigen dat een valse aangifte wordt gedaan, om zo het hogere tarief te ontlopen.

## **Artikel 9.1 nieuw artikel 2a van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten**

In de Wet kwaliteit incassodienstverlening is aan artikel 96 van Boek 6 BW een achtste lid toegevoegd. Deze bepaling is bedoeld om ongewenste stapeling van incassokosten bij termijnbetalingen voor bijvoorbeeld huur of een telefoonabonnement tegen te gaan. Dit voorkomt dat de incassokosten voor betaalachterstanden bij dit soort termijnbetalingen onnodig hoog oplopen. Het moet gaan om gevallen waarin op grond van eenzelfde rechtsverhouding termijnbetalingen verschuldigd zijn en de schuldenaar wegens een achterstallige termijnbetaling wordt aangemaand (als bedoeld in artikel 6:96 lid 6 BW).

De regeling geldt alleen voor termijnbetalingen met een maximum van € 266,67. Op grond van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten (Bik) kan de schuldeiser voor het uitblijven van betaling na een aanmaning voor een achterstallige betaling van maximaal €266,67 een bedrag van maximaal € 40 aan incassokosten in rekening brengen. Voor achterstallige betalingen van bedragen van meer dan €267,67 mag de schuldeiser hogere incassokosten in rekening brengen. De termijnbetalingen tot

€ 266,67 zijn bij uitstek de gevallen waarin de incassokosten onevenredig hoog kunnen worden als voor iedere termijn afzonderlijk een bedrag van € 40 in rekening wordt gebracht.

Het nieuwe lid 8 bepaalt dat de incassokosten voor termijnbetalingen van maximaal € 266,67 per maand op grond van eenzelfde overeenkomst afhankelijk zijn van het aantal achterstallige termijnen dat na aanmaning onbetaald blijft binnen een periode tot zes maanden geleden.

Er wordt dus er bij elke nieuwe aanmaning zes maanden teruggekeken voor het in rekening brengen van incassokosten.

In de memorie van toelichting bij de Wet kwaliteit incassodienstverlening is aangegeven dat de incassokosten voor de eerste termijnbetaling in de periode tot zes maanden terug bezien € 40 bedragen en voor volgende termijnbetalingen in deze periode € 20 (kamerstukken II 35 733, nr. 3, blz. 25 en 85).

Gemiste termijnen binnen zes maanden	Termijnbedrag	Hoogte incassokosten
1 <sup>e</sup> maand	max € 266,67	€ 40
2 <sup>e</sup> maand	max € 266,67	€ 20
3 <sup>e</sup> maand	max € 266,67	€ 20
4 <sup>e</sup> maand	max € 266,67	€ 20
5 <sup>e</sup> maand	max € 266,67	€ 20
6 <sup>e</sup> maand	max € 266,67	€ 20

Als de schuldeiser voor elke achterstallige termijnbetaling van maximaal € 266,67 een afzonderlijke aanmaning stuurt, bedraagt het maximumbedrag aan incassokosten na zes maanden € 140 (€ 40 + 5x € 20 euro). Op dit moment zouden de maximale incassokosten voor termijnbetalingen van €266,67 na zes maanden afzonderlijk aanmanen per termijnbetaling € 240 (6 x € 40) bedragen.

Ingevolge het achtste lid worden nadere regels op dit punt opgenomen in het Bik. Hieraan is met het eerste lid van artikel 2a gevolg gegeven.

De nieuwe regeling werkt als volgt uit.

Stel een schuldenaar verzuimt voor het eerst in zes maanden zijn termijnbedragen van € 200 van januari 2022, maart 2022, april 2022, mei 2022 en december 2022 te betalen.

Wanneer voor het termijnbedrag over januari 2022 wordt aangemaand en tijdige betaling uitblijft, is de schuldenaar maximaal € 40 aan incassokosten verschuldigd. Voor de gemiste termijnen in maart 2022, april 2022 en mei 2022 mag dan telkens € 20 aan incassokosten in rekening worden gebracht (respectievelijk 2<sup>e</sup>, 3<sup>e</sup> en 4<sup>e</sup> niet betaalde termijn binnen zes maanden). Ten aanzien van de gemiste termijn in december 2022 mag de schuldeiser weer € 40 aan incassokosten rekenen. De afgelopen zes maanden

zijn geen betalingen gemist, waardoor voor de berekening van incassokosten weer bij de 1<sup>e</sup> termijn wordt aangevangen.

Maand	Termijnbedrag	Hoogte incassokosten
Januari	€ 200	€ 40
Maart	€ 200	€ 20
April	€ 200	€ 20
Mei	€ 200	€ 20
December	€ 200	€ 40

In het geval een van de termijnbedragen uitkomt boven € 266,67 geldt hiervoor de bestaande regeling van artikel 2 van dit besluit (15% van de hoofdsom). Ook deze termijn voor een hoger bedrag telt mee voor de termijn van zes maanden om terug te kijken naar het aantal aanmaningen in die periode. De regeling voor de lagere incassokosten voor vervolgaanmaningen binnen zes maanden geldt niet. Die regeling geldt uitsluitend voor termijnbedragen met een maximum van €266,67.

Stel dat in het gegeven voorbeeld de termijnen van januari 2022 en maart 2022 € 200 bedragen, de termijn van april € 280 bedraagt en van mei 2022 weer € 200. Wanneer in mei zes maanden wordt teruggekeken bedragen de afzonderlijke incassokosten € 40, € 20, € 42 (15% van de hoofdsom € 280) en € 20. Wanneer ook in september 2022 een termijn wordt gemist van € 280 en in december 2022 weer een termijn van € 200, geldt dat bij aanmaning in december zes maanden wordt teruggekeken naar de periode tot en met juli. Als de termijn van september niet mee zou tellen, zou december de eerste aanmaning in zes maanden betreffen en zou er € 40 aan incassokosten in rekening kunnen worden gebracht. Nu de termijn van september wel meetelt, is de aanmaning van december de tweede aanmaning en bedragen de incassokosten voor deze termijn € 20.

Maand	Termijnbedrag	Hoogte incassokosten
Januari	€ 200	€ 40
Maart	€ 200	€ 20
April	€ 280	€ 42
Mei	€ 200	€ 20
September	€ 280	€ 42
December	€ 200	€ 20

Het achtste lid van artikel 6:96 BW bepaalt verder dat, in afwijking van lid 7, in het Bik tevens de vergoeding wordt bepaald in het geval één aanmaning meerdere termijnbetalingen betreft.

Op grond van het huidige zevende lid geldt nu al dat indien een schuldenaar voor



meerdere opeisbare vorderingen kan worden aangemaand, dit in één aanmaning, moet plaatsvinden. De openstaande hoofdsommen worden dan voor de berekening van de incassokosten bij elkaar opgeteld. Wanneer voor het eerst wordt aangemaand na het missen van bijvoorbeeld drie termijnbetalingen van € 200 moeten deze hoofdsommen worden samengevoegd en worden de incassokosten berekend over een bedrag van (3 x € 200 =) € 600. Deze bedragen dan € 90 (15% van € 600).

In de memorie van toelichting bij de Wki is in het kader van de nieuwe regeling is aangekondigd dat in geval van aanmaning voor meerdere termijnen het hoogste bedrag aan incassokosten geldt dat voor een van de betreffende aangemaande termijnen in rekening kan worden gebracht (kamerstukken II 35 733, nr. 3, blz. 85 en 86). Dit is in het tweede lid van artikel 2a opgenomen. Het gaat dan om een aanmaning voor meerdere termijnen, waarvoor tenminste voor één termijn de laagste vergoeding van € 40 geldt. Wanneer er meerdere openstaande termijnen zijn, dan dient steeds te worden gezien of het gaat om een of meerdere termijnen lager dan € 266,67. Is dit het geval, dan is niet de regeling van lid 7 van toepassing, maar de hier voorgestelde regeling. De schuldeiser mag dan alleen de incassokosten behorend bij het hoogste termijnbedrag van de afzonderlijke gemiste termijnen in rekening brengen en dus niet de incassokosten behorend bij de opgetelde termijnbedragen.

De nieuwe regeling werkt als volgt uit.

Als een schuldenaar verzuimt zijn termijnbedragen van € 200 van januari 2022, maart 2022, april 2022, mei 2022 en december 2022 te betalen, kan de schuldeiser vanaf januari aanmanen. Als de schuldeiser voor de eerste keer in maart 2022 in actie komt, moet hij de gemiste termijnen van € 200 van januari en van € 200 van maart 2022 in één aanmaning opnemen. Hiervoor mag hij € 40 incassokosten in rekening brengen. Dit is het bedrag dat de schuldeiser als incasso-vergoeding voor de eerste gemiste termijnbetaling van januari 2022 in rekening had kunnen brengen als hij hiervoor een afzonderlijke aanmaning had gestuurd. Voor afzonderlijke aanmaning van de gemiste termijnbetaling van maart 2022 zou de schuldeiser een bedrag van € 20 in rekening hebben kunnen brengen. Volgens de nieuwe regeling mag in dat geval alleen het hoogste van de twee bedragen, in dit geval dus €40, in rekening worden gebracht.

Als de schuldeiser voor de termijnen van € 200 van april en mei 2022 gezamenlijk aanmaant, mag hij in totaal € 20 in rekening brengen. Bij afzonderlijk aanmanen geldt voor beide termijnen een bedrag van €20 per termijn omdat het de 3<sup>e</sup> en 4<sup>e</sup> termijn binnen een periode van 6 maanden betreft. Wanneer de termijn van april niet € 200, maar € 280 bedraagt, mag bij de gezamenlijke aanmaning voor april en mei € 42 in rekening worden gebracht. Een van de openstaande termijnen is lager dan € 266,67, waardoor de regeling van toepassing is en voor €280 bedraagt de incasso-vergoeding €42 (15% van € 280).

Als de schuldeiser pas in december 2022 één aanmaning verstuurt voor de gemiste termijnen van € 200 van april 2022, € 200 van mei 2022 en € 200 van december 2022, mag hij hiervoor € 40 aan incassokosten in rekening brengen. Dit komt omdat bij de

laatste gemiste termijn, december 2022, geldt dat de zes maanden daaraan voorafgaand niet is verzuimd te betalen en voor de berekening van incassokosten weer bij de 1<sup>e</sup> termijn wordt aangevangen. Dit bedrag is het hoogste bedrag voor een van de hier gezamenlijk aangemaande termijnen.

Evenals voor de regeling in artikel 2 van het Bik geldt dat er niet ten nadele van de consument schuldenaar van artikel 6:96 lid 8 BW mag worden afgeweken, maar wel ten voordele (zie de laatste zin van lid 8). Schuldeisers mogen dus ook lagere bedragen in rekening brengen of hun eigen berekeningswijze blijven toepassen, zolang dit niet tot hogere kosten leidt voor de schuldenaar.

### **Paragraaf 10 Slotbepalingen**

Het besluit zal in werking treden bij koninklijk besluit en heeft als citeertitel Besluit kwaliteit incassodienstverlening.

De Minister voor Rechtsbescherming,