****

*Intrum:Het gecombineerde Intrum Justitia en Lindorff*

**Consultatie Sociale Zaken en Werkgelegenheid**

**Intrum’s Visie op het Domein Schulden**

Alvorens in te gaan op de door u gestelde vragen, willen wij met u onze visie delen op de incasso-industrie en de doelen die wij ons stellen.

Sociaal verantwoord incasseren is voor Intrum de manier waarop zij een rol kan spelen in het verbeteren van betaalgedrag en het verminderen van (problematische) schulden van haar debiteuren, hierna te noemen: “klanten”. Zij probeert duurzame oplossingen te bieden voor de financiële problemen van haar klanten en werkt mee aan een schuldenvrije toekomst voor hen.

Intrum kiest ervoor om mensen duidelijk te informeren op een respectvolle manier. Wij sporen mensen aan om zicht te krijgen op hun betaalgedrag en hen zo in alle gevallen te behoeden voor (problematische) schulden. Mocht een klant al (problematische) schulden hebben dan is het zoeken naar een passende (betaal)oplossing en een eerste stap bieden naar een schuldenvrije toekomst. Het krijgen van contact met de klant is hiervoor een vereiste. De belangrijkste schakel voor Intrum is dus haar klant. Met de juiste begeleiding en aanpak kan de klant écht vooruit worden geholpen.

Belangrijke pijlers in sociaal verantwoord incasseren zijn een vriendelijke en respectvolle klantbenadering, zowel in woord als geschrift, het inzetten van de helperrol, een juiste berekening van rente en kosten en het bieden van duurzame oplossingen zoals een passende betalingsregeling, eventueel met rentestop of gedeeltelijke kwijtschelding.

Intrum neemt graag een voortrekkersrol in het sociaal verantwoord incasseren en heeft haar incassoprocessen hier al grotendeels op toegepast. Het beleid blijft in beweging en zal meebewegen met de maatschappij. Zo blijft Intrum leren van haar ervaringen in sociaal verantwoord incasseren en zal zij dit ook weer verwerken in haar toekomstig beleid. Op deze manier komt de schuldenvrije toekomst voor haar klanten telkens een stap dichterbij. De koerswijziging van Intrum heeft na 1 jaar geen klachten m.b.t. de inhoud/tekst/tone of voice van onze brieven opgeleverd.

**Hoe kunnen we de incasso-industrie verbeteren?**

Belangrijk is dat alle incassobureaus actief in Nederland, gecertificeerd zijn via de NVI (Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen). Certificering houdt ondermeer in dat de leden zich aan de incassocriteria van het Incasso Keurmerk moeten houden, jaarlijks een audit krijgen en dat de incassanten gecertificeerd zijn. Alle incassanten dienen de NVI Basis certificering te hebben gevolgd. Er zijn thans circa 32 NVI leden, die bij elkaar ongeveer 70% van de markt behandelen, terwijl er ongeveer 610 incassobureaus actief zijn in Nederland. Bijna 580 incassobureaus hebben dus vrij spel en er wordt op deze groep geen actief toezicht gehouden door de AFM/ACM.

De leden van de NVI vallen duidelijk wel onder het actieve toezicht van de AFM/ACM.

Schulden en incasso zijn voor meerdere ministeries het aandachtsgebied; Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Ministerie van Justitie en Veiligheid, Ministerie van Financiën en het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat. Intrum zou er voor willen pleiten dat één Ministerie zich bezighoudt met Incasso.

Het reguleren en het wettelijk vatten van de incassosector is onontbeerlijk en geeft ook aan de consument de nodige rechtsbescherming. De NVI zou het incassoregister kunnen zijn, zoals in het Regeerakkoord aangegeven.

Met betrekking tot het incasseren van vorderingen voortvloeiende uit de consumptieve kredietverlening in het z.g. minnelijk traject geeft de AFM/ACM op basis van de wet aan, dat men een vergunning dient te hebben. De WFT geeft aan dat voor het aanbieden en bemiddelen een vergunning noodzakelijk is. De betreffende incassobureaus die deze activiteiten vervullen hebben deze vergunningen.

Voor zover nu kan worden bezien zullen gerechtsdeurwaarders nog steeds niet verplicht worden om een AFM-vergunning te hebben. Hoewel deze beroepsgroep zich op het standpunt stelt dat de minnelijke activiteiten die worden uitgevoerd ook onder de werking van de Gerechtsdeurwaarderswet vallen, is er nadrukkelijk verschil in het kunnen uitoefenen van bevoegdheden in het minnelijk traject. Zo mag bijvoorbeeld de bevoegdheid tot het inzien van de BRP (Basisregistratie Personen) door hen ook niet in dat minnelijke traject worden gebruikt. Dat is niet voor niets. Hierin zijn zij gelijk aan een incassobureau. Waarom wordt er dan wel onderscheid gemaakt ten aanzien van de AFM-vergunning? Het zijn van gerechtsdeurwaarder en gebruik maken van het logo alleen al levert vaak oneigenlijke extra druk op richting de consument, hetgeen wij niet passend vinden. Wij zijn een groot voorstander van gelijkheid en dus is een fair level playing field elementair.

Intrum legt haar focus op het minnelijk incasseren van vorderingen. Dat is onze core business. Intrum schakelt een gerechtsdeurwaarder zeer terughoudend in. Wij zijn ervan overtuigd dat zaken in beginsel immers minnelijk kunnen worden opgelost met de klant. Ook het Regeerakkoord ondersteunt dit beginsel.

In de schuldhulpverlening zijn enorme budgetten gemoeid en hoge kosten per maand. Bovendien is er een hoge en onduidelijke toegangsdrempel. Bij inschakeling van schuldhulpverlening is het kwaad al geschied en is er al sprake van een problematische schuld. Ook deze sector vraagt om regulering, certificering van de schuldhulpverlener, audit en toezicht. Maar ook vroegsignalering en de doorverwijzing naar de schuldhulpverlening moet zo snel mogelijk gebeuren om te voorkomen dat incasso noodzakelijk is. Duidelijkheid in toelating alsmede toegankelijkheid zijn essentieel, zodat effectieve hulp kan worden geboden. Verder zijn er binnen de schuldhulpverlening lange wachttijden,wordt er niet uniform gewerkt en vindt er geen gelijke behandeling plaats; zo werkt de schuldhulpverlening in Oss anders dan die in Amsterdam.

Intrum gelooft in een transparant, gereguleerd, laagdrempelig en rechtvaardig incassoproces. Ook de gang naar de rechter moet laagdrempelig zijn en tegen zo laag mogelijke kosten. Daarbij zijn bij een gerechtelijk proces ook de transparantie, de begrijpelijkheid en duidelijkheid voor de klant enorm van belang. Het gerechtelijk apparaat moet bovendien ook ingericht zijn voor het behandelen van schulden, zodat er een effectieve en efficiënte afhandeling plaatsvindt. De overheid worstelt al geruime tijd met het oplossen van dit probleem, mede gelet op het programma KEI.

Intrum gelooft in de verbinding en samenwerking met andere organisaties actief in het schuldendomein, zoals NVVK, AFM, ACM, Consumentenbond, KBvG etc, , teneinde Nederland schuldenvrij te maken.

**Hoe kunnen we voorkomen dat mensen in de schulden terecht komen?**

1. Meer verantwoordelijkheid/zorgplicht voor het klantbelang door verstrekkers van producten; hiermee kan worden voorkomen dat consumenten en bedrijven producten aanschaffen en van diensten gebruikmaken die ze niet kunnen of willen betalen. Dit kan worden bewerkstelligd door beter adviseren, voorlichten en informeren.
2. In de klantrelatie ervoor zorgen, dat er bij een achterstand of overstand direct door de verstrekker met een klant contact wordt opgenomen, zodat tijdig passende maatregelen genomen kunnen worden.
3. Maar ook vanuit de klant indien er zich iets wijzigt, dus in zijn financiële situatie of die zijn financiële situatie raakt, dat hij contact zoekt met de betreffende organisatie waarmee hij een overeenkomst heeft gesloten. Het moet voor de klant ook gemakkelijk en eenvoudig zijn en vooral laag drempelig. Verder dient de klant goed geinformeerd te zijn.
4. Geen onevenredige hoge kosten en rente berekenen.
5. Daadwerkelijk uitvoering geven aan het Toezicht op kredietverstrekkende organisaties, dat er geen onevenredige hoge rente en kosten moet worden betaald en/of andere verzwarende voorwaarden en condities gelden.
6. Op jonge leeftijd starten met voorlichting, bijvoorbeeld op de middelbare school tijdens de vakken economie of maatschappijleer.
7. Vroegsignalering, mede op basis van bestaande toepassingen in staat zijn mensen met (problematische) schulden snel en adequaat te kunnen helpen.

**Hoe kunnen we voorkomen dat schulden onnodig hoog oplopen?**

1. De punten zoals onder vraag 1 genoemd.

1. Intrum kiest voor sociaal verantwoord incasseren en daarmee voor een meer mensgerichte aanpak van vorderingen. De doelstelling is: beter betaalgedrag en minder (problematische) schulden.
2. Intrum kiest ervoor om mensen duidelijk te informeren op een respectvolle manier. Intrum spoort mensen aan om zicht te krijgen op hun betaalgedrag en hen zo in alle gevallen te behoeden voor (problematische) schulden. Mocht een klant al (problematische) schulden hebben dan is het zoeken naar een passende (betaal)oplossing en een eerste stap bieden naar een schuldenvrije toekomst. Het krijgen van contact met de klant is hiervoor een vereiste. De belangrijkste schakel voor Intrum is dus haar klant. Met de juiste begeleiding en aanpak kan de klant écht vooruit worden geholpen.
3. Het sociale incassobeleid van Intrum is er te allen tijde op gericht om een klant een schuldenvrije toekomst te kunnen bieden. Hiervoor worden verschillende maatregelen toegepast van het communiceren op maat, het aanbieden van een passende individuele betalingsregeling of het toepassen van bijvoorbeeld een rentestop bij een betalingsregeling. De medewerkers van Intrum richten zich altijd op een oplossing die de klant vooruit helpt. Waar de stip op de horizon zichtbaar, realiseerbaar en bereikbaar is.
4. Schuldhulpverlening is en blijft een gemeentelijke verantwoordelijkheid. Via programmatische afspraken wenst het kabinet met gemeenten tot een vernieuwende schuldenaanpak en een verbeterd schuldhulpverleningstraject te komen. Hierbij kunnen de volgende thema’s aan bod komen:

* verbeteren van de (toegang tot) schuldhulpverlening, met kortere wachttijden;
* beter samenwerken met andere partijen om onnodig oplopen van schulden te voorkomen;
* voorkomen van ontruimingen wegens huurachterstand, zeker als daar kinderen bij betrokken zijn;
* ruimte geven aan gemeenten om op lokaal niveau met vernieuwende aanpakken en maatwerk te experimenteren.

1. Uitvoering geven aan de punten van het Regeerakkoord.

Belangrijkste veroorzaker van schulden bij consumenten/particulieren ligt in de systematiek rond het vertrekken/uitkeren van toeslagen (en vooral het terugclaimen)

1. De overheid heeft als schuldeiser een bijzondere verantwoordelijkheid om onnodige vergroting van schulden te voorkomen. De overheid dient de beslagvrije voet te respecteren. Om escalatie van schulden te voorkomen, wordt meer ingezet op direct contact met schuldenaren. De stapeling van boetes vanwege te laat betalen en bestuursrechtelijke premies wordt gemaximeerd. Mogelijkheden voor minnelijke betalingsregelingen worden uitgebreid.
2. Bij incasso worden misstanden effectiever bestreden. Er komt een incassoregister waarin incassobureaus worden opgenomen, die voldoen aan eisen met betrekking tot oprichting, bedrijfsvoering en opleiding. Indien een incassobureau te vaak de fout ingaat, wordt het beboet en verliest het de registratie.
3. Excessen in kredietverlening zullen worden tegengegaan, net als verdienmodellen waarbij hoge rentes mensen in de problemen brengen en de kosten van wanbetaling op de samenleving worden afgewenteld. Zo zijn er ook Gemeentelijke Kredietbanken die een veel hogere rente berekenen dan de wettelijke rente.
4. De juridische afhandeling van schulden wordt verbeterd. Schuldeisers dienen eerst de mogelijkheden van een betalingsregeling te onderzoeken voor een zaak voor de rechter wordt gebracht. Er komt een experiment met een schuldenrechter, die alle zaken van een schuldenaar geconcentreerd behandelt. Gemeenten krijgen een adviesrecht in de gerechtelijke procedure rondom schuldenbewind.
5. Met gemeenten en erkende vrijwilligersorganisaties wordt gewerkt aan een landelijk dekkend netwerk van vrijwilligersprojecten gericht op schuldhulp en financiële begeleiding.
6. Het kabinet zal extra middelen beschikbaar stellen voor het voorkomen van schulden en de bestrijding van armoede - in het bijzonder onder kinderen.
7. Intrum kan in het kader van een betalingsregeling in overleg met de klant een rentestop toepassen. Dit soort middelen werkt alleen als er sprake is van een fair level playing field, dus als het voor iedereen geldt en wordt toegepast: banken, gerechtsdeurwaarders, kredietinstellingen, gemeentelijke kredietbanken en incassobureaus.
8. Als er sprake is van wettelijke- of minnelijke schuldsanering dan zal de rente die tijdens het traject oploopt na positieve afronding van het schuldhulpverlenings- of schuldsaneringstraject worden kwijtgescholden.
9. Het daadwerkelijk gebruik maken van het breed moratorium om de schuldhulpverlening in het kader van een minnelijk schuldhulpverleningstraject de gelegenheid en tijd te geven om samen met de klant en schuldeisers een goede schuldregeling tot stand te brengen.

**Welke invloed heeft het hebben van schulden op het leven van mensen?**

Naarmate de schuldenlast voor een debiteur oploopt en dus hoger wordt, neemt ook de stress toe en heeft dit ook effect op de geestelijke en fysieke gezondheid van klanten. Maar het heeft ook effect op relaties. Regelmatig zien wij bijvoorbeeld bij problematische schulden dat ook het huwelijk onder spanning staat. Er zijn ook situaties bekend van zelfdoding vanwege problematische schulden. Het is daarom ontzettend belangrijk om in verbinding te zijn en te staan met de klanten en maatwerkoplossingen te kunnen bieden, die tevens duurzaam en na te komen zijn, zodat een schuldvrije positie kan worden bereikt.

**Kunnen we leren van andere landen?**

Wij kunnen zeker van andere landen leren.

Dit stelt Dirk Klok, directeur Business Development Intrum:”Ik zeg dit enerzijds uit hoofde van mijn functie als bestuurslid bij de Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (NVI) met als portefeuille Internationaal, waarin ik onder andere contact heb met leden van de Europese koepel-organisatie van incasso-ondernemingen (de FENCA), alsmede uit hoofde van mijn functie binnen Intrum Nederland als onderdeel van een organisatie met wereldwijde dekking/spreiding en mede daardoor met veel internationale kennis over incasso.

Elk land heeft aspecten, waarvan kan worden gezegd dat die goed of interessant voor Nederland kunnen zijn. Punt is dat dit mede afhankelijk is van het lokale recht en ook of het toepasselijk is in dat specifieke recht. Bijvoorbeeld is in Noorwegen het belastingregister openbaar en door een ieder te raadplegen. Dit zou in Nederland alleen al vanwege privacy wetgeving onmogelijk en daardoor ondenkbaar zijn.

Een ander voorbeeld is Zweden. Daar wordt reeds enige tijd gewerkt met een Rijksincassodienst (Kronofogdenmyndigheten). In deze organisatie is, samengevat, het verstrekken van een executoriale titel (rechterlijke macht), de executie daarvan (ambtshandeling van de gerechtsdeurwaarder), schuldhulp (minnelijk traject) en schuldsanering (equivalent van de WSNP) samengebracht. Daarnaast bestaan de incassobureaus die in het minnelijke traject actief zijn”.