

# Minnelijke incasso serieus genomen

Aanbevelingen voor aanpassing van de normering  
buitengerechtelijke incassokosten (WIK)



# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>Partijen</b>	<b>4</b>
<b>Visie</b>	<b>5</b>
<b>De Wet normering buitengerechtelijke incassokosten (WIK)</b>	<b>5</b>
<b>Aanbevelingen</b>	<b>6</b>

# Inleiding

Wie iets koopt, betaalt. En wie iets leent, betaalt dat terug als er betaalcapaciteit is. Gebeurt dat niet of niet meteen, dan helpen minnelijke incasseerders om dit op te lossen. Incassobureaus, gerechtsdeurwaarders en schuldeisers die incassowerkzaamheden uitvoeren, zetten zich er elke dag voor in om verdere escalatie (gerechtelijke procedures of schuldhulpverlening) of onjuiste incasso (verkeerde vorderingen, of kosten) van vorderingen te voorkomen. Want schuldenaren, schuldeisers en de maatschappij als geheel zijn gebaat bij een snellere afhandeling, minder kosten en minder stress.

## De waarde van incasseren

Burgers krijgen jaarlijks voor circa 100 miljard euro<sup>1</sup> op rekening gefactureerd. Bijvoorbeeld door de Belastingdienst, door verhuurders, zorgverzekeraars en nutsleveranciers (de top vier veelvoorkomende schuldeisers). 23,6 procent van de facturen wordt te laat betaald. Door de gezamenlijke inspanning van minnelijke incasseerders wordt daarvan uiteindelijk 95 procent geïncasseerd. Als zij niet zouden incasseren komt de schade van schulden terecht bij vele partijen. Bij burgers met problematische schulden: zij ervaren dat het hebben van schulden invloed heeft op hun welzijn, gedrag en gezondheid. Bij schuldeisers: zij moeten het risico op onbetaalde vorderingen afdekken door een opslag op de facturen. Zo komen de kosten uiteindelijk terecht bij wie wél zijn rekening betaalt. En ook bij de maatschappij als geheel: door de kosten van schuldhulpverlening en andere vormen van hulp, loopt de schade verder op.

## Maatschappelijk verantwoorde incasso

Minnelijke incasseerders helpen om schulden vroeg – in het minnelijk traject – in de 'schuldenketen' op te lossen. De NVI, de KBvG, het VCMB en VVCM benadrukken de noodzaak van een zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde incasso met als doel om de omvang van de schuldenproblematiek te beperken. Maatschappelijk verantwoorde incasso gaat om een correcte en fatsoenlijke inning van vorderingen, waarbij kwaliteit en maatwerk het verschil maken. De kwaliteit bestaat uit het effectief contact zoeken met de betrokkene om tot een maatwerkoplossing te komen voor zijn situatie. Met als uiteindelijk doel om vorderingen minnelijk, vóór de rechter, op te lossen.

## De prijs van het minnelijke traject

Bij zorgvuldige incasso en het bieden van maatwerk is een goed en gedegen minnelijk traject nodig. Met alle werkzaamheden die daarbij komen kijken, zijn kosten gemoeid. De prijs die de minnelijke incasseerders mogen rekenen voor hun werk, is vastgelegd in de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten (WIK) uit 2012. Maar de normering van 2012 past niet meer bij de situatie van nu, 2021. Sinds de invoering in juli 2012 is de WIK-wetgeving niet meer geëvalueerd of geïndexeerd.

In dit document belichten we bovenstaande situatie en doen we aanbevelingen om de buitengerechtelijke incassokosten weer in balans te krijgen met de huidige maatschappelijke situatie en de verwachtingen.

***De ondertekenaars, de minnelijke incasseerders, zijn vanzelfsprekend bereid om met u in gesprek te gaan over de vervolgstappen.***

---

1 SEO: De economische waarde van creditmanagement

## Partijen



### Connie Maathuis namens de Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (NVI)

De Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (NVI) is de brancheorganisatie van en voor incassobureaus. De leden van de NVI staan voor Maatschappelijk Verantwoorde Incasso en voeren het NVI Incasso Keurmerk.



### Michaël Brouwer namens de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG)

De Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders is publiekrechtelijke rechtspersoon met verordenende bevoegdheid. Alle 696 gerechtsdeurwaarders zijn (wettelijk verplicht) lid. De gerechtsdeurwaarder is in Nederland uitvoerende macht die vonnissen van rechters uitvoert.



### Herman Peeters namens het Verbond van Credit Management Bedrijven (VCMB)

Het verbond verenigt organisaties die gespecialiseerd zijn in één of meer deelgebieden van creditmanagement. Het VCMB stelt zich ten doel de bekendheid met creditmanagement en haar toepassingen te stimuleren en te professionaliseren. Daarbij richt ze zich op het bedrijfsleven, het onderwijs en collega professionals.



### Cees Jansen namens de Vereniging Voor Credit Management (VVCM)

De VVCM is opgericht met de volgende doelen: het behartigen van de belangen van iedereen die binnen het creditmanagement werkzaam is, het bevorderen van de vak kennis en de toepassing daarvan, het ontwikkelen van het vakgebied en het belang ervan voor organisaties promoten en het verrichten, bevorderen, ondersteunen en aanmoedigen van studie en onderzoek.

# Visie op het incasseren van schulden

Het moment dat een minnelijke incasseerder contact opneemt is voor een betrokkene confronterend. Eenmaal in gesprek, moet de schuldenaar onder ogen komen dat het zoeken van een minnelijke oplossing voor alle partijen de beste optie is. Zo bezien zijn minnelijke incasseerders een financiële spiegel. Hoe confronterend ook: ze gaan met de schuldenaar in gesprek, op zoek naar een passende oplossing voor zijn schuld. En dat is eigenlijk goed nieuws.

Wat ons betreft lossen we schulden snel op. Want waar schulden niet worden afgelost, kan een kettingreactie ontstaan waarbij schulden verder oplopen. Om te voorkomen dat schulden problematisch worden, moeten we er – kortom – vooral vroeg bij zijn. Door proactief in te vorderen en passende minnelijke regelingen af te spreken, kunnen schulden klein genoeg blijven om ze af te kunnen lossen.

---

## De Wet normering buitengerechtelijke incassokosten (WIK)

Op 1 juli 2012 trad de **Wet normering buitengerechtelijke incassokosten (WIK)** en het bijbehorende **Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten in werking**. Met deze regeling kreeg de vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten een wettelijke basis. Sindsdien worden incassokosten berekend volgens een staffel en zijn deze gemaximeerd: het minimumbedrag is € 40, het maximumbedrag is € 6.775.

### Redelijkheid incassokosten

Door de invoering van de wet hadden we verwacht dat de vraag of incassokosten wel van een redelijk niveau waren, hiermee wel beantwoord zou zijn. Het tegendeel is waar. De afgelopen 9 jaar was een periode van onduidelijkheid over de verschuldigheid van incassokosten en menig procedure, zelfs tot en met de Hoge Raad, is gevoerd om alsnog de gewenste duidelijkheid te verkrijgen. Het onderwerp 'incassokosten' kwam ook regelmatig terug in de politiek. Die aandacht richtte zich meestal op de hoogte ervan. Er werd gesteld dat incassokosten de boosdoener zouden zijn van problematische schulden. En hoewel dat niet onderbouwd is, blijft dat bij menigeen in het geheugen hangen. In het regeerakkoord 'Vertrouwen in de toekomst' van het nu demissionaire kabinet Rutte III werd ten aanzien van incassokosten zelfs geopperd dat: 'er wordt bezien of het minimumbedrag omlaag kan'.

### Eisen aan maatschappelijk verantwoorde incasso

De afgelopen jaren kwam er steeds meer aandacht voor de schuldenproblematiek en voor de minnelijke oplossing ervan. Er is inmiddels beter zicht op, oplopende, schulden bij burgers en bedrijven.

Het programma 'Brede Schuldenaanpak' van het kabinet bevat sinds 2018 een breed pakket aan maatregelen om de schuldenproblematiek terug te dringen: gericht op preventie en snelle en effectieve schuldhulpverlening. Het benadrukt de noodzaak van 'een zorgvuldige, maatschappelijk verantwoorde incasso'.

### Tarieven al bijna 10 jaar op hetzelfde niveau

Dat maatschappelijk verantwoorde incasso ook betaald moet worden spreekt voor zich, maar dat is nu niet terug te zien in de incassotarieven.

Sinds 2012 zijn diverse andere tarieven wel aangepast:

- de griffierechten voor rechtbanken zijn meerdere malen verhoogd;
- het salaris van gemachtigden is meerdere malen aangepast;
- de Btag-tarieven van gerechtsdeurwaarders zijn - op basis van een kostprijsonderzoek - verhoogd en worden deze jaarlijks geïndexeerd;
- de staatssecretaris van Justitie & Veiligheid past ook de tarieven voor bewindvoerders en budgetbeheerders jaarlijks aan.

# Aanbevelingen

Minnelijk incasseren is een essentiële schakel om schuldenproblematiek te voorkomen. Doeltreffende communicatie en persoonlijk contact met de schuldenaar is hierbij essentieel. Daarmee bieden minnelijke incasseerders een maatwerkoplossing die voorkomt dat schulden onnodig escaleren of dat schulden groter worden.

Om maatschappelijk verantwoorde incasso te kunnen bekostigen is een vergoeding nodig, die voor incasseerders recht doet aan de (maatschappelijke) prestaties die ze leveren en de kosten die zij maken. Noodzakelijk is een eerlijk tarief om de werkzaamheden in het minnelijk traject goed en volledig uit te kunnen voeren. Daar wringt de schoen nu: het (minimum)tarief biedt minnelijke incasseerders namelijk onvoldoende ruimte om met een optimaal gebruik van communicatiemiddelen, maximaal persoonlijk contact te leggen en tot een passende oplossing te komen. Het tarief is nu bovendien gelijk voor zowel schuldeisers als minnelijke incasseerders.

Sinds de invoering van de WIK zijn de kosten voor minnelijke incasseerders - in tegenstelling tot die voor schuldeisers - toegenomen. De eisen zijn op alle gebieden hoger geworden: ICT, ICT-beveiliging, privacy, procedures, personeel, opleiding, compliance, toezichthouders, kwaliteit, resultaten en innovatie.

## AANBEVELING

### Indexeer de buitengerechtelijke incassokosten

#### Toelichting

Zorg voor een jaarlijkse indexatie zoals bij de Btag en de tarieven voor bewindvoerders en budgetbeheerders is geregeld. Dat zorgt ervoor dat de incassotarieven meebewegen met de economische ontwikkeling.

### Voer een onderzoek naar het kostenmodel in de WIK uit

#### Toelichting

Dit onderzoek maakt de (bedrijfs)kosten voor de inspanningen die voortkomen uit de maatschappelijk verantwoorde incasso, inzichtelijk. Bekijk hierbij ook de mogelijkheid van verschillende WIK-tarieven voor schuldeisers enerzijds en minnelijke incasseerders anderzijds. De bevindingen uit het kostprijsonderzoek zijn een onderbouwing voor een eerlijke, realistische aanpassing en uitbreiding van de incassotarieven die in de WIK geregeld zijn.

september 2021

