

WHITEPAPER

De Wet kwaliteit incassodienstverlening

Alles wat u moet weten over de Wet en de impact op uw debiteurenbeheer en uw samenwerking met coeo



De Wet kwaliteit incassodienstverlening

– Alles wat u moet weten.

VOORWOORD VAN MR. RENÉ DOORNHEIM

Op 10 oktober 2017 werd het Regeerakkoord van het nieuwe kabinet Rutte III gepresenteerd, waarin de volgende woorden te lezen waren:

Er komt een incassoregister waarin incassobureaus worden opgenomen, die voldoen aan eisen met betrekking tot oprichting, bedrijfsvoering en opleiding.

Dit voornemen van de Nederlandse overheid heeft geleid tot de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki). Deze wet bepaalt aan welke regels incassobureaus en schuldeisers zich moeten houden tijdens het contact met klanten met een betaalachterstand. Belangrijke onderdelen van deze wet zijn het stellen van kwaliteitseisen aan incassodiensten, het tegengaan van het stapelen van incassokosten en de positie van de schuldenaar te versterken tijdens incassoprocedures.

Als houder van het Incassokeurmerk juicht coeo de komst van de Wki en het incassoregister toe. De regels van de Wki worden namelijk voor een groot deel gevormd door dezelfde regels als het Incassokeurmerk. Dat gezegd hebbende, zijn er wel een aantal ontwikkelingen vanuit de Wki waar wij u graag over willen informeren.

Met de aanstaande inwerkingtreding van de Wki op 1 april 2024, willen wij u als gewaardeerde relatie van coeo graag informeren over alle veranderingen die de Wki met zich meebrengt voor uw bedrijf en voor uw samenwerking met coeo!

Ik wens u veel inspiratie en leesplezier!

mr. René Doornheim
Legal & Compliance Officer bij coeo



Inhoudsopgave

1 • **Wat verandert er op 1 april 2024?**
Voor wie gelden de verplichtingen van de Wki?
Het incassoregister
Kwaliteitseisen voor het incassobureau en haar personeel
Klachten en geschillen
Wat betekent dit voor u als klant van coeo?

2 • **Wat verandert er op 1 oktober 2024?**
Wat is de cumulatiebepaling?
Hoe werkt de cumulatiebepaling?
Wat betekent de cumulatiebepaling voor uw samenwerking met coeo?



Wat verandert op 1 april 2024?

Op 1 april 2024 treedt de Wki officieel in werking. De Wki is gemaakt om de posities van particulieren en kleine ondernemers in incassoprocedures te verbeteren en om zogenaamde incassocowboys te weren door kwaliteitseisen te stellen aan de incassodienstverlening. Deze twee elementen zullen dan ook in vrijwel ieder aspect van de Wki te herkennen zijn.

Voor wie gelden de verplichtingen van de Wki?

De Wki gaat gelden voor ondernemingen die incassodiensten leveren in de uitoefening van een daarop gericht beroep of bedrijf, voor een derde of na het zelf kopen van de vordering, gericht op natuurlijke personen wonend in Nederland. Door een vrij ruime definitie te gebruiken voor de zinsnede 'daarop gericht' valt vrijwel ieder incassobureau, gerechtsdeurwaarder, factoringmaatschappij of advocaat onder de eisen van de Wki.

Onder *natuurlijke personen wonend in Nederland* worden niet enkel consumenten verstaan, maar ook kleine ondernemers zoals de eigenaar van een eenmanszaak en de vennoten van een vennootschap onder firma. Dit houdt dus in dat het voor uw onderneming belangrijk is om te weten wat voor type bedrijf uw zakelijke klant is, alvorens u een incassobureau inschakelt. Het is dus mogelijk dat uw zakelijke facturen ook onder de werking van de Wki terecht komen.

De Wki bepaalt dat de sanctie voor het inschakelen van het verkeerde incassobureau kan inhouden dat uw klant niet aan het incassobureau hoeft te betalen en de incassokosten van het volgende incassobureau niet hoeft te betalen. Als klant van coeo kunt u in ieder geval bij ons terecht met al uw achterstallige klanten.

Het incassoregister

Op 2 april 2024 wordt het register incassodienstverlening van de Screeningsautoriteit Justis opengesteld voor inschrijvingen van incassobureaus. Dit register is bedoeld om het toezicht op incassobureaus mogelijk te maken en zal via het internet openbaar worden gemaakt. Door het openbare aspect van het register kan iedereen die geconfronteerd wordt met een incassobureau nagaan of deze is ingeschreven.



Bestaande incassobureaus zoals coeo krijgen een jaar de tijd – tot 1 april 2025 – om zich in te schrijven en mogen gedurende dit jaar actief blijven alsof zij zijn ingeschreven.

Voor alle andere partijen[1] geldt dat vanaf het ingaan van de Wki het verboden wordt om zonder registratie buitengerechtelijke incassowerkzaamheden te verrichten of aan te bieden met betrekking tot natuurlijke personen.

Kwaliteitseisen voor het incassobureau en haar personeel

Zoals hierboven toegelicht, is het waarborgen van kwaliteit één van de belangrijkste pijlers van de Wki.

De kwaliteit van incassodiensten wordt gewaarborgd door onder meer door te vereisen dat incassobureaus een goede administratie voeren, medewerkers van incassobureaus goed zijn – en blijven – opgeleid en enkel aan het werk mogen als een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) kan worden overlegd. Deze eisen zijn overgenomen uit het Incassokeurmerk en vanuit de keurmerkhouder, de NVI[2], zullen dan ook diverse opleidingen worden verzorgd die aansluiten bij de Wki.

De Wki vereist tevens dat klanten netjes worden behandeld, goed te woord worden gestaan en dat informatie over de schuld goed aan hen wordt weergegeven, zowel door het incassobureau als door de (originele) schuldeiser. **De Wki bevat dus ook verplichtingen waarmee u als schuldeiser rekening moet houden. Hierover later meer.**

Klachten en geschillen

Op grond van de Wki moeten incassobureaus een klachtenregeling hebben en aangesloten zijn bij een geschillenregeling. Als keurmerkhouder heeft coeo al een klachtenregeling die aan de eisen van de Wki voldoet. Voor de geschillenregeling gaat coeo samenwerken met het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, het Kifid.

Het Kifid is het klachtenloket dat mensen met een klacht over een financiële dienst of dienstverlener

1 | Advocaten en gerechtsdeurwaarders uitgezonderd, welke beroepen hun eigen registers hebben.

2 | De Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen

een deskundige en laagdrempelige oplossing biedt, als alternatief voor een gang naar de rechter. Medewerkers van Kifid en leden van de Geschillencommissie en Commissie van Beroep zijn onpartijdig. Het Kifid houdt rekening met de kennisachterstand van consumenten en klein-zakelijke ondernemers, die in de regel zonder advocaat procederen.

Wat betekent dit voor u als klant van coeo?

Zoals hierboven uitgelegd, geldt de Wki niet alleen voor incassobureaus, advocaten en gerechtsdeurwaarders, maar in sommige gevallen ook voor u als schuldeiser zelf. De **twee hoofdzakelijke verplichtingen voor u** als schuldeiser zitten in de informatievoorziening aan uw klant en het beperken van de stapeling aan incassokosten.

Informatievoorziening
Op grond van de Wki is coeo, zodra wij voor u een vordering in behandeling nemen, verplicht is om bewijsmiddelen van uw vordering in bezit te hebben. Onder bewijsmiddelen vallen bijvoorbeeld een kopie van de factuur en een gedetail-leerde omschrijving van het gekochte product of de verleende dienst. Dit houdt in dat u dus als opdrachtgever van coeo verplicht bent om deze informatie aan ons beschikbaar te stellen bij de aanlevering van uw vordering.
Hoewel coeo als keurmerkhouder al verplicht was om deze informatie beschikbaar te hebben voor uw klant, was het onder het Incassokeurmerk voldoende dat wij deze informatie bij u achteraf opvragen, bijvoorbeeld indien de klant hiernaar vraagt of wanneer u een gerechtelijke procedure wenst te starten. De Wki gaat deze verplichting dus zwaarder maken.

Stapeling van incassokosten
In het volgende hoofdstuk leggen wij u uit wat in de Wki is vastgelegd om de stapeling van incassokosten te voorkomen en wat u en coeo daarvoor moeten doen.

Wat verandert op 1 oktober 2024?

Op aandringen van onder meer de NVI is een gedeelte van de Wki uitgesteld. Dit uitstel was nodig, omdat bepaalde wijzigingen van de wet vrij ingewikkeld waren, maar nog niet door de wetgever tot in detail waren uitgewerkt.
Omdat het werk om deze wijzigingen door te voeren pas eind februari 2024 van start kon gaan – slechts enkele weken voor de ingangsdatum van de Wki – heeft de overheid ingestemd met dit uitstel. Dit houdt in dat de regels voor de stapeling van incassokosten – door de wetgever de **cumulatiebepaling** genoemd – dus pas vanaf 1 oktober 2024 ingaan.



Wat is de cumulatiebepaling?

De cumulatiebepaling is bedoeld om schuldenaren te beschermen tegen hoog oplopende incassokosten bij abonnementen en andere doorlopende overeenkomsten zoals huur. Deze nieuwe regel zorgt ervoor dat klanten die binnen 6 maanden meer dan eens te laat betalen, geconfronteerd worden met verlaagde incassokosten.

De cumulatiebepaling is een aanpassing van het Besluit Vergoeding Buitengerechtelijke Incassokosten (Bik)[3], onderdeel van de Wet Incassokosten. Dit houdt in dat deze regels dus voor alle schuldeisers gelden en niet alleen wanneer een incassobureau wordt ingeschakeld.
De cumulatiebepaling is als het volgt verwoord:

Artikel 2a lid 1 van het Bik
De vergoeding (...) 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.

Artikel 2a lid 2 van het Bik
Wanneer (...) wordt aangemaand voor meerdere termijnbetalingen, waarvoor tenminste voor een termijnbetaling de laagste vergoeding geldt (lees: € 40,-), bedraagt de vergoeding het hoogste bedrag dat voor een van de betreffende termijnbetalingen in rekening kan worden gebracht.

3 | *Artikel 2a lid 1 en lid 2 Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.*

Hoe werkt de cumulatiebepaling?

Lid 1
Zoals toegelicht, geldt de cumulatiebepaling enkel voor abonnementen en andere terugkerende schulden zoals huur. De cumulatiebepaling houdt in dat het wettelijke minimumbedrag van buitengerechtelijke incassokosten, normaal een bedrag van € 40,-, in bepaalde situaties wordt verlaagd naar € 20,-.

Hoewel de cumulatiebepaling geldt voor schulden van iedere hoogte, is het effect van de cumulatiebepaling enkel merkbaar voor schulden tot € 266,67. De reden hiervoor is dat vanaf dit bedrag het incassominimum (€ 40,-) niet meer geldt, maar de incassokosten 15% van het gevorderde bedrag worden.

Het onderstaande voorbeeld toont de correcte toepassing van de cumulatiebepaling, uitgaande van 6 gemiste betalingen door uw klant voor zijn of haar maandelijkse betaalverplichting:

Toepassing van de cumulatiebepaling

Achterstallige maand	Hoofdsom maand termijn	Hoogte incassokosten
Januari	€ 100	€ 40
Maart	€ 100	€ 20
April	€ 280	€ 42
Mei	€ 100	€ 20
September	€ 280	€ 42
December	€ 100	€ 20

De tabel laat zien dat – indien een klant volledige incassokosten moet betalen voor de januari-termijn van zijn of haar overeenkomst – hij of zij de komende 6 maanden slechts € 20,- in plaats van € 40,- moet betalen voor opvolgende schulden. Dit geldt echter niet wanneer de opvolgende termijnen niet € 40,- incassokosten hanteren, maar een hoger bedrag (€ 42,- in het voorbeeld). De kosten voor Maart worden dus € 20,-. maar voor April worden deze 'gewoon' € 42,- omdat daar € 280,- wordt gevorderd. Voor December geldt eveneens het bedrag van € 20,-, aangezien in de periode van 6 maanden geleden (specifiek September) de klant al een schuld had waarvoor incassokosten zijn verschuldigd geworden. Hoewel September dus niet is reduceert tot € 20,-, is deze maand nog steeds belangrijk voor de "terugkijktermijn" van 6 maanden.
Indien in bovenstaand voorbeeld September op tijd betaald zou zijn, zouden de incassokosten voor December dus de reguliere € 40,- zijn geweest, omdat Mei langer dan 6 maanden geleden is.

Lid 2

Uitgaande van het eerdergenoemde tabel, indien u als schuldeiser pas in December uw debiteur in gebreke stelt voor al zijn of haar schulden, geldt dat namens u slechts € 42,- incassokosten in rekening mag worden gebracht. Het loont dus dat u tijdig uw klanten in gebreke stelt met een officiële aanmaning – ook wel de 14 dagen-, precasso- of WIK-brief genoemd – en u altijd rekening houdt met de juiste berekening van incassokosten.

Wat betekent de cumulatiebepaling voor uw samenwerking met coeo?

Omdat de Wet Incassokosten blijft gelden, moet u uw klant met een betalingsachterstand nog steeds correct in gebreke stellen met een Wik-brief voordat u uw vordering kan overdragen aan een incassobureau. Het blijft daarbij ook nog steeds een verplichting dat in de aanmaning de juiste incassokosten worden genoemd. De cumulatiebepaling heeft deze verplichting in bepaalde gevallen dus nog lastiger gemaakt.

Omdat het niet voor ieder bedrijf mogelijk is om zelfstandig aan deze verplichtingen te voldoen, bijvoorbeeld vanwege de beperkingen van het gebruikte boekhoudpakket, hebben wij de dienst **precasso** in het leven geroepen. De precasso-dienst houdt in dat wij namens u uw klanten in gebreke stellen en daarbij rekening houden met alle toepasselijke wet- en regelgeving.

Onze precasso-dienst zorgt ervoor dat u probleemloos een deel van uw debiteurenbeheer kan uitbesteden aan coeo en daarbij vertrouwd kan worden op onze technische en juridische expertises.

Wij begrijpen dat sommige onderdelen van de Wki complex zijn. Heeft u vragen over de Wki en de cumulatieregeling, over hoe coeo hiermee omgaat binnen onze dienstverlening of wilt u gebruik maken van onze precasso-diensten? U kunt contact met ons opnemen voor nadere uitleg. Wij staan klaar om u verder te helpen.

Heeft u vragen n.a.v. deze whitepaper?

Ons team staat voor u klaar.


010 - 41 45 444


advies@coeo-incasso.nl

