

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 2660

Vragen van **Jasper van Dijk** (SP) aan de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de Minister voor Rechtsbescherming over *intimidatie door een incassobureau* (ingezonden 22 maart 2019).

Antwoord van Minister **Dekker** (Rechtsbescherming) (ontvangen 15 mei 2019). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2018–2019, nr. 2660.

#### Vraag 1

Kent u de uitzending van het SBS-programma Foute boel over de intimiderende werkwijze van incassobureau Hendriks Incasso?<sup>1</sup> Wat is uw oordeel daarover?

#### Antwoord 1

Ja.

Het is niet aan mij als Minister om te oordelen over individuele zaken. In algemene zin kan ik wel zeggen dat als een incassobureau debiteuren intimideert om hen zodoende tot betaling van een vordering te bewegen ik dat uiteraard ontoelaatbaar acht. Misstanden in de incassomarkt – waaronder het kabinet verstaat het confronteren van debiteuren met onterechte of verjaarde vorderingen, onterechte of niet inzichtelijke kosten en dus ook het op ontoelaatbare wijze onder druk zetten van debiteuren om vorderingen te voldoen – worden door dit kabinet aangepakt. In de brief aan uw Kamer van 8 februari jongstleden (hierna: de incassobrief) zijn de maatregelen die daartoe worden ondernomen uiteengezet.<sup>2</sup>

#### Vraag 2

Wat vindt u ervan dat dit incassobureau werkgevers en familie benadert in verband met incasso's? Deelt u de mening dat dit onacceptabel is?

#### Antwoord 2

Incassowerkzaamheden moeten worden uitgevoerd binnen de bestaande wettelijke kaders, voor zover die van toepassing zijn, zoals de Wet handhaving consumentenbescherming, de Wet normering buitengerechtigde incassokosten (de WIK), het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten (de BIK), het Burgerlijk Wetboek (BW) en de Wet op het

<sup>1</sup> <https://www.sbs6.nl/programmas/foute-boel/videos/EQnhy5ZwqXR/foute-boel/>

<sup>2</sup> Kamerstuk 24 515, nr. 465

financieel toezicht. Tevens moet een incassobureau de privacywetgeving in acht nemen. Indien incassowerkzaamheden niet overeenkomstig die wetgeving worden uitgevoerd, acht ik dat uiteraard niet acceptabel.

Vraag 3, 4, 10, 12

Begeeft het incassobureau zich hiermee volgens u binnen de wet? Zo nee, wat onderneemt u hiertegen?

Wat vindt u ervan dat dit incassobureau dreigt met bevoegdheden die ze niet hebben, zoals het aanvragen van een faillissement of het opnemen in een schuldenregister? Wat onderneemt u hiertegen?

Vindt u dat dit incassobureau op de markt actief kan blijven? Zo ja, hoe rijmt u dat met uw eerdere uitspraken over foute incassobureaus en de afspraken in het regeerakkoord? Zo nee, gaat u dit bureau alsnog van de markt halen? Kunt u garanderen dat het Incassoregister foute incassobureaus gaat weren? Zo nee, hoe voorkomt u dat foute incassobureaus zich schuldig blijven maken aan wanpraktijken?

Antwoord 3, 4, 10, 12

Voor zover de vragen gaan over een individuele casus, zoals hier een bij name genoemd incassobureau en specifieke schuldeiser, onthoud ik mij van een oordeel. Vanzelfsprekend dienen incassobureaus zich te houden aan bestaande wet- en regelgeving, zoals ook uiteen is gezet in de incassobrief. Het kabinet heeft in die brief aangegeven dat er maatregelen worden getroffen om de misstanden in de incassomarkt aan te pakken. Eén van de maatregelen is het opzetten en inrichten van een incassoregister. Inschrijving in een register wordt verplicht gesteld voor incassobureaus en opkopers van vorderingen die incassowerkzaamheden met betrekking tot vorderingen op natuurlijke personen willen uitvoeren. Alleen als aan eisen, die onder meer betrekking hebben op de kwaliteit van het uit te voeren werk en de uitoefening van het bedrijf en de professionele omgang met schuldenaren wordt voldaan, krijgt een partij toestemming om zich op de incassomarkt te begeven. Het moet een sluitend systeem worden waarbij er geen ruimte bestaat voor incassobureaus om zich te onttrekken aan de verplichting om ingeschreven te staan in het register en zich te houden aan de daaraan gestelde eisen. Na inschrijving kunnen bij geconstateerde niet-naleving van de gestelde eisen sancties worden opgelegd.

Er komen, conform het regeerakkoord, verschillende sanctiemogelijkheden, waaronder het kunnen opleggen van een boete en het schrappen van de registratie. Een goede toezichtstructuur is daarbij van belang. Ook wordt onderzocht op welke wijze partijen kunnen worden gesanctioneerd die wel incassowerkzaamheden uitvoeren die onder de werking van het register vallen, maar zich niet hebben ingeschreven. Op deze manier wil het kabinet in de toekomst voorkomen dat incassobureaus die zich niet correct gedragen op de markt actief kunnen zijn. Ik streef er naar om het wetsvoorstel inzake het incassoregister medio 2021 in werking te kunnen laten treden.

Vraag 5

Vindt u het normaal dat een incassobureau doorgaat met stalking nadat de rechter aangeeft dat het een onterechte vordering betreft?

Antwoord 5

Indien een rechter een vordering als onterecht aanmerkt, ontbreekt iedere rechtsgrond om die vordering te incasseren. Nadien stalken is dan ook onrechtmatig.

Vraag 6

Wat vindt u van de praktijk van huiseigenaar Van Zutphen om spookfacturen op te stellen indien hijzelf iemand geld verschuldigd is? In hoeverre komen dergelijke praktijken voor en wat gaat u hiertegen ondernemen?

Antwoord 6

Het sturen van spookfacturen is ontoelaatbaar. Feitelijk gezien is hier geen sprake van een spookfactuur. In het geval van spookfacturen, juridisch te kwalificeren als acquisitiefraude, stuurt een fraudeur ongevraagd en zonder juridische basis facturen aan potentiële slachtoffers. Een spookfactuur is een factuur waar geen of een andere prestatie tegenover staat dan wordt

verwacht. De fraudeur hoopt dat de ontvanger door onoplettendheid de factuur voldoet. Vaak bevatten de facturen tekst in kleine lettertjes onder aan de factuur waarin bijvoorbeeld vermeld wordt dat het om een aanbieding gaat. Slachtoffers zien dit over het hoofd en betalen soms klakkeloos. In de onderhavige casus lijkt overigens iets anders aan de hand te zijn. Er lijkt een onterechte factuur te zijn verstuurd. De huurders menen dat daar sprake van is en gaan niet tot betaling over. Het (willen) incasseren van onterechte vorderingen is één van de misstanden in de incassomarkt die het kabinet wil tegen gaan.

Vraag 7

Hoe gaat u het incasseren van spookfacturen tegen?

Antwoord 7

Vanwege de tekst in de kleine lettertjes is deze vorm van misleiding juridisch moeilijk aan te pakken. De grootste winst bij de bestrijding van deze vorm van fraude is te behalen met preventie. Allereerst moeten mensen zelf voorzichtig zijn en niet ongecheckt facturen betalen. Daarnaast wordt er door diverse organisaties op hun website gewaarschuwd voor dit soort vormen van oplichting, bijvoorbeeld door de politie, de Fraudehelpdesk en een aantal internationale organisaties. Tot slot kunnen zaken die zich hier voor lenen via het strafrecht worden aangepakt.

Vraag 8

Vindt u het de taak van een incassobureau om te voorkomen dat ze worden ingeschakeld voor spookfacturen? Zo ja, hoe gaat u regelen dat incassobureaus maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat ze geen spookfacturen meer innen?

Antwoord 8

Ja.

Zoals ik eerder aangaf pakt dit kabinet misstanden in de incassomarkt aan. Hieronder valt ook het innen van onterechte vorderingen door incassobureaus. Eén van de uitgangspunten die ik hanteer bij de aanpak van misstanden in de incassomarkt is dat het incasseren door incassobureaus op een maatschappelijk verantwoorde wijze moet gebeuren. Incassobureaus hebben een rol en verantwoordelijkheid in de brede schuldenaanpak en mogen daar ook op worden aangesproken. Via het in de incassobrief genoemde incasso-register zullen eisen worden gesteld aan incassobureaus waar zij zich vanaf het moment van inschrijving aan hebben te houden; die eisen zullen ook zien op maatschappelijk verantwoord incasseren.

Vraag 9, 11

Hoe oordeelt u over het feit dat de Autoriteit Consument & Markt (ACM) zich in deze zaak beperkt tot een waarschuwing? Deelt u de mening dat de ACM in dergelijke gevallen veel steviger moet optreden, bijvoorbeeld met een fikse boete?

Is er nog altijd maar één incassobureau door de ACM beboet wegens foute incassopraktijken? Zo ja, hoe gaat u ervoor zorgen dat foute incassobureaus er niet langer mee weggomen?

Antwoord 9, 11

De ACM houdt op grond van de Wet handhaving consumentenbescherming toezicht op incassobureaus. Het doel van deze wet is het beschermen van consumenten tegen oneerlijke handelspraktijken. Het betreft dus geen marktspecifiek toezicht. De ACM is een onafhankelijk toezichthouder met een eigen prioriteringsbeleid. Ze maakt op basis van feiten en omstandigheden in iedere casus een eigen afweging met welk instrument, variërend van gesprekken tot een boete, een mogelijke overtreding effectief kan worden aangepakt. De ACM heeft mij laten weten dat ze in voorkomend geval door de keuze voor het aanspreken van een bedrijf het onderliggende probleem zo snel mogelijk op kan lossen. De toezichthouder blijft volgen of het bedrijf de afgesproken aanpassingen ook in praktijk brengt. Zo niet, dan kan alsnog een boete worden opgelegd.