

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

### 275

Vragen van het lid **Paulusma** (D66) en Sneller (D66) aan de Minister van Justitie en Veiligheid en de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over *het bericht «Incassobureaus overtreden de wet: «Zorgelijk»»* (ingezonden 3 oktober 2024).

Antwoord van Staatssecretaris **Coenradie** (Justitie en Veiligheid), mede namens de Minister van Justitie en Veiligheid en de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (ontvangen 15 oktober 2024).

#### Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Incassobureaus overtreden de wet: «Zorgelijk»»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja, zowel de publicatie van dit bericht in de Telegraaf<sup>2</sup> als het persbericht van de Inspectie is mij bekend.

#### Vraag 2

Hoeveel incassodienstverleners heeft de Inspectie Justitie en Veiligheid (Inspectie JenV) bezocht in de afgelopen periode?

#### Antwoord 2

De Inspectie Justitie en Veiligheid heeft in de periode tussen 1 april en 1 oktober jl. 11 incassodienstverleners bezocht.<sup>3</sup>

#### Vraag 3

Hoeveel van de bezochte incassodienstverleners waren in overtreding? Kunt u een overzicht maken van de type overtredingen en het aantal keren dat de incassodienstverleners in overtreding waren?

<sup>1</sup> De Telegraaf, 1 oktober 2024, Incassobureaus overtreden de wet: «Zorgelijk» ([www.telegraaf.nl/nieuws/11343979/incassobureaus-overtreden-de-wet-zorgelijk](http://www.telegraaf.nl/nieuws/11343979/incassobureaus-overtreden-de-wet-zorgelijk)).

<sup>2</sup> Telegraaf 1 oktober 2024 *Incassobureaus overtreden de wet: «Zorgelijk»*

<sup>3</sup> <https://www.inspectie-jenv.nl/actueel/nieuws/2024/10/01/incassodienstverleners-voldoen-niet-aan-de-wet>

### Antwoord 3

Deze gegevens heb ik geprobeerd te krijgen, maar de Inspectie JenV is een onafhankelijke toezichthouder en zij heeft aangegeven dat geen enkele van de bezochte incassodienstverleners zijn zaken volledig op orde had. Het is voor mij niet mogelijk hier een nadere toelichting op te geven. Het is aan de Inspectie JenV om (indien juridisch mogelijk) te publiceren over hoe zij het toezicht op incassodienstverleners vormgeeft en welke overtredingen zij daarbij constateert.

### Vraag 4

Hoeveel Nederlanders met een schuld, schat u in, hebben te maken met een incassodienstverlener die de wet overtreedt?

### Antwoord 4

Momenteel is het niet mogelijk om een schatting te maken van het aantal Nederlanders dat een schuld heeft en te maken heeft met een incassodienstverlener die de wet overtreedt. Met de inwerkingtreding van de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki)<sup>4</sup> is het op basis van de gestelde kwaliteitseisen per 1 april 2024 voor een incassodienstverlener mogelijk om in overtreding te zijn. In welke mate overtredingen voorkomen, de ernst van de overtredingen en hoeveel personen dit betreft is niet in te schatten op basis van de bevindingen van de Inspectie over de eerste zes maanden na inwerkingtreding. Dit geeft een nog te beperkt beeld.

### Vraag 5

Wat kan u doen voor deze mensen? Waar hebben zij recht op en hoe kunnen zij dat verhalen? Hoe gaat u deze groep bereiken?

### Antwoord 5

De Wet kwaliteit incassodienstverlening is bedoeld om de burger met schulden betere bescherming te bieden en schuldeisers meer duidelijkheid te geven over de voorwaarden waaraan incassodienstverleners moeten voldoen. Dit betekent in de praktijk onder andere dat de schuldenaar mag rekenen op een correcte benadering door de incassodienstverlener, het duidelijk moet zijn waar de vordering over gaat en dat de bereikbaarheid van de incassodienstverlener goed dient te zijn.

Een schuldenaar kan op grond van de Wki een klacht indienen bij de betreffende incassodienstverlener indien de schuldenaar van mening is dat hier aanleiding toe is. Te denken valt aan de benadering door een incassobureau tussen 20.00 uur en 7.00 uur. Op basis van de Wki is dit niet meer toegestaan. Wanneer het kenbaar maken van de klacht bij de incassodienstverlener niet de gewenste uitkomst geeft is het mogelijk om de klacht door te geleiden naar de geschilleninstantie waar de incassodienstverlener bij aangesloten dient te zijn<sup>5</sup>.

Op het moment dat iemand met een schuld te maken heeft met een incassodienstverlener die de wet overtreedt kan de schuldenaar melding maken bij de Inspectie Justitie en Veiligheid. De meldingen hebben nadrukkelijk niet tot doel om een individueel geschil met een incassodienstverlener te beslechten. De Inspectie JenV verzamelt de signalen over incassodienstverleners en indien deze voldoende aanleiding geven voor een inspectie, dan brengt zij een bezoek aan het betreffende bedrijf.

Indien de incassokosten op een foutieve manier zijn berekend, dan kunnen schuldenaren zich te allen tijde daartegen verweren, zo nodig bij de kantonrechter. Per 1 oktober 2025 kunnen schuldenaren op grond van het register incassodienstverlening met zekerheid nagaan of ze te maken hebben met een geregistreerde incassodienstverlener. Per 1 oktober 2026 treden de civielrechtelijke gevolgen van de Wet kwaliteit incassodienstverlening in werking.<sup>6</sup> Dit betekent in de praktijk dat per die datum een schuldenaar de incassokosten niet hoeft te betalen indien een incassodienstverlener niet in het register incassodienstverlening is opgenomen.

<sup>4</sup> Staatscourant 2024, 10329

<sup>5</sup> Artikel 13 lid 5 Wet kwaliteit incassodienstverlening.

<sup>6</sup> Artikel 18 Wet kwaliteit incassodienstverlening

Informatie over de Wet kwaliteit incassodienstverlening staat op de website van de Rijksoverheid<sup>7</sup>, maar ook op de websites van de Inspectie Justitie Veiligheid<sup>8</sup> als toezichthouder en Justis<sup>9</sup> als screener en beheerder van het register incassodienstverlener.

#### Vraag 6

Hoe kan het volgens u zo zijn dat veel incassodienstverleners nog niet voldoen aan de kwaliteitseisen van de Wet kwaliteit incassodienstverleners?

#### Antwoord 6

De Wet kwaliteit incassodienstverleners is per 1 april 2024 in werking getreden. Uit de eerste toezichtsignalen lijkt naar voren te komen dat incassodienstverleners tijd nodig hebben om volledig te voldoen aan de wettelijke eisen die worden gesteld. Deze toezicht signalen laten ook zien dat de inwerkingtreding van de Wet kwaliteit incassodienstverlening impact heeft. Hierbij geldt dat met deze wet de sector voor het eerst wordt gereguleerd. Het is op voorhand niet goed in te schatten hoe de wet in de praktijk zal uitwerken.

Het toezicht is in de eerste periode met name gericht op het informeren over de nieuwe wet- en regelgeving en het stimuleren van incassodienstverleners om zo snel mogelijk aan de wettelijke vereisten te voldoen. Meer informatie over het toezicht van de Inspectie is ook te vinden in de toezicht strategie die zij hebben ontwikkeld<sup>10</sup>.

#### Vraag 7

Waarom heeft de Inspectie JenV ervoor gekozen om in 2024 voornamelijk in te zetten op informeren en stimuleren in plaats van over te gaan op handhaving?

#### Antwoord 7

De Inspectie JenV heeft ervoor gekozen om de sector tot 1 januari 2025 tijd te geven om zich aan de nieuwe wet- en regelgeving te conformeren. Zo kan het zijn dat incassodienstverleners naar aanleiding van de eisen uit de Wki wijzigingen moeten doorvoeren in hun systemen, bedrijfsvoering, werkprocessen en personeelsbeleid. Regulering in het algemeen is nieuw voor deze sector. Ook geldt dat de lagere regelgeving<sup>11</sup>, behorend bij de Wki, pas kort voor de inwerkingtreding van de Wki is gepubliceerd. Daarnaast bevat de Wki open normen, die nadere invulling vragen. Om de sector hier in tegemoet te komen, heeft de Inspectie ervoor gekozen om de eerste maanden primair in te zetten op informeren en stimuleren en alleen bij zeer ernstige overtredingen over te gaan tot handhaving.

#### Vraag 8

Bent u het met de stelling eens dat incassodienstverleners al heel veel tijd hebben gehad om zich aan te passen aan nieuwe wet en regelgeving en dat bij overtreding daarvan forse consequenties moeten gelden?

#### Antwoord 8

Nee, de in mijn vorige antwoord genoemde periode kan als redelijk worden beschouwd om de bedrijfsvoering en processen aan te passen aan de eisen van de Wki en onderliggende regelgeving. De ministeriële regeling met de uitwerking van de kwaliteitseisen is op 28 maart 2024 gepubliceerd. In van de Memorie van Toelichting<sup>12</sup> bij de Wki wordt ervan uitgegaan dat de incassodienstverleners voldoende tijd hebben gehad om op de inwerkingtreding te anticiperen. Met de toezichtstrategie zoals ingezet door de Inspectie wordt er voldoende tijd aan de sector gegeven om de kwaliteitseisen door te voeren.

<sup>7</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/schulden/schulden-aanpakken>

<sup>8</sup> <https://www.inspectie-jenv.nl/toezichtgebieden/toezicht-op-de-incassomarkt>

<sup>9</sup> <https://www.justis.nl/producten/screening-incassodienstverlening>

<sup>10</sup> <https://www.inspectie-jenv.nl/toezichtgebieden/toezicht-op-de-incassomarkt/documenten/publicaties/2024/03/28/toezichtstrategie-incassomarkt-wki-2024-2025-inspectie-justitie-en-veiligheid>

<sup>11</sup> Besluit kwaliteit incassodienstverlening en Regeling kwaliteit incassodienstverlening, Staatscourant 2024, 10329

<sup>12</sup> Kamerstuk II 2020–2021, 35 733, nr. 3 p. 26–27 en p. 89

Vraag 9

Kunt u toezeggen de Inspectie JenV te bewegen alsnog direct over te gaan tot handhaving en daarmee niet te wachten tot 2025?

Antwoord 9

Nee, de Inspectie JenV is onafhankelijk in de uitvoering van haar toezicht en de keuzes die zij hierin maakt. Indien zij aanleiding ziet om over te gaan tot handhaving zal zij dit ook binnen de wettelijke kaders doen.

Vraag 10

Kunt u deze vragen afzonderlijk van elkaar beantwoorden voor het commissiedebat Armoede en Schulden van 17 oktober aanstaande?

Antwoord 10

Ja.