

De Wet kwaliteit incassodienstverlening vanuit de praktijk bekeken

mr. L.S. Engelen¹

De Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki) brengt incassodienstverleners onder direct overheids-toezicht, waardoor een nieuwe dynamiek voor deze sector is ontstaan. Inmiddels is de wet bijna een jaar van kracht en dat is een goed moment om de wet vanuit de praktijk te bekijken. In dit artikel komen de eisen uit de Wki aan bod, om vervolgens vanuit vier invalshoeken de uitwerking in de praktijk te bespreken. Ik zal ingaan op het datagedreven toezicht door de Inspectie en haar bezoeken bij incassodienstverleners, maar bespreek ook het Kifid als (een van) de externe geschillenregeling(en) en de druk die vanuit de AFM ligt op het incassoproces door kredietaanbieders.

1. Inleiding

In haar *Manifest Eerlijk Incasseren*² maakte de Consumentenbond zich (nogmaals) hard voor verbetering van de kwaliteit van de incassodienstverlening in Nederland. Geheel zonder reden is dit niet, want uit onderzoek is gebleken dat deze kwaliteit te wensen overliet.³ Dit leidde er al toe dat dit in Den Haag op de politieke agenda staat en al jaren is opgenomen in regeerakkoorden.⁴ Ook in de financiële sector en bij haar toezichthouders staat het onderwerp op de agenda.⁵ De incassosector zelf werkt aan de kwaliteit door zelfregulering via de keurmerken van de Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (NVI) en het keurmerk Sociaal Verantwoord Incasseren (SVI). Sinds 1 april 2024 is daarnaast het overheids-toezicht op de incassodienstverleners een feit door de inwerkingtreding van de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki). Een goede eerste stap maar nog niet genoeg, aldus de Consumentenbond, aangezien “het probleem blijft dat kleine vordering enorm oplopen” door incassokosten.⁶

Het doel van dit artikel is om de Wki vanuit de praktijkervaring te bekijken. In het eerste deel ga ik in op de belangrijkste toezicht- en civielrechtelijke punten uit de Wki (paragraaf 2 t/m 6). In het tweede deel schets ik vervolgens de praktijkervaringen met de Wki en incassodienstverleners vanuit vier invalshoeken (paragraaf 7 t/m 10).

Deel 1: de kern van de Wet kwaliteit incassodienstverlening

2. Toepassingsbereik – buitengerechtelijke incassodiensten

In de Wki worden “buitengerechtelijke incassodiensten” gereguleerd en binnen het overheids-toezicht gebracht. In de wet is hieraan de volgende definitie gegeven:

“activiteiten ter verkrijging van voldoening buiten rechte van een vordering tot betaling van een geldsom”⁷

Op basis van deze definitie kan een breed scala aan werkzaamheden kwalificeren als buitengerechtelijke incassodiensten. Denk bijvoorbeeld aan het opnemen van contact met debiteuren, het verstrekken van inlichtingen en versturen van betalingsherinneringen, aanmaningen of ingebrekestellingen, maar ook het proberen te treffen van een betalingsregeling en het in ontvangst nemen van betalingen.⁸ Deze werkzaamheden moeten ‘buiten rechte’ plaatsvinden, waardoor een regulier incassotraject voortgaand aan een eventuele gerechtelijke procedure binnen de reikwijdte valt, maar ook werkzaamheden ná het behalen van een veroordelend vonnis.⁹ Ook wordt het uitvoeren van debiteurenbeheer namens een opdrachtgever gezien als buitengerechte-

1. Leon Engelen is advocaat bij Hart advocaten N.V. in Amsterdam. Het artikel is op 24 februari 2025 afgerond en eventuele ontwikkelingen na dit moment zijn niet meer meegenomen.
2. De Consumentenbond, “*Manifest Eerlijk Incasseren*”, juli 2024.
3. Zie bijvoorbeeld het onderzoek van de Autoriteit Consument en Markt (ACM): “*Een onderzoek naar de handelspraktijken van incassobureaus*” uit november 2015, het onderzoek van de ACM: “*Incasso. Faciliterend of agressief*” uit augustus 2017, en de Consumentenbond, “*Incassoregels voor veel consumenten grijs gebied*”, 10 februari 2014.
4. Zie het Coalitieakkoord 2021 – 2025, 15 december 2021, p. 28 en het Regeerprogramma: Uitwerkingen van het

hoofddlijnenakkoord door het kabinet, 13 september 2024, p. 13.

5. Zie bijvoorbeeld *Het Financieel Dagblad*, Verzekeraars willen ‘socialer’ zijn bij betalingsachterstanden, 21 maart 2024, de AFM, “*Oproep: Achteraf betalen is makkelijk maar let ook op de risico’s*”, 21 november 2022 en recent het nieuwsbericht op de website van de AFM, “*De AFM sluit zich aan bij de Nationale Coalitie Financiële Gezondheid*”, 30 januari 2025.
6. Interview in het Algemeen Dagblad met Sandra Moleenaar, directeur van de Consumentenbond, 10 juli 2024.
7. Zie de definitiebepaling in artikel 1 van de Wki.
8. *Kamerstukken II 2020/21*, 35 733, nr. 3, p. 8.
9. *Kamerstukken II 2020/21*, 35 733, nr. 3, p. 65.