

Schuld en boete

Reinout Wibier¹

Met ingang van 1 april 2024 is de Regeling kwaliteit incassodienstverlening in werking getreden. 'De regeling geeft een nadere uitwerking van enkele van de kwaliteitseisen die gelden voor incassodienstverleners, waarbij de focus ligt op de vakbekwaamheid die vereist is om het werk in de incassobranche naar behoren uit te voeren. Een belangrijke kernwaarde van buitenrechtelijke incassodienstverlening is zorgvuldig en effectief contact tussen incassodienstverlener en schuldenaar/schuldeiser. Om dit doel te bereiken is goede communicatie (...) essentieel', aldus de toelichting. Dat klinkt goed maar is er niet iets grondig mis met een incassosysteem dat het kennelijk nodig maakt om schuldenaren te wijzen op de mogelijkheid van hulp in het kader van zelfmoordpreventie?

1. Inleiding

Het komt niet zo vaak voor dat een wet of regeling schokkend is. Ik ben het weliswaar regelmatig niet eens met een (voorgenomen) wet en soms heb ik kritiek op een arrest van de Hoge Raad, maar ik kan mij niet herinneren ooit daadwerkelijk geschokt te zijn geweest door de inhoud van een juridische tekst op mijn vakgebied. Daar kwam verandering in toen ik de tekst van de 'Regeling kwaliteit incassodienstverlening' (de Regeling) onder ogen kreeg.² Het gaat om nadere regels met betrekking tot het Besluit kwaliteit incassodienstverlening³ dat weer is gebaseerd op de Wet kwaliteit incassodienstverlening,⁴ die na een moeizame totstandkomingsgeschiedenis op 1 april 2024 in werking is getreden. De wet introduceert een registratieplicht voor incassodienstverleners en beoogt onder meer mensen met schulden beter te beschermen.⁵ De Regeling stelt nadere eisen aan de kwaliteit van incassodienstverleners en de gewraakte bepaling is te vinden in artikel 4 lid 1 waarin een aantal informatieverplichtingen is opgenomen voor de incassodienstverleners:

Artikel 4. Informatieverstrekking

1. De incassodienstverlener informeert de schuldenaar ten minste via zijn website, per brief of per e-mail over in ieder geval:
 - a. de wijze of wijzen waarop de vordering kan worden voldaan;
 - b. de eventuele mogelijkheid tot het treffen van een betalingsregeling;
 - c. de beschikbare hulp voor schuldenaren met problematische schulden, waaronder in ieder geval de gemeentelijke schuldhulpverlening moet worden begrepen;
 - d. de bereikbaarheid van de Stichting 113 Zelfmoordpreventie.

2. Zelfmoordpreventie

De incassodienstverlener moet de schuldenaar dus van bepaalde informatie voorzien. Laten we de verplichtingen die artikel 4 aan de incassant oplegt kort doornemen.

- a. Hoe kan de schuldenaar zijn vordering voldoen? Dat is uiteraard nuttige informatie. De schuldenaar zal graag vernemen hoe hij het incassobureau weer in het spreekwoordelijke hok kan krijgen. Bovendien zal die schuldenaar zeker willen weten dat hij ook echt bevrijdend betaalt. Daarover zou twijfel kunnen ontstaan omdat de incassant (het incassobureau) niet de partij is bij wie de schuldenaar zijn oorspronkelijke schuld heeft. Het is ook een beetje een open deur. Een incassodienstverlener die vergeet te vermelden op welk rekeningnummer kan worden betaald, doet zijn werk wel heel beroerd, maar soms is het ook nuttig om open deuren in te trappen.
- b. De mogelijkheden van een betalingsregeling moeten worden vermeld. Ook dit is buitengewoon nuttige informatie voor de schuldenaar. Niet iedere schuldenaar zal in staat zijn het hele verschuldigde bedrag in één keer te voldoen. Dat is waarschijnlijk de reden dat

Hoe kan het dat zo iets in een ministeriële regeling wordt opgeschreven, zonder dat er aan alle kanten alarmbellen gaan rinkelen?

hij inmiddels met een incassobureau van doen heeft. Als er mogelijkheden zijn de vordering in delen te voldoen en er zo voldoende financiële ruimte ontstaat, is dat uiteraard zowel in het belang van de schuldeiser als van de schuldenaar. De eerste wordt alsnog betaald, zij het iets later, de tweede krijgt de gelegenheid te betalen op een wijze die binnen zijn financiële mogelijkheden ligt. Logisch dat de incassant de opties vermeldt in zijn communicatie met de schuldenaar.

- c. En ook voor de verplichting om te wijzen op mogelijkheden voor (gemeentelijke) schuldhulpverlening valt heel wat te zeggen. Sommige mensen met schulden komen er helaas zelf niet meer uit. Het is fijn als incassanten erop wijzen dat er mogelijkheden bestaan om hulp te vragen. De gemeentelijke schuldhulpverlening is een belangrijk loket als het om deze hulp gaat en lang niet iedere schuldenaar zal weten dat er een mogelijkheid bestaat om bij de gemeente aan te kloppen voor hulp bij problematische schulden.
- d. En of de incassant ook nog eventjes wil vermelden waar je precies heen kunt als je (kennelijk mede in het licht van schulden/incasso)⁶ overweegt een einde aan je leven te maken.

Het is uiteraard deze laatste verplichting waardoor ik uit mijn evenwicht ben gebracht. Zij is zo schokkend dat ik mij laat verleiden tot de zojuist gebezigde, enigszins cynische toonzetting. Hoe kan het dat wij in Nederland (kennelijk) een systeem van incasso van schulden accepteren dat het nodig maakt mensen die daarmee te maken krijgen te wijzen op hulp in de vorm van zelfmoordpreventie? Een systeem dat het nodig maakt om partijen die zich met incasso bezighouden zelfs een verplichting op te leggen dergelijke informatie te verstrekken? En: hoe kan het dat zoiets in een ministeriële regeling wordt opgeschreven, zonder dat er aan alle kanten alarmbellen gaan rinkelen?

Als ik mijn cynische gedachten de vrije loop zou laten, zou ik ook nog kunnen wijzen op artikel 3 van de Regeling waarin gedragsnormen voor incassanten zijn neergelegd. Het gaat om normen die in acht moeten worden genomen bij de benadering van schuldenaren. In dat artikel valt onder meer te lezen dat de incassodienstverlener geen oneigenlijke druk uitoefent door te dreigen met maatregelen die nog niet (kunnen) worden genomen en dat die incassodienstverlener zich onthoudt van agressief, bedreigend of intimiderend taalgebruik. Voor advocaten geldt op grond van de gedragsregels van oudsher de regel dat zij zich niet onnodig grievend uitlaten, maar de hier gestelde normen gaan een heel stuk verder. Hoe kan het

Laat de Regeling aanleiding zijn om zonder dralen een aantal wijzigingen in het incassosysteem aan te brengen

dat het stellen van dit soort elementaire fatsoensnormen kennelijk in een ministeriële regeling moeten worden opgenomen? Is voorstelbaar dat dit type regel ook voor andere beroepsgroepen zou moeten worden vastgelegd? Een regel dat de bakker, bedrijfsjurist, verpleegkundige of leraar klassieke talen klanten, patiënten, leerlingen niet agressief mogen benaderen? Een regel die het de hoogleraar verbiedt om te dreigen met onwettelijke maatregelen, zoals verbanning uit de universitaire gemeenschap, jegens studenten die bijvoorbeeld zijn college verstoren of die hem op een andere manier op de zenuwen werken?

3. Hoe het ook kan en eigenlijk gewoon moet

Maar laat ik die cynische bril snel weer afzetten en mij op een meer constructief commentaar toeleggen. Dat wil niet zeggen dat mijn oordeel mild is. Ik vind dat er iets grondig mis is met een incassosysteem dat het nodig maakt om schuldenaren te wijzen op de mogelijkheid van hulp in de vorm van zelfmoordpreventie. Het positieve punt is dat de Regeling dit haarscherp duidelijk maakt. Wie er kennis van neemt kan niet langer met droge ogen ontkennen dat er snel iets moet veranderen. Laat de Regeling aanleiding zijn om zonder dralen een aantal wijzigingen in het incassosysteem aan te brengen. Wijzigingen waarvoor ook om andere redenen heel wat te zeggen valt, zoals ik elders al heb betoogd.⁷

Kort en goed: schuldenaren die niet *kunnen* betalen moeten zo snel mogelijk uit het normale systeem van incasso worden gehaald om in plaats daarvan in een insolventieregime te worden geplaatst. Insolventierecht heeft een aantal functies en één daarvan is het beschermen van de schuldenaar die van alle kanten wordt belaagd, maar eenvoudigweg niet de middelen heeft om aan zijn verplichtingen te voldoen. Het zorgt ervoor dat individueel verhaal stopt, waarvoor het collectieve verhaal van een insolventieprocedure in de plaats komt. Het laten doorlopen van normale incassotrajecten is in dat geval ook economisch zinloos omdat het voornaamste effect daarvan is dat de kosten verder blijven oplopen.⁸ Dat is dus niet eens uitsluitend een kwestie van barmhartigheid. Als kosten

Auteur

1. Prof. mr. R.M. Wibier is hoogleraar privaatrecht aan de Universiteit van Tilburg. Hij draagt bij aan het interdisciplinaire brede welvaartprogramma van die Universiteit, tilburguniversity.edu/nl/samenwerken/programma-brede-welvaart.

Noten

2. Regeling van 23 maart, nr. 5207106,

Stcr. 28 maart 2024, nr. 10329.

3. Stb. 2024, 44.

4. Stb. 2022, 186. Zie over die wet ook W.H. van Boom, 'Wet kwaliteit incassodienstverlening - enkele vermogensrechtelijke implicaties', *NTBR 2024 nog te verschijnen*.

5. Zie: rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2024/02/09/per-1-april-regels-voor-incassodienstverlening.

6. Je zou je kunnen afvragen of een vergelijkbare mededeling misschien ook op andere plaatsen verplicht zou moeten worden gesteld. Op flessen sterke drank bijvoorbeeld? Of misschien aan de voorkant: op de website van 'buy now-pay later' dienstverleners. Op dagvaardingen wellicht en op een oproep voor een zitting bij de insolventierechter?

7. 'Drie dringende wetswijzigingen voor

natuurlijke personen met schulden', *TvI 2023/23*, p. 185-191.

8. Zie over het oplopen van kosten het inzichtelijke rapport 'Schulden klein houden' van Nadja Jungmann en André Moerman, te vinden via: schuldenenincasso.nl/rapport-schulden-klein-houden-en-perspectief-bieden/. Zie over de regulering van deze kosten ook de eerder aangehaalde publicatie van W.H. van Boom.



© Shutterstock

blijven oplopen ontvangen schuldeisers uiteindelijk nog minder op hun vordering. En als er niks is, kan er uiteraard ook niets geïncasseerd worden zodat de schuldeiser met die kosten blijft zitten. Die schuldeiser ondervindt geen nadeel van het wegvallen van het reguliere instrumentarium, er valt immers niks te halen.

Concreet betekent dit dat een schuldenaar die niet

Met een paar relatief overzichtelijke verbeteringen, kan het insolventierecht beter haar rol gaan vervullen als instrument om schuldenaren te beschermen op het moment dat zij echt niet kunnen betalen

meer kan betalen op eenvoudige wijze een rechterlijk moratorium moet kunnen vragen dat ervoor zorgt dat individuele executies worden gestaakt. Doel daarvan is dat er weer enige rust ontstaat en dat er een serieuze poging kan worden gedaan om al dan niet langs gerechtelijke weg tot een schuldsanering te komen. Hoe die schuldsanering er vervolgens uit kan zien, is onderwerp van discussie. Ons insolventierecht biedt al een aantal mogelijkheden, zoals een akkoord in faillissement, het doorlopen van een Wsnp-

traject of het aanbieden van een akkoord via de weg van de Wsnp, maar ik zou er voorstander van zijn om daarnaast een laagdrempelig buitengerechtelijk akkoord mogelijk te maken. Als stok achter de deur zou in de Faillissementswet kunnen worden opgenomen dat de rechter een natuurlijk persoon ook na het doorlopen van die procedure een schone lei kan verlenen. Een dergelijke regel, die nu ontbreekt, zorgt ervoor dat de onderhandelingen over een buitengerechtelijk akkoord in de schaduw van dat alternatief plaatsvinden, wat weigerachtige schuldeisers wellicht over de streep zal kunnen trekken.⁹

4. Tot slot

In ons systeem zit helaas de perverse prikkel dat de incassant die onder druk toch nog iets weet los te peuteren van een schuldenaar die materieel allang insolvent is, vaak beter af is dan wie rustig afwacht in zo'n scenario. Het Reglement laat een aantal zeer onwenselijke gevolgen zien van dit systeem. Insolventierecht dient ertoe om dat mechanisme te doorbreken in al die gevallen waarin er onvoldoende is om iedereen te voldoen. Met een paar relatief overzichtelijke verbeteringen, kan het insolventierecht beter haar rol gaan vervullen als instrument om schuldenaren te beschermen op het moment dat zij echt niet kunnen betalen. Dat het huidige systeem er kennelijk soms toe leidt dat mensen overwegen uit het leven te stappen zou een overtuigend en doorslaggevend argument moeten zijn heel snel werk te maken van die verbeteringen. •

⁹ Ik werk deze voorstellen nader uit in mijn eerder genoemde *Tvl*-bijdrage.