



De Minister van Rechtsbescherming
De heer drs. S. Dekker
Postbus 20301
2500 EH Den Haag

Datum
8 april 2020

Ons kenmerk
z2020-03056

Uw brief van
4 februari 2020

Contactpersoon

070 8888 500

Uw kenmerk
2818593

Onderwerp

Advies over het concept voor het wetsvoorstel kwaliteit incassodienstverlening

Geachte heer Dekker,

Bij brief van 4 februari 2020 is de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) op grond van het bepaalde in artikel 36, vierde lid, van de Algemene verordening gegevensbescherming, geraadpleegd over het concept voor Regels met betrekking tot de private buitengerechtelijke incassodienstverlening en wijziging van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek in verband met de aanpassing van de cumulatierегeling voor buitengerechtelijke incassokosten (Wet kwaliteit incassodienstverlening) (hierna: het concept). De AP heeft een opmerking over het concept en adviseert daarmee rekening te houden.

Strekking van het concept

Het concept heeft tot doel om de kwaliteit van de private buitengerechtelijke incassodienstverlening te vergroten. Hiertoe introduceert het concept een registratieplicht in een incassoregister voor incassodienstverleners. Het register zal gegevens gaan bevatten van bedrijven die buitengerechtelijke incassowerkzaamheden verrichten of aanbieden, waaronder de naam van het bedrijf, opgelegde bestuurlijke sancties, en schorsing, doorhaling en vervallen van een registratie. Ingeval van eenmanszaken betreffen dit persoonsgegevens. Ook zullen de naam en voornamen van de bestuurders in het register worden opgenomen. Opname in het register volgt als aan bepaalde voorwaarden wordt voldaan, waaronder de afwezigheid van relevante antecedenten van de aanvrager en, voor zover van toepassing, de bestuurders.

Verder stelt het concept eisen waaraan incassodienstverleners moeten voldoen. Zo mag een incassodienstverlener niemand te werk stellen die zal worden belast met contact met een schuldenaar of



Datum
8 april 2020

Ons kenmerk
z2020-03056

schuldeiser of met de leiding hierover dan nadat deze persoon een verklaring omtrent het gedrag (VOG) heeft overgelegd. De eisen worden uitgewerkt bij of krachtens algemene maatregel van bestuur.

Voor gerechtsdeurwaarders en advocaten geldt niet de registratieplicht, maar gelden wel de genoemde eisen.

De reden voor het concept is het huidige functioneren van de private buitengerechtelijke incassodienstverlening bij de inning van vorderingen.¹ In 2015 concludeerde de Autoriteit Consument en Markt (ACM) dat consumenten financieel gedupeerd raken door en emotionele stress ondervinden van de handelwijze van incassobureaus. Vooral consumenten met een lage opleiding en/of laag inkomen worden hierdoor geraakt. De ACM ziet drie concrete problemen:

1. Incassobureaus confronteren consumenten met onterechte of verjaarde vorderingen.
2. Incassobureaus confronteren consumenten met onterechte kosten en/of niet inzichtelijke kosten.
3. Incassobureaus zetten consumenten op ontoelaatbare wijze onder druk om hun vorderingen te voldoen.²

Advies

De AP onderkent het belang om misstanden met betrekking tot incassodienstverlening aan te pakken. De registratie in een incassoregister, het antecedentenonderzoek en het overleggen van een VOG kunnen daaraan dienstbaar zijn, maar leveren ook inbreuken op de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen op.³ Het is daarom van belang dat het verband tussen de geconstateerde problemen en de voorgestelde oplossing niet impliciet blijft, maar duidelijk kenbaar is uit expliciete overwegingen in de memorie van toelichting. Op dit punt schiet het concept nog tekort.

Zo noemt de toelichting drie verschillende problemen, maar de omvang⁴ en oorzaak van elk probleem punt is onduidelijk. Daardoor rijst de vraag of de voorgestelde maatregelen wel geschikt zijn voor elk probleem punt of dat kan worden volstaan met, vanuit het oogpunt van bescherming van persoonsgegevens, minder vergaande maatregelen. De problemen van onterechte vorderingen, onterechte kosten en niet inzichtelijke kosten zouden bijvoorbeeld kunnen worden voorkomen door maatregelen als betere voorlichting aan schuldenaren, het stellen van eisen aan de kosten die mogen worden berekend, en het stellen van eisen over de opbouw en specificatie van de vordering.⁵ Ook het probleem van ontoelaatbare druk zou - afhankelijk van de ernst - wellicht kunnen worden aangepakt door betere voorlichting, zodat betrokkenen beter op de hoogte zijn van wat is toegestaan. Bij ontoelaatbare druk

¹ Memorie van toelichting, p. 1.

² ACM, *Een onderzoek naar de handelspraktijken van incassobureaus*, november 2015, p. 2.

³ Als dit natuurlijke personen betreffen.

⁴ De ACM heeft slechts geconcludeerd dat er voldoende aanwijzingen zijn dat de problemen op regelmatige basis voorkomen (ACM, *Een onderzoek naar de handelspraktijken van incassobureaus*, november 2015, p. 2). Onderzoeksbureau Panteia heeft in haar quick scan van 2019 zelfs geconcludeerd dat er geen betrouwbaar beeld van het aantal misstanden is. (Panteia, *Misstanden incassomarkt. Quick scan naar misstanden in de private buitengerechtelijke incassomarkt*, 13 februari 2019, p. 15).

⁵ Zoals ook voorgesteld in het concept.



Datum
8 april 2020

Ons kenmerk
z2020-03056

kunnen zij dan een klacht indienen of aangifte doen. Een goede klachten- en geschillenregeling is daarbij van belang.⁶

De AP adviseert om de proportionaliteit en subsidiariteit van de voorgestelde maatregelen in relatie tot de drie verschillende probleempunten nader te onderbouwen.

Openbaarmaking van het advies

De AP is voornemens dit advies na vier weken openbaar te maken op de website www.autoriteitpersoonsgegevens.nl. Behoudens tegenbericht gaat zij ervan uit dat hiertegen geen bezwaar bestaat.

Hoogachtend,
Autoriteit Persoonsgegevens,

drs. C. E. Mur
Bestuurslid

⁶ Het (op een correcte manier) vorderen en incasseren van verjaarde vorderingen is gerechtigd en daarmee geen misstand. Verjaarde vorderingen kunnen alleen niet meer in rechte worden afgedwongen.