

Verdienen aan úw

Via prijsafspraken en de nieuwe regels voor incassokosten kunnen bedrijven extra geld verdienen – de consument is het haasje.

Tekst Marlies Feytens

Sinds 1 juli 2012 zijn er nieuwe regels voor incassokosten. Waar eerder direct allerlei kosten werden gerekend, moet de klant nu eerst een herinnering ontvangen met een betalingstermijn van 14 dagen. De consument is met de nieuwe regels niet per se beter uit. Wie een aanmaning mist, kan de maximale incassokosten op zijn bord krijgen; voor kleine vorderingen maar liefst €40.

Zo vond Lex Dekker* na drie weken vakantie een tandartsnota van €78 met €40 incassokosten op de deurmat. Hij was vergeten te betalen. Dekker is met zijn vlekkeloze betalingsverleden flink verontwaardigd over de hoge kosten. Pas na uitvoerig verweer schrapte Fa-med (dat voor zo'n 4200 zorgaanbieders de financiële administratie verzorgt) de incassokosten.

SCHULD ALS VERDIENMODEL

De Consumentenbond krijgt wekelijks zo'n 60 vragen over de nieuwe incassoregels. Vóór de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten (WIK) op 1 juli 2012 inging, werden incassokosten gezien als 'schadepost' voor bedrijven en vaak pas door de rechter toegewezen als deze via een extern incassobureau of deurwaarder werden gevorderd. Door de nieuwe wet staat het bedrijven nu vrij om 14 dagen na de betalingsherinnering zélf de maximale incassokosten te rekenen. Omdat de tarieven en werkwijze zijn vastgelegd, kijkt de rechter niet meer zo snel naar de redelijkheid ervan.

Volgens de Nederlandse Vereniging van

gecertificeerde Incasso-ondernemingen hebben enkele grote bedrijven in de telecomsector, verzekerings- en energiebranche hierin een 'verdienmodel' ontdekt. Door de wettelijke regels is er voor deze bedrijven geen enkele prikkel om de kosten binnen de perken te houden, integendeel.

BETALEN PER FACTUUR

Bij doorlopende diensten met vaste kosten (zoals woninghuur, zorgverzekeringen en telefoonabonnementen) zijn aparte facturen

mogelijk; de klant ontvangt bijvoorbeeld elke maand een nota. De minister van Veiligheid en Justitie stelt dat het een schuldeiser vrijstaat om per factuur een aanmaning te sturen en dus per factuur incassokosten te rekenen. Dit omdat de schuldeiser niet kan inschatten of de debiteur meerdere vorderingen zal laten liggen. Bij een lange vakantie moet je dus flink vooruitdenken wat betreft vaste lasten en mogelijke facturen. Een vergeten maandfactuur voor drinkwater van een paar euro kan zich zo uiteindelijk gemakkelijk verviervoudigen. Bas Willigenburg, campagneleider bij de Consumentenbond: 'De overheid prikkelt bedrijven zo snel mogelijk een incassoprocedure te starten. Liefst nog vóór de volgende geplande betaling, zodat ze opnieuw incassokosten kunnen rekenen. Mensen die wel willen betalen maar dit niet kunnen, worden op die manier op extra kosten gejaagd.'

Bedrijven en incassobureaus hebben weinig belang bij kostenbeperking, de consument betaalt. Jan Appelman (foto) krijgt in oktober 2012 zonder waarschuwing een nota van Intrum Justitia met zo'n €60 incassokosten voor een oude factuur van Tele2 van €20



Jan Appelman
Intrum Justitia
weigerde de
kosten in te
trekken

schuld

(hierop waren nog de oude incassoregels van toepassing). Appelman is zich van geen kwaad bewust. Hij is al een paar maanden geen klant meer van Tele2 en de rekeningen werden altijd automatisch afgeschreven. Als hij Tele2 belt, geeft de medewerker toe dat de aanmaning onterecht is. Het incassobureau stelt echter dat 'het proces al in werking is gezet' en weigert de kosten in te trekken. Appelman heeft geen zin in gedoe en betaalt met tegenzin. 'Wat een miskleun voor een bedrijf dat in zijn promotie beweert zo klantgericht te zijn.'

KOSTEN PER GEZINSLID

Behalve Tele2 en andere bedrijven lijkt ook administratiekantoor Fa-med het incassotraject als verdienmodel te gebruiken. Germ Rekker (foto) wordt opgeschrikt door een fikse nota voor een vergeten tandartsafpraak die hij met zijn gezin had. Omdat hij de rekening en betalingsherinnering te lang laat liggen, klopt Fa-med bij hem aan. Het bedrijf brengt ruim €160 incassokosten in rekening; per gezinslid de maximale incassokosten van €40 plus wettelijke rente. Rekker protesteert tegen de viervoudige aanmaningskosten. 'De facturen worden via één rekeningnummer voldaan, dus er is één debiteur. Dan is het onredelijk de rekeningen te splitsen.'

Enkele telefoontjes en betalingsuitstel verder schreeft Fa-med de totale incassokosten terug naar €40 – met dank aan de assertieve reactie én het schone betalingsverleden van Rekker. Anders had hij de volle mep kunnen betalen.

PRIJSAFSPRAKEN

Volgens advocaat Rogier Goeman kan de nieuwe incassowet een perverse prikkel geven om sneller te dagvaarden. 'Als een bedrijf het incassotraject zelf doet, is de volgende stap een gerechtelijke fase. Direct dagvaarden dus zonder eerst een brief van het incassobureau of de deurwaarder. Nogal cru, maar wel binnen de wettelijke regels.'

WINST MAKEN VIA DE RECHTBANK

Ook via de deurwaarder wordt geld verdiend. Deurwaarders kunnen hun klanten (schuld-eisers) korting op hun tarieven geven. De consument betaalt wel het volle pond. Dit gebeurt vooral bij debiteurenportefeuilles van grote ondernemingen (bulkincasso's) die deurwaarders overnemen. Zorgverzekeraars, energie-, telecombedrijven en overheidsinstanties als het CJIB (Centraal Justitiepaleis Incassobureau) en DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs) werken vaak met aanbestedingen. De deurwaarder met het aantrekkelijkste bod sleept de 'schulden-

buit' binnen. Michel van Leeuwen, oud-bestuurslid van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Deurwaarders (KBvG) en directeur van incasso- en deurwaarderskantoor Flanderijn, stelt dat zo'n 20% van de deurwaarders meedoet aan aanbestedingen. Door de mogelijk lagere kosten via (geautomatiseerde) bulkincasso's kan een lagere prijs worden gevraagd aan de opdrachtgever. Voor een dagvaarding, betekening, derdenbeslag en overbetekening wordt dan bijvoorbeeld €200 in rekening gebracht bij de opdrachtgever, terwijl dit volgens de schuldenaarstarieven €329 had mogen zijn. In dit voorbeeld kan het bedrijf met de uitstaande schuld dus €129 winst maken.



Germ Rekker

Ik moest €40 incassokosten per gezinslid betalen

Ook incasso- en deurwaarderskantoor Incasade vertelt: 'De tarieven die wij namens onze klant aan de consument rekenen zijn wettelijk bepaald. Ons verdienmodel komt tot stand in de afspraken die wij maken met onze klant.' Met andere woorden: de deurwaarder rekent de klant de wettelijke kosten en deelt de winst met het bedrijf.

Het CJIB legt het betalingsrisico volledig bij de deurwaarder. Volgens André Moerman, voorzitter van de signaleringscommissie Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden (LOS), betaalt het CJIB slechts €3,50 per dossier aan de deurwaarder. Als de deurwaarder u €76,71 voor de dagvaarding rekent, weet u nu wat hij er zelf aan overhoudt.

VORM VAN HANDEL

Justitie heeft in 2009 al gesteld dat deurwaarderstarieven geen bron van winst mogen zijn voor bedrijven. De contracten maken deurwaarders afhankelijk en dat kan het belang van de consument overschaduwen. Het gaat dan niet meer om het beperken van de kosten. Bart Combée, directeur Consumentenbond: 'Het is een vorm van handel aan het worden. Bedrijven hebben recht op hun geld, maar verdienen aan andermans ellende is te gek voor woorden.'

* Echte naam bij redactie bekend