

# PROTOCOL MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INCASSEREN

**D.D. 1 NOVEMBER 2012**

**LAATSTELIJK HERZIEN PER 15 APRIL 2016**

## **INHOUDSOPGAVE**

1. Inleiding
2. Uitgangspunten
3. Grenzen aan kostendoorbelasting

### **1. INLEIDING**

Het doel van dit Protocol Maatschappelijk Verantwoord Incasseren is de kwaliteit, integriteit en consumentenbescherming bij incassogeschillen te bevorderen. Dit Protocol zal periodiek worden geëvalueerd en aangepast.

### **2. UITGANGSPUNTEN**

Bij het ontwerp van dit Protocol zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

1. Alle (incasso-)inspanningen zijn erop gericht betalingsachterstanden zoveel mogelijk te voorkómen en – indien toch ontstaan – zo vroeg mogelijk, zo snel mogelijk en tegen zo laag mogelijke kosten voor de debiteur adequaat op te lossen.
2. De grondslag van incasso is de wettelijke bevoegdheid van de schuldeiser om de prestaties uit hoofde van zijn contract te vorderen, ex artikel 6:217 jo 6:74 BW jo 3:296 BW. Aan dit vorderingsrecht is een wettelijk verhaalsrecht gekoppeld (artikel 6:276 BW), waardoor de prestaties worden afgedwongen. De schuldeiser is daarbij verplicht om zich jegens de debiteur, die deze dwang moet dulden, redelijk en billijk te gedragen (artikel 6:2 BW).

Concreet betekent dit:

- a. De crediteur ontvangt niet méér dan waarop hij recht heeft en mag zich niet verrijken uit de minnelijke incasso of rechtsactie(s) ten koste van de debiteur. De buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten (incassokosten, exploten, griffierechten of het salaris gemachtigde, enz.) mogen geen bron van winst zijn.
  - b. Kosten die noodzakelijk zijn voor het uitoefenen van de wettelijke bevoegdheid tot nakoming van het contract, zijn in beginsel voor rekening en risico van de schuldeiser. De crediteur is alleen gerechtigd om kosten aan de debiteur door te belasten, die werkelijk gemaakt, strikt noodzakelijk én proportioneel zijn.
  - c. De werkelijke kosten, buitengerechtelijk en gerechtelijk, worden zo beperkt mogelijk gehouden. Waar tarieven in de wet zijn genormeerd, blijft de crediteur gehouden om – met zijn incassopartners - te blijven zoeken naar (verdere) kostenefficiëntie, met behoud van kwaliteit. Waar kortingen door incassopartners aan de crediteur worden gegeven, zal hij deze in beginsel in mindering brengen op de verplichtingen van de debiteur.
  - d. De executie door de deurwaarder, als dwangmiddel door tussenkomst van de overheid, is een kwaad, een uiterste middel, dat niet groter mag zijn dan noodzakelijk.
  - e. Het streven naar winstmaximalisatie van het incassorendement, al dan niet via kick-back fees, sideletters, garantierendementen, voorfinancieringen, is strijdig met de wettelijke bevoegdheden (het vorderingsrecht en het verhaalsrecht) van de crediteur, omdat deze gefinancierd worden door kostendoorbelasting aan de debiteur. Winstmaximalisatie van individuele vorderingen of van een totale portefeuille verdraagt zich niet met de verplichting van de crediteur om schikkingen te treffen en verdere onnodige kostenstapelning te voorkómen.
  - f. Het verkopen van debiteurenportefeuilles is in strijd met de uitgangspunten wanneer daarmee de relatie tussen de oorspronkelijke crediteur en debiteur wordt doorbroken en de vordering daarmee een inherente winstbron wordt, waarop geen controle meer mogelijk is.
3. De onafhankelijkheid van het publieke ambt van de gerechtsdeurwaarder brengt mee dat hij niet in een positie wordt gebracht, waarin hij niet meer in vrijheid de gerechtvaardigde belangen van de debiteur kan beschermen.

4. De onafhankelijkheid van instituten voor private rechtspraak, brengt mee dat deze ook – evenals bij een gerechtsdeurwaarder –onafhankelijk en onpartijdig hun werkzaamheden dienen te verrichten. Alle overwegingen in de relatie tussen de gerechtsdeurwaarder en de crediteur gelden ook voor een instituut.

### **3. GRENZEN AAN KOSTENDOORBELASTING**

Het recht op doorbelasting van kosten aan de debiteur is begrensd. Alleen kosten die werkelijk gemaakt, strikt noodzakelijk én proportioneel zijn komen voor doorbelasting in aanmerking. Het redelijke belang van de schuldenaar brengt mee dat hij een reële mogelijkheid moet hebben om zijn schuld af te lossen. Incasso mag niet tot gevolg hebben, dat de schuldenaar in een uitzichtloze situatie van torenhoge stapeling van kosten en rente belandt.

Indien de schuldeiser constateert dat zijn werkelijke kosten lager zijn dan de forfaitaire bedragen, zal hij de lagere kosten in rekening brengen. De schuldeiser zoekt in redelijkheid naar verdere kostenefficiëntie en naar verdere verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. Andere of hogere kosten komen voor rekening van de schuldeiser. Hij dient, al dan niet in overleg met zijn incassopartner(s), te bepalen of hij die additionele kosten wil maken.