



## Consumenten en Incassotrajecten

De verantwoordelijkheden van aanbieders van consumptief krediet  
bij betalingsachterstanden

Publicatie datum: 15 november 2016

Update: 19 december 2018

## Autoriteit Financiële Markten

De AFM maakt zich sterk voor eerlijke en transparante financiële markten.

Als onafhankelijke gedragstoezichthouder dragen wij bij aan duurzaam financieel welzijn in Nederland.

## Inhoudsopgave

|     |                                                                          |    |
|-----|--------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.  | Inleiding                                                                | 4  |
| 2.  | Leeswijzer                                                               | 6  |
| 3.  | Voorkomen van betalingsachterstanden                                     | 9  |
| 3.1 | Het verlenen van het krediet en het voorkomen van betalingsachterstanden | 9  |
| 3.2 | Het beheren van het krediet en het voorkomen van betalingsachterstanden  | 10 |
| 4.  | Ontstaan van een betalingsachterstand                                    | 11 |
| 4.1 | Proces bij een ontstane betalingsachterstand                             | 11 |
| 4.2 | Kosten die gerekend mogen worden bij een betalingsachterstand            | 13 |
| 5.  | Treffen van een oplossing                                                | 16 |
| 5.1 | Belangrijke voorwaarden voor een goede oplossing                         | 16 |
| 5.2 | Mogelijke oplossingen                                                    | 17 |
| 6.  | Benadering van de klant                                                  | 19 |
| 6.1 | Communicatie sluit aan op de klantsituatie                               | 19 |
| 6.2 | Begrijpelijke informatie                                                 | 21 |
| 7.  | Inzet van een incassobureau                                              | 22 |
| 7.1 | Proces van het inzetten van een incassobureau                            | 22 |
| 7.2 | Vergunningplicht van het incassobureau                                   | 23 |
| 7.3 | Duidelijke afspraken met een incassobureau                               | 25 |
| 7.4 | Toetsen werkzaamheden incassobureau                                      | 27 |
| 8.  | U draagt de vordering of de kredietovereenkomst over                     | 29 |
| 8.1 | Vergunningplicht van de kopende partij                                   | 29 |
| 8.2 | Voorwaarden bij doorverkopen van vorderingen en kredietovereenkomsten    | 30 |

## 1. Inleiding

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) maakt zich sterk voor een duurzaam financieel welzijn van consumenten en richt zich hierbij op de meest kwetsbare klantgroepen. Consumenten met (problematische) schulden zijn hiervan een voorbeeld. Consumenten die geconfronteerd worden met problematische schulden voelen zich vaak zowel financieel als emotioneel onder druk staan. Als gevolg hiervan overzien zij hun situatie niet meer, ervaren zij veel stress en nemen zij irrationele beslissingen. Vaak durven zij geen contact op te nemen met hun schuldeisers, liever gaan ze de confrontatie uit de weg. De AFM spreekt aanbieders van consumptief krediet aan op hun rol. Zij hebben een grote verantwoordelijkheid richting hun klanten, zeker wanneer deze klant in een kwetsbare situatie terecht komt.

Bij een betalingsachterstand bestaat de mogelijkheid om een incassobureau in te schakelen. De Autoriteit Consument & Markt (ACM) heeft in 2015 onderzoek verricht naar de handelspraktijken van incassobureaus.<sup>1</sup> Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat incassobureaus onjuiste kosten in rekening brengen en ontoelaatbare druk uitoefenen op de consument. Soms zijn de vorderingen zelfs onterecht.<sup>2</sup> Hierdoor zijn incassotrajecten veelal geen veilige omgeving voor de consument. De consument ervaart toenemende stress, met als gevolg dat hij dieper in de problemen kan komen.

De AFM ontvangt met regelmaat signalen over de handelwijze van kredietaanbieders en incassobureaus bij betalingsachterstanden bij consumptief krediet. De gemiddeld lage scores van kredietaanbieders in het Dashboard Consumptief Krediet (onderdeel (beleid bij) betalingsachterstanden) bevestigen dat kredietaanbieders zelf ook nog stappen kunnen zetten.

De AFM verwacht dat kredietaanbieders zich inzetten voor het financieel welzijn van de klant met een betalingsachterstand. Dit betekent dat zij altijd het klantbelang voorop zullen zetten en ook bij uitbesteding verantwoordelijk blijven voor de klant. Niet alleen in woorden, maar ook in daden. Dit betekent dat kredietaanbieders niet enkel sturen op het innen van de vordering, maar juist op zoek gaan naar een duurzame oplossing voor de problemen. Hiervoor is het belangrijk dat de oorzaak van de betalingsachterstand achterhaald wordt. De AFM stimuleert kredietaanbieders om hun verantwoordelijkheid te nemen bij betalingsachterstanden. Deze leidraad biedt hier concrete handvatten voor.<sup>3</sup>

### *Proces leidraad*

Bij de totstandkoming van de leidraad heeft de AFM gebruik gemaakt van signalen en ervaringen van consumenten via AFM Consument&Panel. De AFM heeft ook een rondetafel georganiseerd voor brancheorganisaties. Tijdens deze rondetafel is onder meer gesproken over hoe banken en

---

<sup>1</sup> <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/14891/Een-onderzoek-naar-de-handelspraktijken-van-incassobureaus/>

<sup>2</sup> Misleidende en/of agressieve handelspraktijken zijn niet toegestaan, dit volgt uit artikel 8.8 Wet handhaving consumentenbescherming (Whc).

<sup>3</sup> De AFM heeft eerder onderzoek gedaan naar betalingsachterstanden bij hypotheek en hier ook een leidraad over gepubliceerd. De leidraad is te vinden op: <https://www.afm.nl/~profmedia/files/wet-regelgeving/beleidsuitingen/leidraden/betalingsachterstanden-hypotheek.ashx?la=nl-nl>

kredietaanbieders ook bij uitbesteding aan een incassobureau of een andere partij ervoor kunnen zorgen dat het klantbelang blijft geborgd. Na het publiceren van deze leidraad zijn kredietaanbieders zelf aan zet. De AFM zal partijen vragen verschillen te analyseren tussen de leidraad en hun eigen praktijk (een Gap-analyse). Op basis daarvan verwachten we dat zij een plan van aanpak opstellen voor de verbeterpunten die uit de analyse naar voren komen.

#### *Update*

Naar aanleiding van de aanpassing van de Vrijstellingsregeling Wft<sup>4</sup> met ingang 1 januari 2019 heeft de AFM enkele aanpassingen aangebracht in deze leidraad. Deze aanpassingen zijn te vinden in paragraaf 4.2 (kosten die gerekend mogen worden bij een betalingsachterstand) en hoofdstuk 7 (inzet van een incassobureau).

---

<sup>4</sup> *Regeling van de Minister van Financiën van 5 juli 2018, 2018-0000106294, directie Financiële Markten, tot wijziging van de Vrijstellingsregeling Wft.*

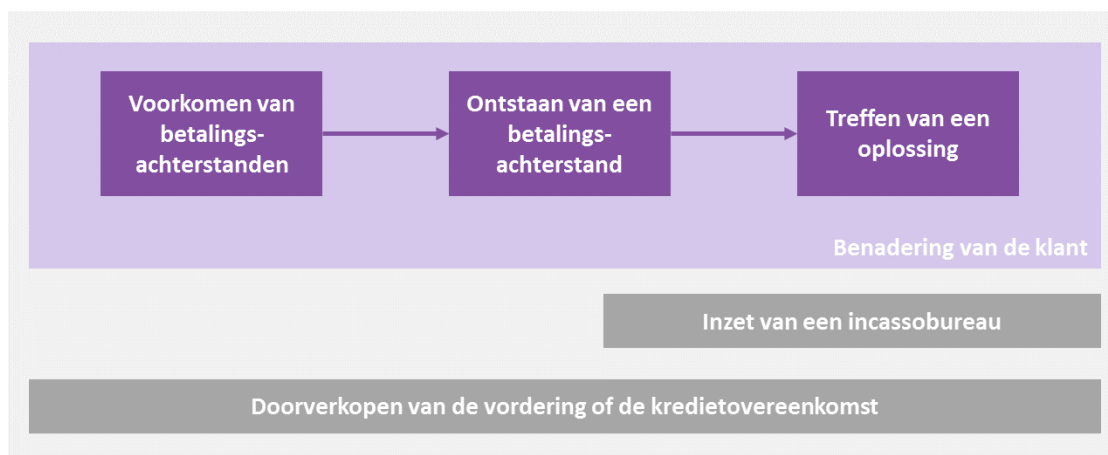
## 2. Leeswijzer

Deze leidraad beschrijft wat er van kredietaanbieders wordt verwacht op basis van wet- en regelgeving en hoe zij het klantbelang centraal kunnen stellen bij betalingsachterstanden. Aan de hand van paarse blokken of andere expliciete verwijzingen, wijst de AFM naar relevante artikelen uit Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (BW)<sup>5</sup>, de Wet op het financieel toezicht (Wft) en de Wet handhaving consumentenbescherming (Whc). Daarnaast geldt ook de algemene zorgplicht<sup>6</sup> en de regels inzake beheerste en integere bedrijfsvoering.<sup>7</sup> Enkel en alleen het voldoen aan de wettelijke vereisten borgt niet altijd voldoende dat altijd het klantbelang volledig centraal staat. Hiervoor is meer nodig dan alleen het volgen van wet- en regelgeving. Ook hier biedt deze leidraad handvatten voor.

De visie van de AFM is bedoeld om richting te geven. De vertaling van de leidraad naar de dagelijkse praktijk moet de kredietaanbieder zelf maken. De beschreven visie is niet noodzakelijkerwijs de enige manier om het klantbelang centraal te stellen bij betalingsachterstanden. Als een kredietaanbieder dit op een andere manier doet of wil doen, dan is dit mogelijk, zolang de kredietaanbieder zich houdt aan toepasselijke wet- en regelgeving. De handvatten en voorbeelden die de AFM bespreekt gaan in sommige gevallen verder dan de Wft. De AFM meent dat deze voorbeelden en handvatten eraan bijdragen dat de kredietaanbieder zijn verantwoordelijkheid neemt in het centraal stellen van het belang van de klant bij betalingsachterstanden. Ze hoopt dat door het benoemen hiervan kredietaanbieders hiermee aan de slag gaan.

Deze leidraad is van toepassing op consumptief krediet. Voor de definitie van krediet moet aansluiting gezocht worden bij de Wft. Daarbij is het van belang dat, wanneer een kredietaanbieder de overeenkomst opzegt, de verplichtingen die de kredietaanbieder heeft ten opzichte van zijn klant uit hoofde van wet- en regelgeving van kracht blijven zolang er nog krediet uitstaat.

De leidraad is ingedeeld aan de hand van de volgende onderwerpen:



<sup>5</sup> Voor 1 januari 2017 stonden relevante bepalingen in de Wet op het Consumentenkrediet.

<sup>6</sup> Artikel 4:24a Wft.

<sup>7</sup> Artikel 4:11, lid 2 Wft en 4:15 Wft.

Bij ieder onderwerp staat de AFM stil bij relevante wet- en regelgeving en wat zij minimaal verwacht van de kredietaanbieder zodat het belang van de klant centraal staat. Bovenstaande is een versimpelde weergave van het proces waar de klant door heen gaat. Dit traject zal er voor iedere klant anders uitzien. Zo zal een klant met diverse schulden meer aandacht en contact nodig hebben om tot een passende oplossing te komen dan een klant met een incidentele betalingsachterstand. De AFM verwacht van kredietaanbieders en incassobureaus dat zij zich inzetten om de situatie, waarin de klant zich bevindt, te begrijpen om vervolgens samen met deze klant een oplossing te zoeken.

Onderstaand lichten we per onderwerp kort toe wat zal worden behandeld in het desbetreffende hoofdstuk.

### **Hoofdstuk 3: Voorkomen van betalingsachterstanden**

Bij het verlenen van een krediet draagt de kredietaanbieder er zorg voor dat hij voldoende informatie inwint over de (financiële) positie van de klant zodat hij een goede risico-inschatting kan maken over de kwetsbaarheid van de klant. Het hoofdstuk biedt handvatten aan kredietaanbieders om een betalingsachterstand te voorkomen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Hierbij is belangrijk om op te merken dat de leidraad op dit vlak niet uitputtend is, omdat de AFM al veel aandacht heeft besteed aan dit onderwerp. Hierbij kan worden gedacht aan het onderzoek verantwoorde kredietverlening, het Dashboard Consumptief Krediet en het onderzoek gericht op de locked up problematiek bij doorlopende kredieten (vaak kredieten waarop niet of nauwelijks wordt afgelost).

### **Hoofdstuk 4: Ontstaan van een betalingsachterstand**

Wanneer, ondanks goede voorzorgsmaatregelen van de kredietaanbieder, toch een betalingsachterstand ontstaat, is het in het belang van de kredietaanbieder en de klant om ervoor te zorgen dat de betalingsachterstand zo snel mogelijk wordt verholpen. De AFM bespreekt in dit hoofdstuk de wijze waarop zij verwacht dat de kredietaanbieder contact opneemt met de klant. Daarnaast gaat de AFM in op de wettelijke eisen die zijn gesteld aan de kosten die gerekend mogen worden bij een betalingsachterstand.

### **Hoofdstuk 5: Treffen van een oplossing**

Het is in het belang van zowel de klant als de kredietaanbieder dat er zo snel mogelijk een oplossing wordt gezocht voor de betalingsachterstand waarbij de klant voldoende financiële middelen overhoudt om van te kunnen leven. Dit hoofdstuk behandelt mogelijke oplossingen die de kredietaanbieder kan aanbieden aan de klant en er wordt specifiek aandacht besteed aan de inzet van meer impactvolle middelen door de kredietaanbieder.

### **Hoofdstuk 6: Benadering van de klant**

De kredietaanbieder moet gedurende het hele proces de klant zorgvuldig benaderen en behandelen. De kredietaanbieder zorgt ervoor dat de klant zich niet onveilig voelt door de wijze van benadering. Daarbij is het van belang dat de communicatie aan de klant aansluit bij de situatie waarin de klant zich bevindt. Ook moet de informatie begrijpelijk zijn voor de klant.

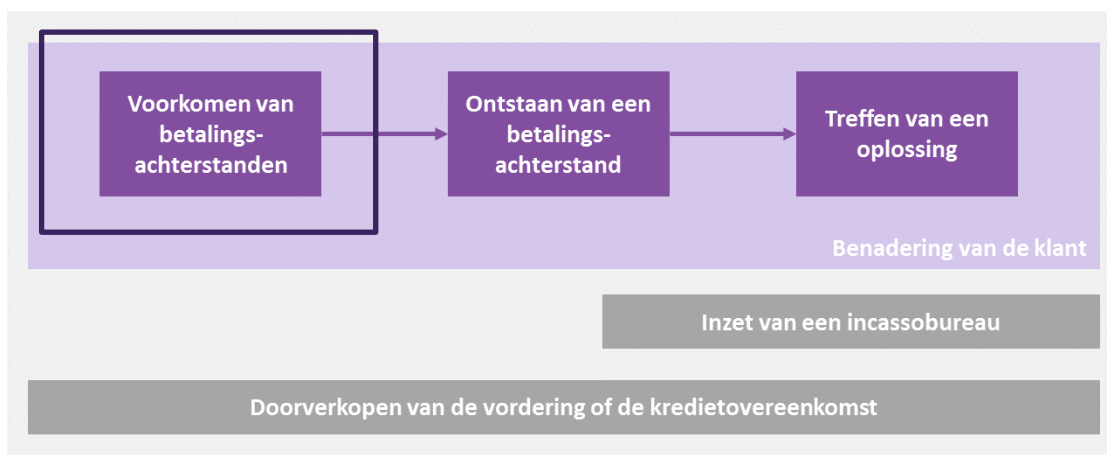
### **Hoofdstuk 7: Inzet van een incassobureau**

Wanneer de kredietaanbieder samen met de klant niet tot een oplossing komt, kan de kredietaanbieder een incassobureau inschakelen. Hierbij is het van belang dat de kredietaanbieder de voor- en nadelen zorgvuldig afweegt, waarbij het belang van de klant niet uit het oog wordt verloren. Dit hoofdstuk gaat in op deze afwegingen en de afspraken die een kredietaanbieder maakt met een incassobureau. Ook verwacht de AFM dat de kredietaanbieder controleert of het incassobureau zich houdt aan de gemaakte afspraken. Ten slotte maakt de AFM duidelijk wanneer een incassobureau een vergunning als bemiddelaar nodig heeft van de AFM en welke wet- en regelgeving van belang is bij het inzetten van een incassobureau.

### **Hoofdstuk 8: Doorverkopen van vorderingen en kredietovereenkomsten**

In de praktijk ziet de AFM ook dat de kredietaanbieder vorderingen of kredietovereenkomsten doorverkoopt aan incassobureaus of andere derde partijen. Dit brengt risico's met zich mee voor het klantbelang. De voorwaarden die de AFM van belang vindt bij cessie van een vordering en de overdracht van een kredietovereenkomst worden besproken in dit hoofdstuk. Ten slotte geeft de AFM duidelijkheid over de vergunningplicht van een incassobureau bij het opkopen van vorderingen en kredietovereenkomsten.

### 3. Voorkomen van betalingsachterstanden



Bij het verlenen van een krediet heeft de kredietaanbieder de verantwoordelijkheid voor een zorgvuldige en passende dienstverlening aan de klant. Het spreekwoord “voorkomen is beter dan genezen” geldt ook voor betalingsachterstanden. Daarom verwacht de AFM dat een kredietaanbieder bij het verlenen en beheren van een krediet bewust bezig is met het voorkomen of zoveel mogelijk beperken van betalingsachterstanden. De kredietaanbieder voert daarom een actief beleid om deze achterstanden te voorkomen.

#### 3.1 Het verlenen van het krediet en het voorkomen van betalingsachterstanden

4:34 Wft  
113-115 BGfo

Bij het verlenen van krediet moet de kredietaanbieder voorkomen dat de klant met het aangaan van de overeenkomst meer leent dan op basis van zijn financiële situatie verantwoord is.

Een goed ingerichte keuzeomgeving stelt consumenten in staat om beslissingen te nemen die bij hen passen en die verantwoord lenen bevordert.<sup>8</sup>

De kredietaanbieder maakt aan de klant duidelijk, zowel bij het verlenen van het krediet als gedurende het beheer van het krediet (zie paragraaf 4.1) dat, wanneer de situatie van de klant wijzigt, de klant contact op moet nemen met de kredietaanbieder. Hierbij is de kredietaanbieder zich bewust dat de klant terughoudend is met het opnemen van contact, bijvoorbeeld vanwege angst voor mogelijke negatieve gevolgen. De kredietaanbieder probeert rekening te houden met deze angst en neemt ook zijn verantwoordelijkheid om deze angst, zo veel als mogelijk, weg te nemen bij de klant. Het is immers belangrijk dat de klant zich zo snel mogelijk meldt, als hij financiële problemen heeft of problemen verwacht. Hoe eerder klant en kredietaanbieder in staat zijn om gezamenlijk in actie te komen, hoe meer mogelijkheden er zijn om de problemen op te lossen.

<sup>8</sup> Voor meer informatie over de mogelijke impact van verschillende elementen in de keuzeomgeving op het beslisgedrag van klanten, verwijzen we naar de recente AFM publicatie *Consumentengedrag op de markt voor consumptief krediet*.

Als er toch achterstanden (dreigen te) ontstaan, is het noodzakelijk dat de kredietaanbieder hier verbeterpunten uit meeneemt in zijn preventief beheer. Dit betekent dat de kredietaanbieder de achterliggende redenen van de betalingsachterstanden evalueert en de resultaten hiervan meeneemt in het aanpassen van het acceptatiebeleid. Daarnaast evalueert de kredietaanbieder zijn proces ten aanzien van het omgaan met betalingsachterstanden regelmatig aan de hand van opgedane ervaringen.

### 3.2 Het beheren van het krediet en het voorkomen van betalingsachterstanden

Gedurende de looptijd van het krediet is het van belang dat de kredietaanbieder een proces heeft waarmee gesignaleerd wordt dat een klant mogelijk in financiële problemen gaat raken waardoor er een achterstand kan ontstaan. Het proces signaleert bijvoorbeeld een verandering in de persoonlijke en financiële situatie van de klant met mogelijke gevolgen voor zijn maximale leencapaciteit. Onderdeel van dit proces is ten minste een periodieke actualisatie van de klantsituatie.<sup>9</sup>

Als de kredietaanbieder signaleert dat er een betalingsachterstand dreigt te ontstaan en de klant neemt contact op met de kredietaanbieder, dan is het van belang dat de kredietaanbieder op dat moment het gesprek aangaat met de klant. De kredietaanbieder moet in het gesprek met de klant geen genoegen nemen met een eerste, gewenste, verklaring van de klant en doorvragen om tot meer inzicht te komen over de situatie van de klant. Ook kan de kredietaanbieder in zijn systemen bepaalde pop-ups laten verschijnen, die de klant wijzen op een dreigende achterstand.

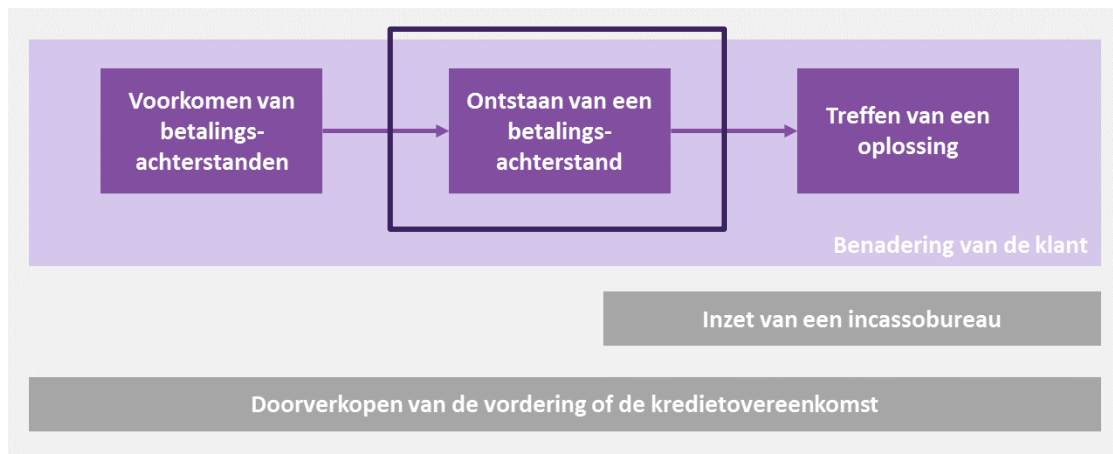
Uit het rapport *“meer aandacht nodig voor betalingsproblemen van hypotheekklanten”* volgt een good practice: een aantal hypotheekaanbieders bepaalt op basis van risicosegmenten welke klanten als eerste proactief moeten worden benaderd waarbij de communicatie wordt afgestemd op deze risicoanalyse. Ook bij het voorkomen van een betalingsachterstand bij een krediet is een risicoanalyse en –segmentatie een manier om tijdig met de juiste klanten contact op te nemen.

Wanneer de persoonlijke situatie van een klant wijzigt, verwacht de AFM van de kredietaanbieder dat deze samen met de klant naar een passende oplossing zoekt en hiermee een betalingsachterstand voorkomt.

---

<sup>9</sup> Deze paragraaf beschrijft in algemene zin wat de AFM van een kredietaanbieder verwacht bij het beheren van een krediet en het voorkomen van betalingsachterstanden. Het beheer van doorlopend krediet en de wijze waarop bijvoorbeeld veranderde persoonlijke omstandigheden van de klant door de kredietaanbieder in kaart gebracht worden, ten einde bijvoorbeeld locked up situaties te voorkomen, betreft een specifiek onderwerp waar vanuit de AFM thans geruime aandacht aan besteed wordt.

## 4. Ontstaan van een betalingsachterstand



Wanneer, ondanks goede voorzorgsmaatregelen vanuit de kredietaanbieder, toch een betalingsachterstand ontstaat, zorgt de kredietaanbieder er samen met de klant voor dat de betalingsachterstand zo snel mogelijk wordt verholpen.

Een structurele grote hoeveelheid betalingsachterstanden vroeg in de looptijd van kredieten kan een signaal zijn van het feit dat het acceptatiebeleid van de kredietaanbieder niet op orde is, omdat bijvoorbeeld te gemakkelijk of te ruim krediet wordt verstrekt.

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het proces bij betalingsachterstanden dat een kredietaanbieder moet hebben (paragraaf 4.1) en de kosten die een kredietaanbieder mag rekenen (paragraaf 4.2).

### 4.1 Proces bij een ontstane betalingsachterstand

Wanneer er een betalingsachterstand ontstaat, is het van belang dat een kredietaanbieder dit snel signaleert en hierop acteert. Mogelijk is de betalingsachterstand een incidenteel probleem die door een korte actie van de kredietaanbieder snel opgelost is. Mocht de klant geen actie tot het oplossen van de achterstand ondernemen of er is toch meer aan de hand, dan moet de kredietaanbieder persoonlijk contact met de klant opnemen om tot een oplossing te komen.

#### *Snel signaleren van achterstanden en hierop acteren*

De kredietaanbieder communiceert zo snel mogelijk aan de klant dat er een betalingsachterstand is ontstaan. Een laagdrempelige manier om snel contact te krijgen met de klant, zeker als het gaat om kortstondige betalingsachterstanden, is via app, sms of e-mail. Het is immers mogelijk dat de klant zich nog niet bewust is van de opgelopen achterstand. Als het gaat om een betalingsachterstand bij een doorlopend krediet moet de kredietfaciliteit tijdig geblokkeerd worden, zodat wordt voorkomen dat de klant (nog) meer leent.

#### *Persoonlijk contact bij achterstanden*

Mocht de eerste contactpoging niet tot resultaat leiden, zoekt de kredietaanbieder zo snel mogelijk persoonlijk contact met de klant. Het is belangrijk om op een manier contact op te

nemen die ervoor zorgt dat het gesprek met de klant zo goed mogelijk op gang komt. Daarvoor lijkt telefonisch contact de goede manier, ook omdat het persoonlijke karakter ervan helpt bij het achterhalen waarom de klant betalingen mist. Dit nodigt meer uit tot een dialoog dan het sturen van een brief.

We verwachten dat bij een betalingsachterstand de kredietaanbieder de oorzaak van de betalingsachterstand achterhaalt. Het in kaart brengen van de actuele inkomsten en lasten van de klant, gelijk aan als bij het in eerste instantie verlenen van het krediet, is hierbij een belangrijk middel. Zo kan vanuit de financiële situatie van de klant een oplossing worden gezocht. Zonder de achtergrond of de aanleiding van de betalingsproblemen te kennen, is een doeltreffende oplossing moeilijk te vinden. Het valt niet te verwachten dat zowel het vinden van de oorzaak als het zoeken naar een oplossing altijd in één contactmoment met de klant gebeurt. Het kan voorkomen dat de kredietaanbieder meerdere malen, persoonlijk, contact zal moeten hebben met de klant, zeker als de klant te maken heeft met verschillende achterstanden en schulden.

#### *Verantwoordelijkheid van de klant*

De klant heeft ook een eigen verantwoordelijkheid om gemaakte afspraken na te komen. Het is belangrijk dat de klant actief meewerkt en openheid van zaken geeft aan de kredietaanbieder over de oorzaak van de betalingsachterstand. Het is aan de kredietaanbieder om de klant hierbij zoveel mogelijk te helpen en te ondersteunen. Uiteraard zijn er uitzonderingssituaties waarbij de inspanningen van de kredietaanbieder tevergeefs zijn.

#### *BKR-registratie*

4:32 Wft  
114 BGfo

De kredietaanbieder moet zorgen voor een tijdige registratie van de aanhoudende achterstand bij het BKR, conform het reglement van het BKR.

Door tijdige registratie bij het BKR van de achterstand voorkomt de kredietaanbieder dat de klant verder in de problemen kan komen. Een negatieve BKR-registratie kan vervelende gevolgen hebben voor de klant. Het is dus van belang de klant tijdig te informeren dat een dergelijke maatregel genomen gaat worden. Dit bericht mag echter niet ingezet worden als dreigmiddel. De kredietaanbieder moet hiervoor een zorgvuldige formulering kiezen. Ook registreert de kredietaanbieder de herstelmaatregelen bij het BKR.

#### *Dossiervorming*

De kredietaanbieder moet zorgen dat de communicatie met de klant is vastgelegd in het klantdossier.

## 4.2 Kosten die gerekend mogen worden bij een betalingsachterstand

### Boek 7 BW en Besluit kredietvergoeding

Een kredietaanbieder rekent bij een betalingsachterstand een vertragsvergoeding. Er mogen geen aparte incassokosten worden gerekend. Het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten (WIK) is derhalve niet van toepassing.

De kredietvergoeding (rente) voor consumptief krediet is wettelijk aan een maximum gebonden.<sup>10</sup>

Wanneer een klant te laat is met een betaling die voortvloeit uit het consumptief krediet, kan een kredietaanbieder de klant in gebreke stellen<sup>11</sup>. Dit moet schriftelijk gebeuren en de klant moet een redelijke termijn krijgen om aan zijn betaling te voldoen.

Wanneer de klant ook na ingebrekestelling zijn verplichting tot betaling niet nakomt, mag een kredietaanbieder uitsluitend een vertragsvergoeding<sup>12</sup> in rekening brengen over de betalingsachterstand. Naast deze vertragsvergoeding mogen dus geen extra kosten worden opgevoerd onder welke noemer dan ook (zoals administratiekosten en dossierkosten). De vertragsvergoeding komt niet bovenop de reguliere rente, maar in plaats daarvan. De hoogte van de vertragsvergoeding moet de kredietaanbieder vooraf vastleggen, waarbij geldt dat de maximale vertragsvergoeding niet mag worden overschreden.<sup>13</sup> Dit betekent onder andere dat de vertragsvergoeding niet hoger mag zijn dan het oorspronkelijk afgesproken effectieve kredietvergoedingspercentage op jaarbasis.

### *Geen aparte incassokosten*

Bovenstaande geldt voor alle aanbieders van consumptief krediet die vergunningplichtig zijn. Het is wettelijk niet toegestaan om bij een krediet, naast de vertragsvergoeding, incassokosten te berekenen, bijvoorbeeld aan de hand van de Wet Incassokosten (WIK<sup>14</sup>). De achterliggende gedachte hierbij is dat mogelijke incassokosten van te voren moeten worden meegenomen in het bepalen van de rente waarbij de kredietaanbieder van te voren het risico op niet-betaling inschat.

Onderstaand beschrijven we aan de hand van twee voorbeelden wat wettelijk wel en niet is toegestaan.

<sup>10</sup> Het ten hoogste toegelaten effectieve kredietvergoedingspercentage op jaarbasis is de wettelijke rente voor niet-handelstransacties (bij Algemene Maatregel van Bestuur vastgesteld) met een opslag van 12% (artikelen 4 en 6 t/m 10 Besluit kredietvergoeding). Op het moment van schrijven van deze leidraad is de maximale rente 14% op jaarbasis.

<sup>11</sup> Deze ingebrekestelling is een schriftelijke verklaring, houdende een aanmaning om binnen een redelijke termijn te presteren. Het moet de klant duidelijk zijn wat, wanneer en op welke grond gevorderd wordt.

<sup>12</sup> Deze vergoeding staat in het Besluit kredietvergoeding als volgt omschreven: "een vergoeding die verschuldigd wordt ingeval de kredietnemer, na ingebrekestelling, nalatig blijft in zijn verplichting tot betaling ingevolge de transactie"

<sup>13</sup> Dit volgt uit de formule die in het Besluit kredietvergoeding staat weergegeven (zie artikel 11 van dit Besluit).

<sup>14</sup> Besluit vergoeding buitengerechtelijke incassokosten.

### Voorbeeld 1

Een klant heeft een lening van 6.000 euro. In de kredietovereenkomst is een vaste rente overeengekomen van 5%. De klant heeft een betalingsachterstand opgelopen.

De aanbieder rekent 5% rente over de betalingsachterstand. Daarnaast rekent de aanbieder incassokosten en houdt hierbij de WIK aan.

De aanbieder rekent 8% rente over de betalingsachterstand.

De aanbieder rekent 4% rente over de betalingsachterstand.

Dit is niet toegestaan. Incassokosten mogen niet gerekend worden bij een krediet, omdat dit in de rente is meegenomen. De verpagingsrente mag wel gerekend worden.

Dit is niet toegestaan. De verpagingsrente mag niet hoger zijn dan de rente die is opgenomen in de kredietovereenkomst (5%).

Dit is toegestaan. De verpagingsrente is lager dan de rente die is opgenomen in de kredietovereenkomst en er worden geen separate incassokosten gerekend.

### Voorbeeld 2

Een klant heeft een lening van 6.000 euro. In de kredietovereenkomst is een variabele rente overeengekomen. Het effectieve kredietvergoedingspercentage op jaarbasis is op moment van achterstand 6%. De klant heeft een betalingsachterstand opgelopen.

De aanbieder rekent 5% rente over de betalingsachterstand. Daarnaast rekent de aanbieder incassokosten en houdt hierbij de WIK aan.

De aanbieder rekent 7% rente over de betalingsachterstand.

De aanbieder rekent 4% rente over de betalingsachterstand.

Dit is niet toegestaan. Incassokosten mogen niet gerekend worden bij een krediet, omdat dit in de rente is meegenomen. De verpagingsrente mag wel gerekend worden.

Dit is niet toegestaan. De verpagingsrente mag niet hoger zijn de afgesproken rente.

Dit is toegestaan. De verpagingsrente is lager dan het effectieve kredietvergoedingspercentage en er worden geen separate incassokosten gerekend.

De ten hoogste in rekening te brengen vertragsvergoeding wordt op dagbasis berekend aan de hand van een formule die is opgenomen in het Besluit kredietvergoeding.<sup>15</sup>

#### *Variable rente*

Wanneer in de transactie een variabele rente is overeengekomen, dan is het niet passend om bij betalingsachterstanden de rente verder te laten stijgen (over deelportefeuilles of bij individuele klanten). Een dergelijke verhoging is niet in het belang van de klant. Dit kan immers weer leiden tot verdere betalingsproblemen. De kredietaanbieder hoort het risico op niet-betaling in te calculeren bij het aangaan van de overeenkomst.<sup>16</sup>

#### *Duidelijke informatie over kosten en berekening van kosten*

4:19 Wft

4:20 Wft

4:33 Wft

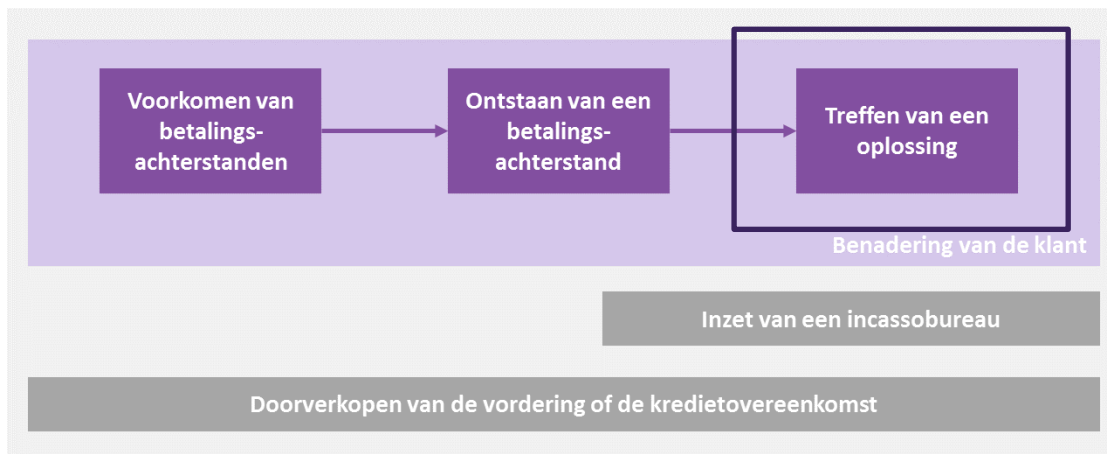
De kredietaanbieder moet de kosten en de berekening van deze kosten duidelijk uitleggen in zijn communicatie aan de klant; al bij het afsluiten van het krediet, bij het ontstaan van een betalingsachterstand en ten slotte ook bij het in rekening brengen van de vertragsvergoeding.

Het is nodig om de klant de kosten zorgvuldig uit te leggen en te specificeren in de schriftelijke communicatie. De klant kan dan zelf nagaan of de kosten juist zijn berekend zodat hij weet wat hij betaalt. Naast dat het niet is toegestaan om aparte kosten anders dan de vertragsvergoeding, waaronder incassokosten in rekening te brengen, is het bovendien misleidend om incassokosten onder een andere noemer, zoals administratiekosten, op te voeren om deze kosten alsnog in rekening te brengen.

<sup>15</sup> Deze formule staat in artikel 11 van het Besluit kredietvergoeding.

<sup>16</sup> Dit volgt uit de definitie van krediet- en vertragsvergoeding als opgenomen in Besluit kredietvergoeding.

## 5. Treffen van een oplossing



Het is in het belang van de klant en de kredietaanbieder om een passende oplossing te vinden bij een betalingsachterstand. Wanneer er een betalingsachterstand ontstaat, betekent dit veelal dat de persoonlijke en financiële situatie van de klant is gewijzigd, bijvoorbeeld door een scheiding of verlies van werk. Een klant kan te maken hebben met meerdere schulden en schuldeisers. Dit maakt het voor zowel de klant als de kredietaanbieder complex en gevoelig. In het proces naar het zoeken van een oplossing moet de kredietaanbieder hiermee rekening houden.

Dit hoofdstuk gaat in op mogelijke oplossingen, maar bespreekt eerst de voorwaarden om tot een goede oplossing te komen.

### 5.1 Belangrijke voorwaarden voor een goede oplossing

Klanten die graag aan hun betalingsverplichtingen voldoen en emotioneel moeite hebben met achterstanden, kunnen onrealistisch zijn over de bestedingsruimte die ze denken te hebben. Ze schatten het bedrag dat ze maandelijks kunnen missen vaak te hoog in.

De kredietaanbieder moet daarom het gesprek met de klant aangaan en doorvragen om meer inzicht te krijgen over de situatie van de klant. Het is daarbij belangrijk om de 'vraag achter de vraag' te stellen. Als een klant aangeeft dat hij over een week wel zal betalen, is het raadzaam om te vragen wat de oorzaak is van de vertraging. Mogelijk kunnen er dan al eerder afspraken voor een duurzame oplossing worden gemaakt.

Het is van belang dat een kredietaanbieder voldoende inzicht krijgt in de persoonlijke en financiële situatie (waaronder inkomsten en lasten) van de klant voordat een goede oplossing bepaald kan worden. Hierbij zorgt de kredietaanbieder ervoor dat de consument voldoende middelen overhoudt om in zijn levensonderhoud te voorzien. De voorgestelde oplossing mag hieraan geen afbreuk doen. Het mag daarom nooit gebeuren dat een klant, bijvoorbeeld door het afsluiten van een betalingsregeling, onder het bestaansminimum terecht komt.

Bij het zoeken naar een oplossing is het van groot belang dat klanten niet in uitzichtloze situaties terechtkomen. Het verlagen van de maandlast door middel van een lagere aflossingscomponent

draagt niet bij aan een structurele oplossing. Het is op de langere termijn in het belang van de klant dat hij voldoende blijft aflossen op het krediet.

Ook draagt het verhogen van de hoofdsom<sup>17</sup> of het rentepercentage niet bij aan een oplossing voor een klant met een betalingsachterstand. Dit zorgt er immers alleen maar voor dat de betalingsdruk toeneemt voor de klant.

## 5.2 Mogelijke oplossingen

Hieronder worden diverse mogelijkheden geschetst die een oplossing kunnen zijn voor de betalingsachterstand(en) van de klant. Welke oplossing voor de klant passend is, hangt af van meerdere factoren, zoals de duur van de betalingsachterstand, de financiële situatie van de klant en de houding van de klant ten opzichte van de betalingsachterstand. Deze opsomming is niet uitputtend of limitatief.

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Afspreken van een betalingsregeling | <p>In het kader van een betalingsregeling kunnen de hoogte van de termijnen, het aantal termijnen en de lengte van de overeenkomst worden aangepast. Hierdoor zou de klant in staat moeten zijn om aan zijn (nieuw afgesproken) verplichtingen te voldoen.</p> <p>Een (af)betalingsregeling moet er allereerst voor zorgen dat de betalingsachterstand niet verder oploopt. Anderzijds mag de betalingsregeling geen verdienmodel op zich worden, bijvoorbeeld doordat de betalingsachterstand langer in stand blijft dan nodig.</p> <p>De maximaal in rekening te brengen kredietvergoeding is ook bij een betalingsregeling van toepassing (zie paragraaf 4.2).</p> |
| Oversluiten van de lening           | <p>De kredietaanbieder onderzoekt of het mogelijk is de lening over te sluiten naar een ander krediet dat voordeliger is voor de klant, bijvoorbeeld naar een (aflopend) krediet met lagere maandlasten. Voor het geval dat het aanscherpen van de leennormen ervoor zorgt dat het oversluiten niet onder de nieuwe leennormen past, maar de klant er hierdoor wel op vooruit gaat, bestaat een uitzondering voor herfinanciering van de schuld. Oversluiting van het product is mogelijk indien de klant erop vooruit gaat en indien het leenbedrag en rente niet omhoog gaan. Ook mogen er geen bijkomende producten worden verkocht.</p>                           |

<sup>17</sup> Wanneer de hoofdsom verhoogd wordt dient de kredietaanbieder informatie in te winnen over de financiële positie van de klant en dient hij vast te stellen of de verhoging verantwoord is. Dit volgt uit artikel 4:34 Wft.

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bevriezing van de schuld | Een kredietaanbieder kan de schuld bevroren, bijvoorbeeld door een rentestop. Hierdoor loopt de schuld niet verder op voor de klant. Deze oplossing, mogelijk in combinatie met een betalingsregeling, zorgt ervoor dat de klant ook daadwerkelijk zijn schuld ziet afnemen. Dit is een duurzame oplossing voor zijn achterstand.                                      |
| Budgetcoach              | Afhankelijk van het geconstateerde probleem kan de kredietaanbieder een budgetcoach (of gespecialiseerde medewerker) aanbieden. Het inzetten van een budgetcoach betekent overigens niet per definitie dat het klantbelang centraal wordt gesteld. Dit is afhankelijk van de gehanteerde werkwijze en instructies die de budgetcoach van de kredietaanbieder ontvangt. |

#### *Inzet van meer impactvolle middelen*

Een kredietaanbieder zet kostenverhogende maatregelen, bijvoorbeeld een deurwaarder, niet lichtvaardig in. Dergelijke maatregelen hebben emotionele en financiële impact op de klant en zijn onevenredig zwaar wanneer niet andere mogelijke oplossingen zijn geprobeerd.

Het inzetten van looncessie<sup>18</sup> zou bij hoge uitzondering en op uitdrukkelijk verzoek van de klant (of de schuldhulpverlener namens de klant) kunnen worden ingezet. De klant kan dit niet eenzijdig opzeggen en kan hier dus niet meer vanaf wanneer hij weer aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen. Een dergelijke verplichting acht de AFM daarom in de meeste gevallen niet in het belang van de klant.

Ook het versturen van conceptdagvaardingen als drukmiddel door de kredietaanbieder (of incassobureau) is onwenselijk, dit komt dreigend over.

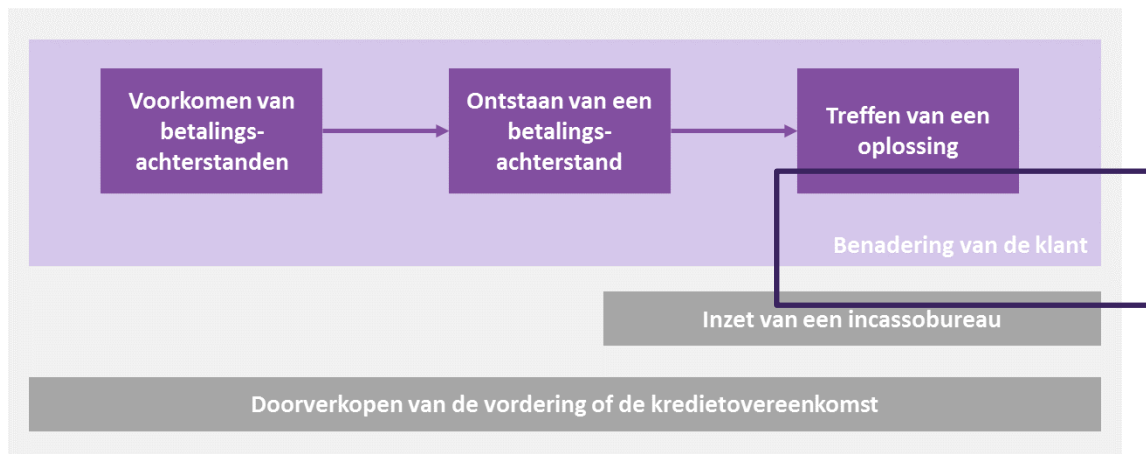
#### **Artikel 7:523 BW**

Het is de bank niet toegestaan om de betaalrekening te blokkeren zonder objectief gerechtvaardigde redenen. Een achterstand op een consumptief krediet valt hier niet onder.

Ten slotte vergroot het opzeggen van de kredietfaciliteit het probleem van de consument en daarmee van de kredietaanbieder. Als de klant al niet kon voldoen aan de rente of aflossingsverplichtingen zal hij zeker niet in staat zijn de gehele schuld, plus rente en eventuele boeteclausules in één keer af te lossen. Dit brengt de klant verder in problemen.

<sup>18</sup> Looncessie kan alleen met instemming van de consument en komt tot stand door ondertekening van een akte van cessie door de betreffende consument. Loonbeslag kan enkel worden toegepast door een deurwaarder.

## 6. Benadering van de klant



Kredietaanbieders moeten ervoor zorgen dat de klant zich niet onveilig voelt door de wijze van benadering zodat de klant de ruimte voelt voor een open en constructief gesprek.

### 6.1 Communicatie sluit aan op de klantsituatie

#### Artikel 8.8 Whc

Kredietaanbieders mogen klanten niet agressief benaderen. Er mag bijvoorbeeld geen gebruik gemaakt worden van dreigende of grove taal of dreigende gedragingen. Er mag ook niet gedreigd worden met maatregelen die wettelijk niet kunnen worden genomen.

Zoals in hoofdstuk 5 is toegelicht, is het voor een goede oplossing van belang dat de klant de verantwoordelijkheid voelt om de problemen op te lossen. Om dit te bereiken is persoonlijke en passende communicatie vanuit de kredietaanbieder van belang.

Een klant met een betalingsachterstand op zijn consumptief krediet heeft mogelijk ook te maken met andere schuldeisers. Deze klant bevindt zich veelal in een kwetsbare positie en kan ontwijkend reageren op pogingen tot contact vanuit de kredietaanbieder. Zeker bij deze groep klanten zal geïnvesteerd moeten worden in de relatie met de klant. Dit betekent dat er meerdere en verschillende type contactmomenten nodig zullen zijn om in gesprek te komen met de klant.

Op voorhand merkt de AFM op dat zij begrijpt dat niet iedere klant voor rede vatbaar zal zijn. Hoewel de AFM verwacht dat kredietaanbieders hierop professioneel reageren en zich inspannen om in gesprek te blijven met de klant, zijn er grenzen aan het gedrag dat een kredietaanbieder hoeft te accepteren.

Hieronder geeft de AFM enkele richtingen aan over de wijze waarop de communicatie kan worden vormgegeven en hoe juist niet.

#### *Duidelijke, heldere en persoonlijke communicatie*

Het moet voor een klant duidelijk zijn wat de mogelijke gevolgen zijn bij een betalingsachterstand. Hierbij is het van belang dat de kredietaanbieder helder en duidelijk, bij voorkeur op een

persoonlijke wijze, communiceert over keuzes die de kredietaanbieder op verschillende momenten maakt en hoe de klant invloed kan uitoefenen op deze keuzes. De klant wordt ook niet geconfronteerd met onnodige kostenbarrières zoals het verwijzen naar een 0800-telefoonnummer.

De toon van de communicatie hoort aan te sluiten bij de klantsituatie en behandelfase. Hierbij is maatwerk nodig. De situatie waarin de klant zich bevindt, leidt tot verschillende emoties bij en irrationele gedragingen van de klant, die verergerd kunnen worden door de verkeerde toon van communicatie.

#### *Geen dreigend of misleidend taalgebruik*

De klant kan de communicatie over het mogelijk overdragen van zijn vordering aan een incassobureau (of deurwaarder) ervaren als intimiderend of als een dreigement. Het is daarom van belang dat zowel de kredietaanbieder als het incassobureau een zorgvuldige formulering kiezen die niet dreigend of intimiderend kan overkomen.

#### *Klantbenadering in de praktijk*

De AFM ziet in de praktijk een aantal situaties waarin de wijze van benadering onvoldoende in het belang van de klant is. Deze situaties kunnen kwalificeren als misleidende en/of agressieve handelspraktijken zoals volgt uit artikel 8.8 Whc en artikel 6:193 BW. Hieronder worden enkele voorbeelden gegeven waarbij de gekozen formulering dreigend of misleidend kan overkomen.

Communicatie waarin wordt geschreven dat de klant hoge kosten moet betalen wanneer er juridische stappen worden gezet. Dit is enkel het geval indien de klant in het ongelijk wordt gesteld. Zonder deze nuance is deze formulering onnodig dreigend en misleidend.

De klant ontvangt een ingebrekestelling met faillietverklaring en er wordt gedreigd de werkgever van de klant op de hoogte te stellen van de betalingsachterstand. Dit creëert ontoelaatbare druk op de klant.

De klant wordt niet duidelijk voorgelicht over wat hij moet doen wanneer hij het oneens is met de vordering. Het moet voor de klant duidelijk zijn welke stappen hij kan of moet ondernemen als hij het niet eens is met de vordering en wie hij hiervoor moet benaderen. Als (onterecht) de indruk wordt gewekt dat de klant voor een voldongen feit staat, heeft dit effect op het handelen van de klant.

#### *Aansturing van medewerkers*

De wijze waarop wordt omgegaan met de klant moet ook terugkomen in de wijze waarop de kredietaanbieder zijn medewerkers belooft. De kredietaanbieder hanteert geen variabele beloning die uitsluitend wordt toegekend op basis van kwantitatieve targets. Hiermee voorkomt de kredietaanbieder dat ongewenste prikkels kunnen ontstaan voor medewerkers om klanten agressief en niet in het belang van deze klanten te benaderen. Het hanteren van juiste beloningscriteria voor medewerkers die te maken hebben met het centraal stellen van de klant kan helpen in de (aan)sturing van de medewerkers.<sup>19</sup>

<sup>19</sup> De regels voor een beheerst beloningsbeleid zijn vastgelegd in hoofdstuk 1.7 Wft.

## 6.2 Begrijpelijke informatie

Begrijpelijke en vriendelijke communicatie waarbij de kredietaanbieder handelingsperspectief biedt, draagt bij aan een succesvolle dienstverlening en oplossing.

4:19 Wft

De informatie die aan de klant wordt verstrekt of beschikbaar wordt gesteld moet correct, duidelijk en niet misleidend zijn. Onder duidelijk en niet misleidend verstaan we onder meer begrijpelijke, vindbare en evenwichtige informatie.

Onder begrijpelijk verstaat de AFM dat:

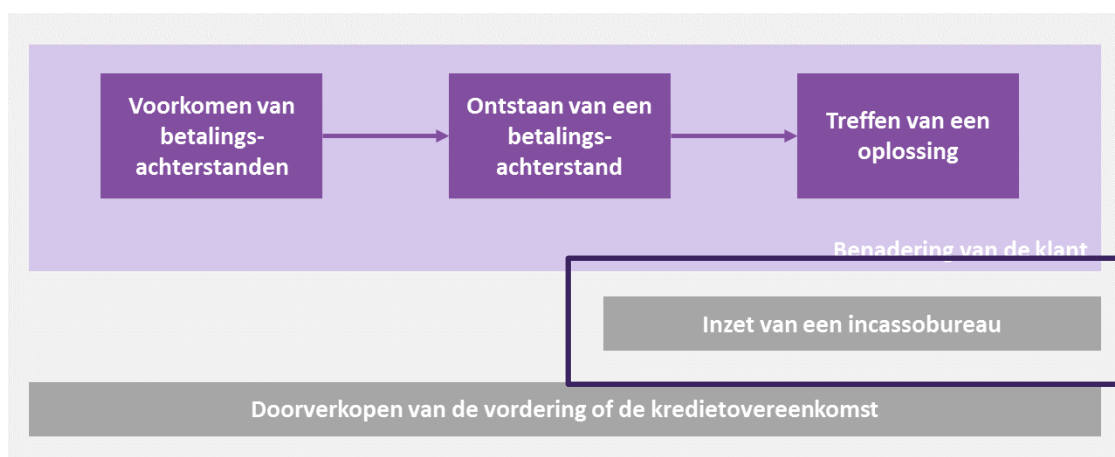
- de informatie zo weinig mogelijk moeilijke termen, waaronder juridisch jargon, bevat;
- moeilijke begrippen die wel worden gebruikt eenvoudig zijn uitgelegd;
- informatie zo simpel mogelijk wordt uitgelegd;
- de informatie zo expliciet mogelijk is weergegeven.<sup>20</sup>

Onderstaand geven wij aan hoe, in de praktijk gebruikte zinnen, begrijpelijker (en constructiever) verwoord kunnen worden. Deze voorbeelden zien alleen toe op het taalgebruik. Daarnaast verwacht de AFM ook dat er in de brieven handelingsperspectief wordt geboden.

| Praktijkvoorbeeld                                                                                                                                                                          |   | Duidelijker alternatief                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Helaas hebben wij moeten constateren dat u ondanks onze eerdere brieven en contactpogingen nimmer een (volledige) betaling heeft verricht aan <naam aanbieder> inzake bovenstaande schuld. | ➔ | U heeft een schuld aan <naam aanbieder> van € xxx. Wij hebben u al verschillende brieven gestuurd en geprobeerd u telefonisch te bereiken zodat we met u een oplossing kunnen zoeken. U heeft hier nog niet op gereageerd en u heeft ook de schuld nog niet terugbetaald. |
| Het verschuldigde bedrag, thans groot € 5000 zal door u worden voldaan in aaneengesloten maandelijkse termijnen van minimaal € 100,00.                                                     | ➔ | We hebben afgesproken dat u elke maand minimaal €100 gaat betalen aan ons. Dit zorgt ervoor dat u uw schuld van € 5000 terug kunt betalen.                                                                                                                                |

<sup>20</sup> Beleidsregel Informatieverstrekking, artikel 2.2.2.

## 7. Inzet van een incassobureau



Wanneer betaling van een vordering uitblijft, kan een kredietaanbieder een incassobureau inschakelen. Voorafgaand aan het inzetten van incassobureaus moeten de voor- en nadelen zorgvuldig worden afgewogen. Het kan bijvoorbeeld goedkoper zijn om het innen van een vordering uit te besteden, maar tegelijkertijd is het lastig om externe partijen te monitoren en zo het klantbelang te borgen. In dit hoofdstuk doelt de AFM op alle externen waarmee door de kredietaanbieder wordt samengewerkt, die in de hoedanigheid van de kredietaanbieder optreden en waaraan het incasseren van vorderingen wordt uitbesteed. Deze activiteiten kunnen bijvoorbeeld ook door gerechtsdeurwaarders, advocaten of andere derden worden verricht. Waar hieronder 'incassobureaus' staat genoemd, kan dit ook vervangen worden door een van deze derden.

### 7.1 Proces van het inzetten van een incassobureau

De kredietaanbieder blijft verantwoordelijk voor zijn eigen klanten, ook bij het eventueel uitbesteden aan een incassobureau. De AFM verwacht daarom van de kredietaanbieder dat hij eerst zelf probeert een oplossing te vinden met de klant voordat een incassobureau wordt ingeschakeld. De kredietaanbieder verliest immers zicht op de behandeling van de klant en het uitbesteden van werkzaamheden brengt risico's voor het klantbelang met zich mee. Het is bij het uitbesteden van werkzaamheden lastiger om te monitoren dat het klantbelang daadwerkelijk wordt geborgd, terwijl dit wel van de kredietaanbieder wordt gevraagd.

De AFM ziet dat de overdracht naar een incassobureau voor sommige klanten (zeer) onverwacht komt en ook niet wordt begrepen of als intimiderend wordt ervaren. De kredietaanbieder zorgt er dan ook voor dat een incassobureau over voldoende en recente informatie beschikt over de klant en de wijze waarop er gecommuniceerd is door de kredietaanbieder. Het incassobureau kan vervolgens op een natuurlijke wijze deze lijn vervolgen, zodat de klant niet voor verrassingen komt te staan. De kredietaanbieder moet er als het ware voor zorgen dat het incassobureau als een verlengstuk van hemzelf acteert.

Het slechts inzetten van een incassobureau als drukmiddel of het dreigen met inzet van een incassobureau vindt de AFM niet in het belang van de klant. De AFM heeft in de praktijk gezien

4:94 Wft  
4:97 Wft

De kredietaanbieder moet nagaan of het incassobureau een vergunning (nodig) heeft van de AFM en dit ook jaarlijks of bij signalen controleren.  
Wanneer de kredietaanbieder constateert dat het incassobureau de wet overtreedt meldt hij dit bij de AFM.

dat een interne afdeling debiteurenbeheer in plaats van brieven met het eigen logo, brieven met het logo van een incassobureau verzendt terwijl feitelijk dezelfde personen de behandeling uitvoeren. De consument wordt hierdoor misleid.<sup>21</sup>

De AFM vindt het belangrijk dat de kredietaanbieder weet met welk incassobureau hij samenwerkt en dat de kredietaanbieder nagaat hoe het desbetreffende incassobureau opereert. De AFM verwacht dat de kredietaanbieder bij de keuze voor een incassobureau niet de kosten, maar de wijze waarop de klant behandeld wordt, leidend laat zijn.

Ook raadt de AFM aan dat een kredietaanbieder van te voren vragen stelt over hoe het trainingsprogramma van het incassobureau eruit ziet en op welke wijze hij haar medewerkers traint en beoordeelt. Hieruit kan blijken of het incassobureau deze randvoorwaarden voor het centraal stellen van het klantbelang op orde heeft. Tot slot zou bijvoorbeeld nagegaan kunnen worden of het incassobureau een goede bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering heeft.

## 7.2 Vergunningplicht van het incassobureau

Als een kredietaanbieder de vordering overdraagt aan een incassobureau, dan is het mogelijk dat een incassobureau een vergunning als bemiddelaar nodig heeft. Dit is in principe het geval indien het incassobureau de kredietaanbieder assisteert bij het beheren van de kredietovereenkomst. Hieronder legt de AFM aan de hand van een schema uit wanneer dit het geval is en wanneer een incassobureau vrijgesteld is van de vergunningplicht als kredietbemiddelaar.

<sup>21</sup> Dit is een misleidende handelspraktijk en dus niet toegestaan. Zie artikel 6:193g, sub v BW.

2:80 Wft  
1.1 Wft

**Het innen van vorderingen kwalificeert als het assisteren bij het beheer en is dus in beginsel vergunningplichtig.**

Het is verboden in Nederland zonder een daartoe door de Autoriteit Financiële Markten verleende vergunning te bemiddelen.

Onder bemiddelen wordt (ook) verstaan alle werkzaamheden in de uitoefening van een beroep of bedrijf gericht op het assisteren bij het beheer en de uitvoering van een overeenkomst inzake krediet tussen een consument en een aanbieder.

Artikel 6  
vrijstellings-  
regeling Wft

**Het incasseren van vorderingen is echter vrijgesteld van vergunningplicht.**

Vrijgesteld van de vergunningsplicht zijn bemiddelaars die geen kredietbeheerder zijn, voor zover hun werkzaamheden slechts betrekking hebben op het incasseren van vorderingen uit hoofde van overeenkomsten inzake krediet. Let op! Onder het incasseren van vorderingen verstaat de AFM het opstellen van communicatie over de betalingsachterstand en het contact met de klant hierover.

**Wanneer een incassobureau bijvoorbeeld een betalingsregeling afsprekt bij een krediet is deze vrijstelling niet van toepassing.**

Het incassobureau heeft dan dus een vergunning nodig voor het bemiddelen in krediet.<sup>1</sup> De vrijstelling is per 1 januari 2019 wel van toepassing wanneer kosteloos uitstel van betaling wordt verleend.<sup>2</sup>

4:16 Wft

**Wanneer het incassobureau opereert onder de vrijstellingsregeling is er sprake van uitbesteding door de kredietaanbieder in de zin van de Wft.**

Indien een financiële onderneming werkzaamheden uitbesteedt aan een derde, draagt die financiële onderneming er zorg voor dat deze derde de ingevolge dit deel met betrekking tot die werkzaamheden op de uitbestedende financiële onderneming van toepassing zijnde regels naleeft.

Dit betekent dat de AFM de kredietaanbieder kan aanspreken op het gedrag van het incassobureau.

1) De feitelijke werkzaamheden die het incassobureau verricht bepalen of er sprake is van bemiddelen in krediet of aanbieden van krediet.

2) Zie artikel 6 lid 1 onderdeel c van de Vrijstellingsregeling Wft, geldend per 1 januari 2019. De toelichting bij de Regeling van de Minister van Financiën van 5 juli 2018, 2018-0000106294, directie Financiële Markten, tot wijziging van de Vrijstellingsregeling Wft geeft meer duiding over welke activiteiten wel of niet zijn vrijgesteld.

Een vergunning van de AFM houdt in dat een onderneming doorlopend aan bepaalde wettelijke verplichtingen moet voldoen en niet enkel bij vergunningverlening. Het hebben van een vergunning van de AFM betekent niet dat het de kredietaanbieder of incassobureau van hun plicht ontslaat om duidelijke afspraken te maken over de werkzaamheden en om deze werkzaamheden te controleren.

Voor het bemiddelen tussen kredietaanbieder en klant mag het incassobureau geen directe kosten rekenen bij de klant. Het is een bemiddelaar (in dit geval het incassobureau) verboden om voor de werkzaamheden die verricht worden voor een consumptief krediet een (directe) vergoeding te vragen aan/ ontvangen van klanten.<sup>22</sup>

### 7.3 Duidelijke afspraken met een incassobureau

Kredietaanbieders maken bij het uitbesteden van vorderingen aan een incassobureau duidelijke schriftelijke afspraken met dit incassobureau om zo het klantbelang te waarborgen. De kredietaanbieder blijft als opdrachtgever immers verantwoordelijk voor een goede behandeling van de klant. Deze afspraken moeten ervoor zorgen dat het incassobureau dezelfde normen en voorwaarden aanhoudt als de kredietaanbieder zelf. Uitbesteding zou vanuit het perspectief van de klant geen verschil moeten maken. Het incassobureau vertegenwoordigt de kredietaanbieder.

De kredietaanbieder maakt met het incassobureau ten minste over de onderstaande onderwerpen afspraken. Daarbij verwacht de AFM dat de kredietaanbieder als opdrachtgever in ieder geval duidelijk maakt naar de partij aan wie hij de opdracht geeft, wat hij concreet verwacht bij het centraal stellen van het klantbelang, hoe hij dit in de praktijk ingevuld wil zien en hoe hij hierop controleert.

#### Rol van het incassobureau

Indien de rol van het incassobureau niet duidelijk is voor de klant, kan er sprake zijn van misleiding. Het is daarom belangrijk dat de klant weet dat een incassobureau is ingeschakeld en welk incassobureau het betreft. Daarnaast weet de klant bij wie hij terecht kan in het geval van klachten.

Het gebruik van logo's van de kredietaanbieder door het incassobureau óf het gebruik van logo's van het incassobureau door de kredietaanbieder kan voor de klant verwarrend en onduidelijk zijn. Hij moet weten met wie hij te maken heeft.

Daarnaast moet duidelijk zijn voor de klant of hij met een incassobureau of een deurwaarder te maken heeft. Wanneer er sprake is van een kantoor dat zowel incassobureau als deurwaarder is, moet duidelijk zijn in welke hoedanigheid er richting de klant wordt opgetreden.

<sup>22</sup> Dit volgt uit artikel 4:74 Wft.

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Toonzetting naar de klant</p> | <p>Het incassobureau gedraagt zich als het verlengstuk van de kredietaanbieder, het incassobureau maakt immers deel uit van de keten.</p> <p>Het incassobureau behoort de klant respectvol tegemoet te treden, met oog voor de (ernst van de) situatie en de mogelijk ingrijpende gevolgen voor de klant. De toon richting klant mag niet dreigend of agressief zijn, maar hoort juist constructief te zijn. De toon is in lijn met de wijze waarop de kredietaanbieder met de klant communiceert.</p> <p>Daarnaast krijgt de klant correcte, duidelijke en niet misleidende informatie. Zie hiervoor ook de voorbeelden zoals genoemd in hoofdstuk 6.</p> |
| <p>Kosten</p>                    | <p>Zoals vermeld onder paragraaf 4.2, mag enkel een vertragingsvergoeding in rekening gebracht worden bij de klant en moet hierover duidelijk worden gecommuniceerd. Ook wanneer een incassobureau wordt ingeschakeld mogen er dus geen aparte incassokosten worden gerekend. Het is uiteraard wel toegestaan om in het belang van de klant een lagere vertragingsvergoeding te rekenen dan de oorspronkelijk afgesproken kredietvergoeding.</p> <p>Het moet voor de klant herleidbaar zijn hoe de kosten zijn berekend, bijvoorbeeld door middel van een kostenspecificatie, en aan wie hij ze moet betalen.</p>                                          |
| <p>Belonings-beleid</p>          | <p>Een kredietaanbieder maakt duidelijke afspraken met het incassobureau over de wijze waarop het incassobureau wordt beloond en stelt hierbij het klantbelang centraal. Beloningsvormen met ongewenste prikkels moeten worden vermeden. Een voorbeeld waarbij het klantbelang in het geding kan komen is een 'no cure no pay' afspraak tussen kredietaanbieder en incassobureau. Het incassobureau heeft er dan immers alle belang bij dat de klant gaat betalen, waarbij een risico tot ongeoorloofde druk op de klant ontstaat. Een alternatief is het betalen voor de verrichte diensten en inspanningen, ongeacht het resultaat.</p>                  |
| <p>Communicatie middelen</p>     | <p>Communicatie kan schriftelijk of mondeling plaatsvinden, met een voorkeur voor persoonlijk contact. Onaangekondigde huisbezoeken of (openbare) berichten via social media zijn intimiderend en daarom vrijwel nooit in het belang van de klant.</p> <p>De kredietaanbieder spreekt duidelijk met het incassobureau af op welk moment, op welke tijden en met welke frequentie een specifiek communicatiemiddel wordt ingezet.</p>                                                                                                                                                                                                                       |

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vastlegging                          | <p>Net als de kredietaanbieder moet het incassobureau een goede dossiervorming hebben, zoals het goed vastleggen van de telefonische en schriftelijke contacten met de klant.</p> <p>Daarnaast moet herleidbaar zijn waarom het incassobureau, ten aanzien van een individuele klant, bepaalde keuzes maakt. Hierbij kan onder meer gedacht worden aan de frequentie van de contactmomenten en de ingezette communicatiemiddelen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Bereikbaarheid van het incassobureau | <p>Het is in het belang van de klant dat medewerkers van het incassobureau goed (telefonisch) bereikbaar zijn. Het incassobureau reageert dan ook snel, en duidelijk, op voorstellen of vragen vanuit de klant. Dit draagt bij aan een actieve en betrokken houding van de klant.</p> <p>Daarnaast moet het voor de klant duidelijk zijn met wie hij contact heeft. We zien in de praktijk dat brieven bijvoorbeeld niet ondertekend worden door een persoon maar door een afdeling of dat medewerkers in telefoongesprekken hun naam niet willen noemen. Dit is niet transparant en zorgt er bovendien voor dat incassomedewerkers zich anoniem kunnen gedragen, met als gevolg dat klachtbehandeling lastig wordt. Mocht de privacy van een medewerker in het geding komen, dan is er een alternatief systeem waardoor voor het incassobureau en de klant herleidbaar is met wie is gesproken. Een voorbeeld van een dergelijk systeem is dat een medewerker zijn of haar personeelsnummer doorgeeft aan de klant. Hier kan de consument naar verwijzen in een volgend gesprek of bij klachten.</p> |

## 7.4 Toetsen werkzaamheden incassobureau

De AFM verwacht daarnaast dat een kredietaanbieder regelmatig toetst of het incassobureau zich houdt aan de gemaakte afspraken waarbij het belang van de klant centraal staat. De kredietaanbieder blijft immers verantwoordelijk voor de klant en de kwaliteit van het incassotraject. De AFM verwacht dat de wijze en frequentie waarop de kredietaanbieder deze werkzaamheden toetst zijn opgenomen in de samenwerkings-, raamovereenkomst of service level agreement met het incassobureau.

De kredietaanbieder gaat bij de start van de relatie met het incassobureau na hoe het incassobureau vorm geeft aan de gemaakte afspraken. Daarnaast controleert de kredietaanbieder tussentijds hoe het incassobureau de werkzaamheden uitvoert. Deze controles stellen de kredietaanbieder ook in staat om de toezichthouder naar behoren te informeren over de uitbesteding aan het incassobureau.

We verwachten dat de kredietaanbieder vooraf de werkzaamheden van het incassobureau toetst. Voorbeelden hiervan zijn:

- Het controleren van de processen en procedures die het incassobureau hanteert waarmee de afspraken onder paragraaf 7.3 worden ingevuld;
- Het beoordelen van de uitgaande communicatie, zoals (standaard)brieven en belscripts.
- Het beoordelen van het klachtenbeleid, waaronder de wijze van registratie van klachten en de gehanteerde definitie van een klacht. Het is hierbij van belang dat klachten niet te eng worden gedefinieerd, ook uitingen van ongenoegen moeten beschouwd worden als klachten. Een klacht kan ook mondeling worden ingediend.

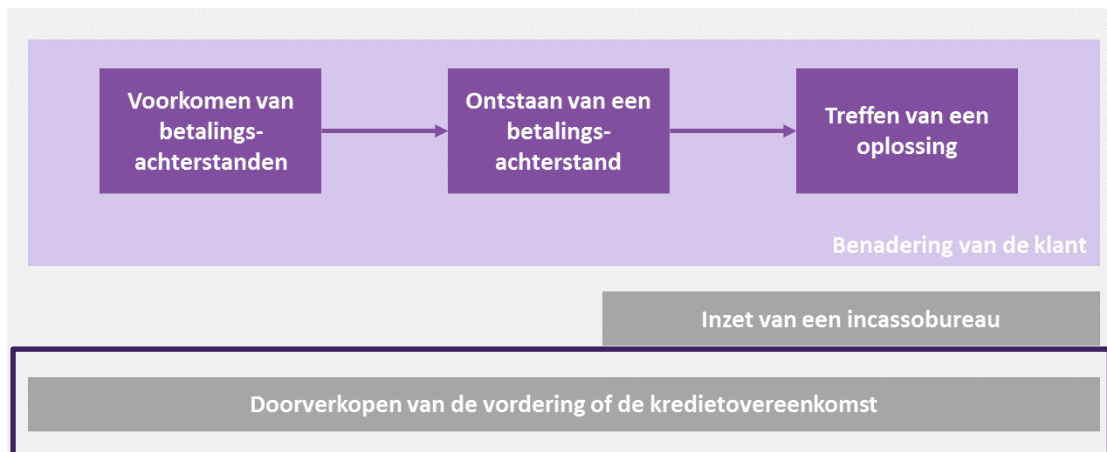
De kredietaanbieder monitort vervolgens of het incassobureau zich aan de gemaakte afspraken houdt. Een van de manieren waarop de kredietaanbieder inzicht krijgt in de werkzaamheden en voortgang van het incassobureau is door een rapportagestructuur. Het incassobureau rapporteert periodiek over de werkzaamheden en voortgang aan de kredietaanbieder, bijvoorbeeld aan de hand van key performance indicators (KPI's). Daarnaast kan de kredietaanbieder ook zelf periodiek audits uitvoeren. Deze audits of andere controles kunnen zien op de volgende onderwerpen:

- Het (steekproefsgewijs) periodiek controleren van klantdossiers;
- Het (steekproefsgewijs) meeluisteren met telefoongesprekken en/of het beluisteren van tapes;
- Het periodiek beoordelen van klachten vanuit klanten;
- Consumentenonderzoek bij de klanten die te maken hebben gehad met het incassobureau.

Een aanvullende manier van monitoren is het met enige regelmaat checken van sociale media en internetfora om tijdig te signaleren of er mogelijk zaken niet goed gaan die de klant niet aan het incassobureau of de kredietaanbieder meldt. Bijvoorbeeld omdat de klant deze mogelijk niet durft te melden. Ook moeten kredietaanbieders en incassobureaus alert zijn op het frauduleuze gebruik van hun namen en logo's door derden. De AFM verwacht dat kredietaanbieders en incassobureaus hierop actie ondernemen, bijvoorbeeld door aangifte te doen, om deze schadelijke praktijken te stoppen. Hierdoor kan de situatie waarin de klant zich bevindt, zowel financieel als emotioneel, verslechteren.

Tot slot is het verstandig om regelmatig een (strategisch) overleg te hebben waarbij bovenstaande en andere belangrijke zaken worden besproken tussen kredietaanbieder en incassobureau.

## 8. U draagt de vordering of de kredietovereenkomst over



Naast het uitbesteden van werkzaamheden aan een incassobureau komt het voor dat ook vorderingen (cessie van de vordering) of kredietovereenkomsten worden overgedragen aan incassobureaus of andere derde partijen. Indien de kredietaanbieder enkel de vordering overdraagt, dan blijft de oorspronkelijke kredietaanbieder eigenaar van de overeenkomst. Het recht op innen van de vordering wordt overgedragen aan een derde partij. Ook kan een kredietaanbieder de gehele kredietovereenkomst doorverkopen.

De AFM ziet risico's bij het doorverkopen van vorderingen of kredietovereenkomsten. In deze situatie kost het voor de oorspronkelijke aanbieder meer moeite om zijn verantwoordelijkheid en het centraal stellen van het klantbelang te blijven waarborgen. Bij overdracht van een vordering of kredietovereenkomst borgt de kredietaanbieder dat op geen enkele wijze het klantbelang wordt geschaad. De AFM begrijpt van sommige kredietaanbieders dat zij zich de morele eigenaar van de vordering of kredietovereenkomst blijven voelen, ondanks juridische overdracht van de vordering of het eigendom. De AFM moedigt deze denkwijze aan, omdat deze aansluit bij het nemen van verantwoordelijkheid voor de klant.

Ten slotte kan een incassobureau bij het kopen van vorderingen of kredietovereenkomsten een vergunning als kredietaanbieder nodig hebben.

### 8.1 Vergunningplicht van de kopende partij

Als een kredietaanbieder een vordering of kredietovereenkomst doorverkoopt aan een derde partij, dan is het mogelijk dat deze partij een vergunning als aanbieder nodig heeft. Dit is in principe het geval indien de onderneming de vordering of kredietovereenkomst zelf actief gaat beheren. Hieronder legt de AFM aan de hand van een schema wanneer dit het geval is en wanneer een onderneming vrijgesteld is van de vergunningplicht als kredietaanbieder.

2:60 Wft

1.1 Wft

**Na overdracht van een vordering is de nieuwe eigenaar in beginsel vergunningplichting.**

Het is verboden in Nederland zonder een daartoe door de Autoriteit Financiële Markten verleende vergunning krediet aan te bieden. Onder het aanbieden van krediet wordt (ook) verstaan of het in de uitoefening van een beroep of bedrijf beheren of uitvoeren van een overeenkomst met een consument inzake een financieel product dat geen financieel instrument is.

Artikel 3  
Vrijstellings-  
regeling Wft

**Partijen die vorderingen opkopen, maar deze vorderingen niet zelf beheren, kunnen in aanmerking komen voor een vrijstelling. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan constructies met buitenlandse investeerders.**

Ondernemingen die de juridische eigendom verkrijgen van vorderingen uit hoofde van overeenkomsten inzake krediet die zij niet zelf als wederpartij zijn aangegaan, zijn vrijgesteld van de vergunningsplicht voorzover het beheer en de uitvoering van die overeenkomsten krachtens overeenkomst geschiedt door een kredietbeheerder (bemiddelaar) en die kredietbeheerder voldoet aan de voorwaarden.

Een vergunning van de AFM houdt in dat een onderneming doorlopend aan bepaalde wettelijke verplichtingen moet voldoen en niet enkel bij vergunningverlening. Het hebben van een vergunning van de AFM betekent niet dat het de kredietaanbieder of de kopende partij van hun plicht ontslaat om duidelijke afspraken te maken over de werkzaamheden en om deze werkzaamheden te controleren.

## 8.2 Voorwaarden bij doorverkopen van vorderingen en kredietovereenkomsten

Een kredietaanbieder is verantwoordelijk voor het borgen van het belang van zijn klant. De kredietaanbieder heeft immers voorafgaand aan het verlenen van een krediet een risico-afweging gemaakt van de klant en zijn situatie. Het doorverkopen van een vordering, en zeker van de kredietovereenkomst, zou daarom eerder een uitzondering moeten zijn dan een structureel gebruik.

Zoals in hoofdstuk 7 is aangegeven, verwacht de AFM dat een kredietaanbieder eerst zelf probeert een oplossing te vinden met de klant. Voordat de kredietaanbieder overgaat tot ofwel het inschakelen van een incassobureau of het doorverkopen van de vordering of kredietovereenkomst, weegt hij het belang van de klant af tegenover de risico's die dit met zich meebrengt. Indien een kredietaanbieder besluit dat het belang van de klant beter is gediend door

overdracht en hij ervoor kan zorgen dat dit op geen enkele wijze nadelig is voor de klant, dan zorgt hij voor voldoende maatregelen die deze risico's beheersen.

#### *Duidelijke afspraken in koopovereenkomst*

Bij het doorverkopen van de vordering of kredietovereenkomst verwacht de AFM dat in de koopovereenkomst duidelijke afspraken worden gemaakt en vastgelegd hoe de kopende partij ervoor zorgt dat het belang van de klant centraal staat. De AFM verwacht van partijen dat, ook wanneer zij vorderingen overdragen, de zorg voor hun klanten niet uit het oog verliezen en zij hun verantwoordelijkheid als aanbieder blijven nemen.

De kredietaanbieder moet daarom zorgvuldig een nieuwe aanbieder (en indien nodig kredietbeheerder) kiezen die over de benodigde vergunning beschikt. De kredietaanbieder geeft immers een stuk van zijn verantwoordelijkheid uit handen, waardoor de controle over de klantbehandeling lastiger wordt. Voor een overzicht van afspraken verwijst de AFM naar paragraaf 7.3. Ook toetst de kredietaanbieder of de kopende partij zich houdt aan de gemaakte afspraken (zie paragraaf 7.4).

Een voorbeeld van een mogelijkheid om controle en grip te houden op het klantbelang en de kredietovereenkomst die de AFM uit de praktijk heeft gehoord, is het maken van de afspraak met de nieuwe aanbieder dat wanneer de gemaakte afspraken niet worden nagekomen, de oorspronkelijke kredietaanbieder de verkoop ongedaan kan maken. Het gevolg hiervan is dat de oorspronkelijke kredietaanbieder de verantwoordelijkheid voor de kredietovereenkomst terug kan nemen.

#### *Duidelijk aanspreekpunt voor de klant*

De klant moet zowel bij cessie van de vordering als het doorverkopen van de overeenkomst geïnformeerd worden door de oorspronkelijke aanbieder. Stille cessie is hierop de uitzondering. In het geval van cessie moet duidelijk worden gecommuniceerd aan de klant bij welke partij zij terecht kunnen bij vragen of opmerkingen. Wanneer een klant het niet eens is met de vordering, bijvoorbeeld de hoogte hiervan, is het aan de (nieuwe) schuldeiser om aan te tonen dat de vordering rechtsgeldig is gecedeerd. Het incassobureau of de derde partij mag hierbij de klant niet terugsturen naar de oorspronkelijke aanbieder.<sup>23</sup>

In de praktijk ziet de AFM de bad practice dat klanten, wanneer de vordering wordt overgedragen, van het kastje naar de muur worden gestuurd. Het incassobureau stuurt de klant naar de aanbieder en andersom. Een voorbeeld hiervan is deze passage uit een brief van een incassobureau: *“Tevens stelt u 2 maal een voorstel tegen finale kwijting te hebben gedaan bij Kredietaanbieder, maar nog geen reactie te hebben ontvangen. <...> Omdat Incassobureau eigenaar is van de vordering zal op uw voorstel tegen finale kwijting van Kredietaanbieder geen reactie komen.”*

Indien een kredietovereenkomst in zijn geheel wordt overgedragen, dus niet alleen de vordering, betekent dit dat er een nieuwe kredietaanbieder komt. De overdracht van de

---

<sup>23</sup> Op grond van artikel 7:69 BW

kredietovereenkomst moet goed aan de klant worden gecommuniceerd. Het moet voor de klant duidelijk zijn bij welke partij hij terecht kan voor betaling, met vragen of klachten en welke rol de oorspronkelijke kredietaanbieder nog speelt. Tot slot gelden dezelfde handvatten als hiervoor genoemd.

Autoriteit Financiële Markten  
T 020 797 2000 | F 020 797 3800  
Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam  
[www.afm.nl](http://www.afm.nl)

De tekst is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontlelen. Door besluiten op nationaal en internationaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet langer actueel is wanneer u deze leest. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen – zoals bijvoorbeeld geleden verlies of gederfde winst – ontstaan door acties ondernomen naar aanleiding van deze tekst.