



Wetenschappelijk Onderzoek- en  
Documentatiecentrum  
*Ministerie van Veiligheid en Justitie*

## **Memorandum 2012-6**

Markt van buitengerechtelijke incasso

T. Geurts

**Memorandum**

De reeks Memorandum omvat de rapporten van onderzoek dat door en in opdracht van het WODC is verricht.

Opname in de reeks betekent niet dat de inhoud van de rapporten het standpunt van de Minister van Veiligheid en Justitie weergeeft.

# Inhoud

## **Samenvatting – 5**

### **1 Inleiding – 7**

- 1.1 Aanleiding voor het onderzoek – 7
- 1.2 Onderzoeksvragen – 8
- 1.3 Incassokosten – 8
- 1.4 Wettelijk kader – 9
- 1.5 Methode – 10
  - 1.5.1 Informatiebronnen – 10
  - 1.5.2 Registratiemethode handelsregister – 10
  - 1.5.3 Selectieprocedure incassobureaus – 11

### **2 Markt van buitengerechtelijke incasso – 15**

- 2.1 Incassobureaus – 15
  - 2.1.1 Aantal incassobureaus – 16
  - 2.1.2 Aantal werknemers – 17
  - 2.1.3 Verdeling van incassobureaus over Nederland – 18
  - 2.1.4 Jaar van inschrijving van incassobureaus – 19
  - 2.1.5 De Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen – 20
  - 2.1.6 Marktaandeel – 22
- 2.2 Gerechtsdeurwaarders – 25
  - 2.2.1 Aantal deurwaarderskantoren – 26
  - 2.2.2 Verdeling van gerechtsdeurwaarders over Nederland – 26
  - 2.2.3 Regulering – 27
- 2.3 Incassoadvocatuur – 28
  - 2.3.1 Nederlandse Vereniging van Incasso- en procesadvocaten – 29
  - 2.3.2 Verdeling van VIA-advocaten over Nederland – 30
- 2.4 Bedrijven met incasso als nevenactiviteit – 30

### **3 Conclusie – 33**

## **Literatuur – 37**

### **Bijlagen**

- 1 Geïnterviewde deskundigen – 39
- 2 Gedragscode NVI leden - debiteuren – 41
- 3 Beroeps- en gedragsregels gerechtsdeurwaarders – 43
- 4 Gedragscode VIA – 45
- 5 NVI-leden – 47
- 6 Tabellen bij het onderzoek 49



## Samenvatting

Misstanden in de incassobranche vormen al geruime tijd een bron van maatschappelijk en politiek debat. Eén van de misstanden betreft de wijze waarop incassospecialisten omgaan met schuldenaren. Die zou regelmatig te wensen overlaten. Om de dienstverlening wat dat betreft te verbeteren werd certificering genoemd als een optie voor regulering. De Minister van Veiligheid en Justitie heeft toegezegd na te gaan in hoeverre regulering in de incassobranche wenselijk en mogelijk is. Daarnaast heeft de minister toegezegd een kleinschalig onderzoek uit te zetten om feitenmateriaal te verzamelen en op basis daarvan te rapporteren over de aard en de omvang van de incassomarkt. De huidige rapportage doet verslag van dit kleinschalige onderzoek.

Hoe ziet de markt van buitengerechtelijke incasso er op hoofdlijnen uit? Welk deel valt wel en welk deel valt niet onder een bepaalde vorm van regulering? Ter beantwoording van deze vragen zijn gegevens van de Kamer van Koophandel geanalyseerd, is gebruik gemaakt van de bevindingen uit eerder onderzoek en zijn gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen (NVI), de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG) en de Vereniging van Incasso- en procesadvocaten (VIA). In dit onderzoek ligt de focus op incassobureaus, gerechtsdeurwaarders en advocaten omdat dit de belangrijkste deskundigen zijn op de markt van buitengerechtelijke incasso.

Uit dit onderzoek blijkt dat Nederland naar schatting ongeveer 444 incasso-ondernemingen telt. Eenendertig van deze incasso-ondernemingen zijn lid van de NVI en hebben zich daarmee vrijwillig verbonden aan regels van het keurmerk, de gedragscode en de klachtenprocedure zoals opgesteld door deze belangenvereniging. Absoluut gezien zijn er dus maar weinig incasso-ondernemingen die vallen onder de zelfregulering van de branche. Bij de 444 incasso-ondernemingen werken ongeveer 3.432 mensen waarvan 1.965 in dienst zijn bij de leden van de NVI. Deze werknemers vallen allen onder zelfregulering van de NVI. Beoordeeld aan de hand van het aantal medewerkers valt echter een substantieel deel van de incassomarkt onder zelfregulering: bij de 444 incasso-ondernemingen werken ongeveer 3.432 mensen van wie 1.965 in dienst zijn bij de leden van de NVI (59%). Hoe groot het marktaandeel van de NVI-leden gemeten in omzet of afzet is, kon niet worden vastgesteld omdat totaalcijfers van de markt niet beschikbaar zijn. Deskundigen vermoeden dat het marktaandeel gemeten in het aantal dossiers dat door bedrijven ter minnelijke incasso uit handen wordt gegeven tussen 50% en 80% ligt.

Verder blijkt dat er in Nederland 387 gerechtsdeurwaarders en 561 kandidaat gerechtsdeurwaarders werkzaam zijn in ruim 200 deurwaarderskantoren. Alle gerechtsdeurwaarders vallen onder regulering, o.a. via de gerechtsdeurwaarderswet. En tot slot blijkt dat van de 16.000 advocaten in Nederland, er 187 expliciet zijn gespecialiseerd in geldinvorderings- (en/of proces)werkzaamheden en mogen de naam incassoadvocaat dragen. Alle advocaten vallen onder regulering onder andere via de advocatenwet.

Al met al wijzen de resultaten van het huidige onderzoek erop dat een groot deel van de totale markt van buitengerechtelijke incasso onder een bepaalde vorm van regulering valt. Alle buitengerechtelijke incassozaken die worden behandeld door gerechtsdeurwaarders, advocaten en incasso-ondernemingen die lid zijn van de NVI

vallen onder regulering. Er zijn echter wel een behoorlijk aantal *kleine* incasso-ondernemingen die niet onder een bepaalde vorm van regulering vallen (ongeveer 413 kleine incassobedrijven). Daarnaast zijn er nog minimaal 276 andersoortige kleine bedrijven die incasso 'erbij' doen maar volgens de bedrijvendefinitie van het CBS niet behoren tot de incassobranche . De meeste grote incasso-ondernemingen zijn aangesloten bij de NVI. Voor alle bedrijven geldt dat ze moeten handelen binnen het kader van de Wet *normering buitengerechtigde incassokosten*.

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding voor het onderzoek

Misstanden in de incassobranche vormen al geruime tijd een bron van maatschappelijk en politiek debat. Om de problematiek te agenderen publiceerde de Landelijke Organisatie Sociaal Raadlieden (LOSR) in november 2008 het rapport 'Incassokosten: Een bron van ergernis' (Moerman & Van der Berg, 2008a).<sup>1</sup> Hierin werd gesignaleerd dat bepaalde bedrijven, de meeste incassobureaus en sommige deurwaarders regelmatig hogere bedragen vorderden voor incasso dan de bedragen die volgens de richtlijnen als redelijk mogen worden beschouwd.<sup>2</sup> Bovendien zou blijken dat incassokosten van bedrijven regelmatig door incassobureaus onzichtbaar worden doorberekend. Daarnaast werd geconstateerd dat ongelijke bevoegdheden van de spelers op de incassomarkt tot verstoorde marktwerking leiden, waardoor de incassokosten kunnen verschillen al naar gelang het type deskundige dat wordt ingeschakeld.

Kort na het uitkomen van deze rapportage kondigde de toenmalige Minister van Justitie wettelijke maatregelen aan.<sup>3</sup> Dit heeft geleid tot het wetsvoorstel *normering buitengerechtelijke incassokosten* van minister Opstelten van Veiligheid en Justitie, dat op 13 maart 2012 door de Eerste Kamer is aanvaard. Door deze wet is de vergoeding voor kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte wettelijk genormeerd. Het aanvaarde wetsvoorstel is samen met het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten op 1 juli 2012 in werking getreden (Staatsblad 2012, nrs. 140-142). De nieuwe wettelijke regeling geldt voor iedereen die incassowerkzaamheden verricht, en beoogt vooral consumenten te beschermen tegen te hoge incassokosten (Langbroek, 2012).

Naast de te hoge incassokosten was de kwaliteit van dienstverlening een punt van discussie. Hierbij werd certificering genoemd als een optie voor regulering. De Minister van Veiligheid en Justitie heeft toegezegd na te gaan in hoeverre regulering in de incassobranche wenselijk en mogelijk is.<sup>4</sup> Op 10 november 2011 heeft een rondetafelgesprek plaatsgevonden met belanghebbenden in de incassomarkt waar de verschillende standpunten naar voren zijn gebracht. Daarnaast heeft de minister toegezegd een kleinschalig onderzoek uit te zetten om feitenmateriaal te verzamelen en op basis daarvan te rapporteren over de aard en de omvang van de incassomarkt.<sup>5</sup>

De huidige rapportage doet verslag van het toegezegde onderzoek. Het geeft *in hoofdlijnen* zicht op de markt van buitengerechtelijke incasso. Tevens zal er aan-

---

<sup>1</sup> De LOSR rapporteerde al eerder in 2008 over deze problematiek, namelijk in de rapportage: 'Mensen met schulden in de knel: Misstanden bij de invordering van schulden.' In een reactie op deze rapportage (*Kamerstukken II* 2007/08, 24 515, nr. 138) stelde de toenmalig Minister van Justitie niet van het standpunt af te wijken dat de misstanden 'niet of nauwelijks' voorkomen en dat 'incidenten kunnen worden voorgelegd aan de rechter' (*Kamerstukken II* 2007/08, 30 928, nr. 16). Het invoeren van wettelijke maximumtarieven werd toen niet nodig geacht.

<sup>2</sup> Incassokosten worden in de rapportage als te hoog beschouwd indien ze hoger zijn dan de aanbevolen tarieven in het Rapport Voorwerk II. Dit is een rapport van de Werkgroep van de Nederlandse Vereniging voor Rechtspraak waarin richtlijnen worden beschreven voor het berekenen van maximale incassotarieven die redelijk zijn. Als het tot een gerechtelijke procedure komt, worden deze richtlijnen door rechters gebruikt om te bepalen of de incassokosten redelijk zijn.

<sup>3</sup> *Kamerstukken II* 2008/09, 24 515, nr. 155.

<sup>4</sup> *Kamerstukken I* 2011/12, 32 418, nr. E.

<sup>5</sup> *Kamerstukken II* 2010/11, Handelingen 12 april 2011, 72-17-31.

dacht worden besteed aan het gedeelte van de markt dat wel en dat niet onder een bepaalde vorm van regulering valt. De doelstelling is het in kaart brengen van de markt van buitengerechtelijke incasso en te beschrijven welk deel van de markt wel onder een bepaalde vorm van regulering valt en welk deel niet. De focus ligt op een inhoudelijke en kwantitatieve beschrijving van de verschillende spelers op de markt.

## 1.2 Onderzoeksvragen

In dit onderzoek staan twee hoofdvragen centraal en zijn een aantal deelvragen geformuleerd:

- 1 Hoe ziet de markt van buitengerechtelijke incasso er op hoofdlijnen uit?
  - a Hoeveel bureaus zijn er?
  - b Hoeveel bureaus hebben incasso als hoofdactiviteit en hoeveel als nevenactiviteit?
  - c Hoeveel personen zijn er werkzaam?
  - d Hoe zijn de buitengerechtelijke incassobureaus verdeeld over Nederland?
- 2 Welk deel valt wel en welk deel valt niet onder een bepaalde vorm van regulering?
  - a Hoeveel bureaus zijn verbonden aan de Nederlandse Vereniging van Incassobureaus en welke markt bedienen ze?
  - b Hoeveel bureaus zijn onderdeel van gerechtsdeurwaarderskantoren en welke markt bedienen ze?
  - c Hoeveel bureaus zijn verbonden aan de specialisatievereniging van incasso-advocaten en welke markt bedienen ze?

De inleiding van deze rapportage vervolgt met een korte beschrijving van de kosten die kunnen worden gemaakt bij incasso. Vervolgens wordt kort besproken welke veranderingen er hebben plaatsgevonden door de nieuwe wetgeving. Dit schept een kader voor het begrijpen van de positie van de verschillende partijen op de incassomarkt. Daarna komt aan de orde hoe en welke gegevens zijn verzameld voor het beschrijven van de spelers op de buitengerechtelijke incassomarkt, en zal de markt in hoofdlijnen in kaart worden gebracht.

## 1.3 Incassokosten

Bij het uitblijven van betaling<sup>6</sup> kan een crediteur te maken krijgen met incassokosten. Dit zijn kosten die worden gemaakt om een vordering zonder tussenkomst van de rechter te innen (Moerman & Van der Berg, 2009). Het kan gaan om extra kosten die worden gemaakt door de crediteur zelf en om kosten die worden gemaakt door een ingeschakelde externe deskundige. Incassokosten omvatten vaak meerdere kostenposten. De bekendste kosten zijn administratiekosten, buitengerechtelijke kosten, leges /informatiekosten, bureau- en dossierkosten, regelingskosten en registratiekosten.<sup>7</sup> Hierbij gaat het niet alleen om uitgaven die zijn gebonden aan de extra tijd die moet worden geïnvesteerd voor het incasseren van geld dat een crediteur rechtens toekomt, maar ook om de kosten van het versturen van sommaties, voeren van telefoongesprekken, en onderhandelen met de verzuimende debiteur. De kosten die worden gemaakt door de crediteur en de kosten die worden

---

<sup>6</sup> Artikel 6:81 -6.83 BW bepalen wanneer een debiteur in verzuim treedt.

<sup>7</sup> [www.judex.nl/rechtsgebied/incasso\\_%26\\_beslag/aanmanen-%26-incassokosten/artikelen/722/welke-kosten-kan-een-incassobureau-of-gerechtsdeurwaarder-mij-in-rekening-brengen\\_.htm](http://www.judex.nl/rechtsgebied/incasso_%26_beslag/aanmanen-%26-incassokosten/artikelen/722/welke-kosten-kan-een-incassobureau-of-gerechtsdeurwaarder-mij-in-rekening-brengen_.htm).



gemaakt door een deskundige kunnen in beginsel worden verhaald op de debiteur. Voor het verhalen van de kosten maakt de wetgever geen onderscheid tussen de kostenmakende instantie (Bekkers 2007). De wetgever stelt wel grenzen aan de hoogte van de incassokosten die in rekening kunnen worden gebracht bij de schuldenaar.

De schuldeiser kan bij het uitblijven van betaling ten eerste zelf proberen de openstaande vordering geïncasseerd te krijgen. Bedrijven die zelf aan debiteurenbeheer en credit management doen, zijn bedrijven die incasso 'inhouse' organiseren en beheren. Als de ingeschatte transactiekosten voor incasso lager zijn dan de kosten om het zelf te organiseren en beheren, dan zullen bedrijven in de regel het incassobeheer uitbesteden. Uitbesteding betekent dan een verlaging van de administratieve lasten. De afgelopen jaren hebben veel bedrijven een professionalisering doorgemaakt wat betreft dit begintraject van incasso met als doel dit effectiever en efficiënter te beheren (Van den Brink, 2004). Voor inhouse debiteurenbeheer is het de trend dat vooral grotere organisaties het incassobeheer uitbesteden aan incassobureaus of credit management organisaties (Baarsma & Theeuwes, 2010). Er zijn een drietal incassospecialisten te onderscheiden waaraan incasso veelal wordt uitbesteed: incassobureaus, gerechtsdeurwaarders en advocaten.

#### 1.4 Wettelijk kader

Vóór de invoering van de nieuwe *Wet normering buitengerechtelijke incassokosten* was er in de wet niet veel geregeld. Het moest toen gaan om 'redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte'.<sup>8</sup> De rechterlijke macht had richtlijnen opgesteld om te bepalen welk bedrag als redelijk moet worden beschouwd. Deze richtlijnen stonden beschreven in het rapport *Voorwerk II* (NVVR, 1998).<sup>9</sup> Als het tot een juridische procedure kwam, dan toetste de rechter in veel gevallen aan de hand van deze richtlijnen of de incassokosten redelijk waren. Het eerder genoemde onderzoek van de LOSR liet zien dat er vaak hogere incassokosten in rekening werden gebracht dan volgens richtlijnen van de Nederlandse Vereniging van Rechtspraak als redelijk moeten worden beschouwd. Met de nieuwe wet is de minimale en maximale vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten vastgelegd (zie tabel 1). Deze wet schrijft voor dat de vergoeding voor incassokosten moet worden berekend als percentage van het bedrag dat verschuldigd is aan de schuldeiser met een minimum bedrag van € 40. Het percentage wordt trapsgewijs lager naarmate de vordering hoger wordt. Voor vorderingen vanaf € 1.000.000 bedragen de incassokosten nooit meer dan € 6.775.

**Tabel 1 Genormeerde incassokosten\* per 1 juli 2012**

Hoofdsom	Percentage ten hoogste	Vergoeding incassokosten
Over de eerste €2.500	15	minimaal €40
Over de volgende €2.500	10	
Over de volgende €5.000	5	
Over de volgende €190.000	1	
>€200.000 t/m €1.000.000	0,5	
>€1.000.000	-	maximaal €6.775

\* De incassokosten mogen alleen met het BTW percentage worden verhoogd als de schuldeiser niet BTW-plichtig is en de schuldeiser gebruikmaakt van met BTW belaste diensten (art. 2. lid 3 Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke kosten).

<sup>8</sup> Artikel 6:96, lid 2, onder c, BW.

<sup>9</sup> Rapport is te downloaden van [www.nvvr.org](http://www.nvvr.org).

Ter verduidelijking van de vergoeding van incassokosten volgt een rekenvoorbeeld voor een vordering van € 3.000. Over de eerste € 2.500 bedraagt de vergoeding 15%, € 375. Over resterende € 500 bedraagt de vergoeding van incassokosten 10%, € 50. De totale vergoeding van incassokosten komt daarmee op € 425 (€ 375+€ 50).

De wet beoogt vooral consumenten te beschermen tegen te hoge incassokosten. De nieuwe wet legt vast wat redelijke incassokosten zijn en bepaalt dat bij verbintenissen met consumenten niet ten nadele van de voorgeschreven maximale tarieven kan worden afgeweken (en zijn deze kosten niet meer vatbaar voor matiging door de rechter). Voor verbintenissen tussen bedrijven onderling geldt in principe hetzelfde, maar zij kunnen wel hogere incassokosten bedingen. Voordat incassokosten bij consumenten in rekening kunnen worden gebracht, is de schuldeiser verplicht de schuldenaar eerst schriftelijk te sommeren. Hierin moet staan aangegeven dat er aanspraak zal worden gemaakt op een vergoeding voor incassokosten als de vordering niet is betaald binnen 14 dagen.

Voor de invoering van de nieuwe wetgeving was in de wet alleen bepaald dat incassokosten redelijk moeten zijn. Het begrip redelijk is echter niet een eenduidig criterium. In de huidige wetgeving is de hoofdsom van de vordering de enige bepalende factor voor de berekening van de incassokosten. Gelijk aan het oude recht doet het er niet toe door wie de vordering wordt geïncasseerd; door de schuldeiser zelf of bijvoorbeeld door een incassobureau of gerechtsdeurwaarder. De Koninklijke Beroepsorganisatie voor Gerechtsdeurwaarders (KBvG) en de Nederlandse Vereniging voor Incasso-ondernemingen (NVI) verwachten dat bedrijven, waar ze voorheen herinnerings- of administratiekosten in rekening brachten, vanwege het nieuwe en eenduidige criterium eerder de volledige incassokosten in rekening gaan brengen (Engberts, 2012). Ze verwachten dat consumenten daardoor eerder geconfronteerd gaan worden met hoge incassokosten en daarmee juist de dupe worden van de nieuwe wetgeving.

## **1.5 Methode**

### *1.5.1 Informatiebronnen*

Om de incassomarkt in kaart te brengen is informatie verkregen van de NVI, de KBvG, de Nederlandse Vereniging van Incasso- en procesadvocaten (VIA) en zijn gegevens opgevraagd bij de Kamer van Koophandel (KvK). Bij de inhoudelijke beschrijving van de drie belangrijkste spelers op de markt is gebruik gemaakt van gegevens die zijn verkregen door het voeren van gesprekken met vertegenwoordigers van de NVI, KBvG en VIA (zie bijlage 1), aangeleverde stukken van de betrokken organisaties en eerder onderzoek. De gegevens van het handelsregister van de KvK zijn gebruikt om een beeld te krijgen van de aantallen incassobureaus, hun hoofd- en nevenactiviteiten, het aantal werkzame personen en de verdeling over Nederland. In de eindfase van het onderzoek is de rapportage door de NVI, KBvG en de VIA gecontroleerd op feitelijke onjuistheden. Voor een goed begrip van de resultaten wordt hieronder een korte beschrijving gegeven van de manier waarop de KvK bedrijven registreert en classificeert, en de wijze waarop de handelsregistergegevens zullen worden gebruikt voor het onderzoek naar de incassobranche.

### *1.5.2 Registratiemethode handelsregister*

De KvK hanteert de Standaard Bedrijfsindeling (SBI) uit 2008 voor bedrijfsregistratie. De SBI is een door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) ontworpen sys-

tematische hiërarchische indeling van economische activiteiten. Deze classificatie heeft als doel een uniforme indeling van de economie te bieden voor gedetailleerde economische analyses en statistieken. De classificatie vindt plaats op basis van gegevens die door bedrijven worden opgegeven op het inschrijfformulier. Op dit formulier wordt gevraagd naar de activiteiten van het bedrijf: 'Geef een korte omschrijving van de *daadwerkelijke* bedrijfsactiviteiten, diensten en/of producten.' vervolgens wordt gevraagd: 'Als er *meerdere* bedrijfsactiviteiten zijn, geef dan de belangrijkste aan.' Aan de hand van deze twee vragen vindt classificatie plaats door in het handelsregister de opgegeven hoofdactiviteit en nevenactiviteiten in te delen in één van de SBI categorieën. Er worden niet meer dan twee nevenactiviteiten in het handelsregister opgenomen.

Incassobureaus worden geregistreerd bij de overige zakelijke dienstverlening onder de noemer 'kredietinformatie en incasso'. Deze klasse omvat bedrijven met de volgende activiteiten: 1) informeren en adviseren over kredietwaardigheid, soliditeit en verhaalbaarheid bij vorderingen van bedrijven, instellingen en personen, 2) innen voor derden van gelden of andere geldvertegenwoordigende waardepapieren die vaak in het normale betalingsverkeer niet worden ingelost, 3) factoring, incasso voor medische beroepsbeoefenaars. Deze klasse omvat geen bedrijven die zich bezig houden met het innen van huren, het geven van rechtskundige adviezen en deurwaarders.

### 1.5.3 Selectieprocedure incassobureaus

Voor het huidige onderzoek is informatie opgevraagd over alle bedrijven die in de periode januari tot november 2011 in het handelsregister geregistreerd stonden in de categorie 'kredietinformatie en incasso' als hoofdactiviteit of als eerste/tweede nevenactiviteit. Bedrijven die door de KvK als economisch niet-actief zijn beoordeeld, bijvoorbeeld holdings of bedrijven zonder werkzame personen (=minder dan 15 uur), zijn niet opgenomen in het gegevensbestand. Een voorbeeld van een economisch niet actief bedrijf is een zelfstandig ondernemer die zijn pensioen heeft ondergebracht in een BV omdat dit fiscaal aantrekkelijk is.

In totaal staan er in het registratiebestand van de KvK 1.063 bedrijven ingeschreven met 'kredietinformatie- en incasso' als één van haar activiteiten. Hiervan staan 1.016 geregistreerd als hoofdvestiging en 47 als nevenvestiging. Het merendeel van de bedrijven heeft kredietinformatie- en incasso als hoofdactiviteit (694 bedrijven) en een minderheid als eerste of tweede nevenactiviteit (369 bedrijven) opgegeven. Alle nevenactiviteiten en nevenvestigingen zullen in dit onderzoek als onderdelen van het totale bedrijf worden beschouwd, conform Europese richtlijnen en de bedrijfsdefinitie van het CBS. Met andere woorden, het bedrijf wordt ingedeeld op basis van zijn hoofdactiviteit, de branche. Nevenactiviteiten en nevenvestigingen van de kredietinformatie- en incassobedrijven worden niet als een apart bedrijf beschouwd.<sup>10</sup> De focus ligt dus op bedrijven die kredietinformatie en incasso als hun 'core business' beschouwen. Bij de resultaten zal er wel kort worden stilgestaan bij bedrijven die bij de KvK geregistreerd stonden als bedrijven die kredietinformatie en incasso als eerste of tweede nevenactiviteit hebben. Deze bedrijven vallen in feite (en volgens de definitie van het CBS) buiten de incassobranche.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> We nemen aan dat de meeste bedrijven ten tijde van registratie bij de KvK, de activiteit die de meeste werkgelegenheid of omzet genereert als hoofdactiviteit aanmerken.

<sup>11</sup> Deze bedrijven maken eerder onderdeel uit van de bedrijfsvoering van een bedrijf dan dat ze zelfstandig opereren op de incassomarkt.

Het bestand van de KvK blijkt een aantal onzuiverheden te bevatten en een aantal bedrijven waarvan het waarschijnlijk is dat deze bedrijven economisch niet actief zijn. Binnen de bedrijven die staan geregistreerd met kredietinformatie- en incasso als hoofdactiviteit, bevinden zich ondanks de SBI typering toch ook deurwaarders (zoals alleen blijkt uit hun bedrijfsnaam; bijvoorbeeld Groep Gerechtsdeurwaarders Nederland: een groot deurwaarderscollectief) en bedrijven die volledig onvindbaar zijn op het internet (ook al hebben we van de KvK alleen economisch actieve bedrijven gekregen en alle beschikbare NAW-gegevens).<sup>12</sup> Om de onzuiverheden er zo veel mogelijk uit te halen, zijn bedrijven waarbij uit de geregistreerde naam bij de KvK blijkt dat het om gerechtsdeurwaarders gaat, eruit gehaald, en zijn de 30 bedrijven met het meeste aantal werknemers op internet nagelopen wat betreft hun werkzaamheden.

Om te bepalen in hoeverre het bestand van de KvK een accuraat beeld geeft van het aantal bedrijven binnen de incassobranche, is een steekproef getrokken van honderd bedrijven uit alle 694 bedrijven die stonden geregistreerd als een bedrijf met als hoofdactiviteit kredietinformatie- en incasso. Vervolgens is voor elk van deze bedrijven nagegaan in hoeverre deze bedrijven vindbaar waren op internet (via een zoekmachine, google-maps en de telefoon- en bedrijvengids), en of er daadwerkelijk sprake is van incassoactiviteiten (zie tabel 2). Voor 57% van de bedrijven konden we vaststellen dat het incassobedrijven zijn.<sup>13</sup> Voor 7% van de bedrijven was er geen sprake van incassowerkzaamheden. Hier gaat het bijvoorbeeld om een winkel die haar hoofdwerkzaamheden heeft omschreven als incasso of om bedrijven die alleen aan kredietinformatie doen. In 4% van de geregistreerde zaken gaat het om bedrijven die eigenlijk moeten worden gezien als een afdeling van een groter bedrijf. Bijvoorbeeld een incassobureau voor een creditcardmaatschappij. En in 4% van de zaken ging het om een gerechtsdeurwaarder. Voor 28% van de bedrijven konden we via het internet niet achterhalen wat de activiteiten zijn. Dit kan meerdere redenen hebben. Een bedrijf kan bijvoorbeeld inmiddels failliet zijn, of is niet actief maar staat desondanks toch als actief geregistreerd in het handelsregister. De overgrote meerderheid van de ontraceerbare bedrijven staan geregistreerd als éénpitters (82%) of als bedrijven met twee medewerkers (14%). Een klein deel heeft meer dan twee werknemers (4%). De helft van de ontraceerbare bedrijven heeft zich bij de KVK ingeschreven voor 2007 en de andere helft in 2007 of later.

**Tabel 2 Bedrijftypen in de steekproef van honderd KvK-dossiers**

Soort bedrijf	Percentage
Incassobedrijf	57
Kredietinformatie- of andersoortig bedrijf	7
Bedrijf met zelfstandige incassoafdeling	4
Gerechtsdeurwaarder	4
Bedrijf is ontraceerbaar	28

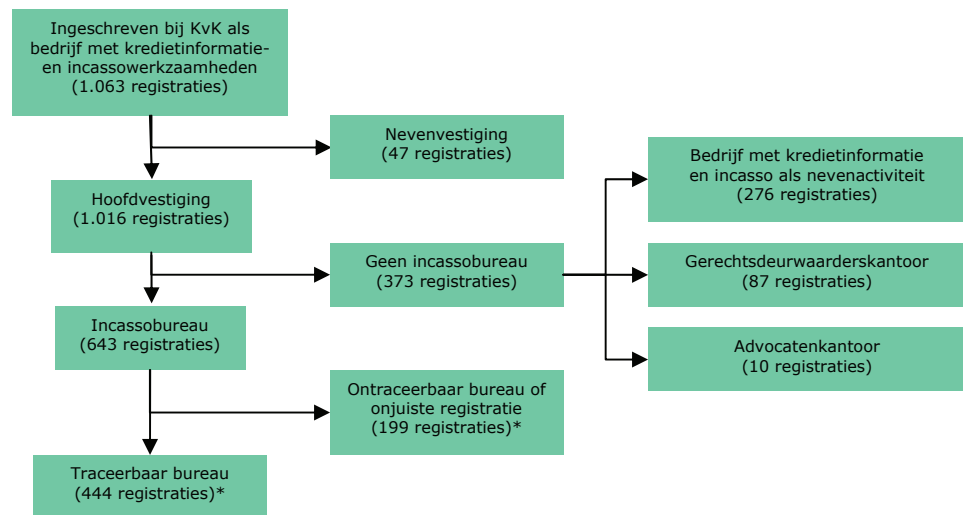
Op basis van gegevens in tabel 2 zullen de cijfers in hoofdstuk 2 worden bijgesteld. In de beschrijving van de resultaten is een schatting gemaakt van het aantal actieve incasso-ondernemingen, en is, om rekening te houden met de onbetrouwbaarheid van een dergelijke schatting, ook een minimum aantal en een maximum aantal weergegeven.

<sup>12</sup> Omdat de gegevens werden opgevraagd voor onderzoekdoeleinden is het volledige adressenbestand geleverd.

<sup>13</sup> Redelijk betrouwbaar wil zeggen dat het bedrijf zich profileert als incassobedrijf op het internet, al dan niet inclusief andere activiteiten zoals kredietinformatie en advies.

Ten behoeve van de leesbaarheid wordt in het vervolg van dit rapport de omschrijving 'incassobureaus' gebruikt in plaats van 'bedrijven die geregistreerd staan in de categorie kredietinformatie en incasso', en wordt 'eerste en/of tweede nevenactiviteit' verkort tot 'nevenactiviteit'. Daarnaast zal er onderscheid worden gemaakt tussen 'zuivere' incassobureaus en incassobureaus met nevenactiviteiten. Onder zuivere incassobureaus rekenen we de incassobureaus die geen nevenactiviteiten hebben opgegeven. Bij het lezen van de resultaten moet in het achterhoofd worden gehouden dat de kernactiviteit van sommige bedrijven vooral gelegen is in kredietinformatie en minder in incassoactiviteiten. Ten behoeve van het overzicht wordt in Figuur 1 in hoofdlijnen weergegeven hoe het gegevensbestand van de KvK is opgebouwd.

**Figuur 1 Overzicht van de selectie van KvK gegevens over kredietinformatie- en incassobedrijven (2011)**



\* Het aantal registraties is een schatting op basis van een steekproef waarvoor is nagegaan in hoeverre de geregistreerde incasso-ondernemingen te traceren waren op internet (via zoekmachine, google-maps en telefoon- en bedrijvengids).



## 2 Markt van buitengerechtelijke incasso

### 2.1 Incassobureaus

Een incassobureau is een onderneming die in opdracht van een schuldeiser werkzaamheden verricht ter inning van openstaande vorderingen. Deze openstaande vorderingen kunnen geld betreffen of geldvertegenwoordigende waardepapieren die in het normale betalingsverkeer niet worden ingelost. Soms wordt een incassobureau incidenteel ingeschakeld maar meestal verrichten incassobureaus werkzaamheden die een onderneming in de context van een – al dan niet juridisch vastgelegd – samenwerkingsverband heeft uitbesteed. Een voorbeeld is een telecommunicatiebedrijf dat facturen die te lang open blijven staan, doorstuurt naar een incassobureau. Naast de inning van vorderingen leveren incassobureaus vaak ook kredietinformatie en factoring. Onder kredietinformatie vallen activiteiten zoals het informeren en adviseren over creditwaardigheid, soliditeit en verhaalbaarheid bij vorderingen van klanten (Baarsma & Theeuwes, 2010). Wat betreft factoring kan gedacht worden aan een medische beroepsbeoefenaar die een ‘abonnement’ heeft bij een incassobureau voor het beheren van de debiteurenadministratie en inning van de geldelijke vordering voor verleende diensten. Incassobureaus hebben geen wettelijke status. Het innen van gelden voor derden is een vrij beroep; het bedrijf hoeft in de naam niet uit te dragen dat het een incasso-onderneming is. Er zijn geen specifieke opleidings- of vestigingsvereisten gesteld, en voor het beginnen van een incasso-onderneming zijn relatief weinig investeringen nodig.

Incassobureaus kennen in hoofdlijnen twee manieren voor het genereren van inkomsten. Ten eerste kunnen zij diensten verlenen aan een ander bedrijf. Hierbij kan het gaan om incidentele dienstverlening aan bedrijven die sporadisch een incassobureau inschakelen of om structurele dienstverlening aan bedrijven die zich hebben ‘geabonneerd’ op de dienstverlening van een incassobureau. In de regel worden diensten verleend op basis van ‘no cure-no pay’. Ten tweede kan een hele vordering worden opgekocht door middel van een cessie of via het vestigen van een pandrecht. Meestal is de koopprijs van de vordering wat lager dan het openstaande bedrag, omdat het risico van niet-betaling wordt verdisconteerd in het koopbedrag. De schuldenaar moet op de hoogte worden gesteld van een cessie, tenzij er aan bepaalde voorwaarden is voldaan.<sup>14</sup> Als de schuldenaar niet op de hoogte wordt gesteld, wordt dit ‘stille cessie’ genoemd. Het kopen van een vordering is riskant voor een incassobureau: als het innen van de vordering niet lukt, om wat voor reden dan ook,<sup>15</sup> zal de gekochte vordering leiden tot een geldelijk verlies. Vanwege dit risico zijn er weinig incassobureaus die gebruikmaken van cessie. Een bijzondere vorm van incassobureaus zijn de zogeheten ‘debt traders’. Deze incassobureaus kopen vermeend oninbare vorderingen voor lage bedragen en proberen dan alsnog de volledige vordering te innen.

De opbrengsten per vordering zijn meestal gering. Voor de meeste incasso-ondernemingen geldt wat betreft het genereren van inkomsten de wet van de grote getallen. Vele vorderingen maken een verdienmodel mogelijk. Het merendeel van de schuldenaren betaalt aan het incassobureau, een klein deel van de vorderingen wordt doorgestuurd naar de deurwaarder als de minnelijke fase van incasso geen uitkomsten biedt (PricewaterhouseCoopers, 2012).

---

<sup>14</sup> Voor de voorwaarden, zie artikel 3:94 BW.

<sup>15</sup> bijvoorbeeld een faillissement, succesvol verweer of inhoudelijke argumenten van de debiteur.

Incassobureaus verlenen diensten aan bedrijven, instellingen en overheid. Belangrijke opdrachtgevers zijn onder andere financiële instellingen, energiebedrijven, telecommunicatiebedrijven, postorderbedrijven en bedrijven in medische sector. Hoewel woningcorporaties ook tot de opdrachtgevers van incassobureaus kunnen worden gerekend, zullen deze bedrijven veelal een deurwaarder verkiezen boven een incassobureau omdat een deurwaarder uithuiszetting kan bewerkstelligen en het handig is om alle instrumenten onder één dak te hebben.

### 2.1.1 Aantal incassobureaus

Uit tabel 3 blijkt dat er naar schatting 444 incassobureaus actief zijn op de Nederlandse incassomarkt (zie paragraaf 1.5.3). Het werkelijk aantal incasso-ondernemingen kan van deze schatting afwijken.<sup>16</sup> Het aantal incasso-ondernemingen ligt in ieder geval tussen 356 incassobedrijven en 531 incassobedrijven. Verder blijkt uit tabel 3 dat naar schatting 285 incassobureaus 'zuiver' zijn, dat wil zeggen, incassobureaus die verder geen nevenactiviteiten hebben opgegeven bij de KvK.<sup>17</sup> Tot slot blijkt uit tabel 3 dat naar schatting 158 incassobureaus nevenwerkzaamheden hebben.

**Tabel 3 Geschat aantal bedrijven met incasso activiteiten naar het type bedrijf**

	Geschat aantal	Minimale aantal	Maximale aantal
Zuiver incassobureau	285	229	342
Incassobureau met nevenactiviteiten	158	127	190
<b>Totale aantal incassobureaus<sup>a</sup></b>	<b>444</b>	<b>356</b>	<b>531</b>

<sup>a</sup> Door afronding kan het totaal licht afwijken van de som der subtotalen.

Bron: Handelsregister KvK, bewerking WODC

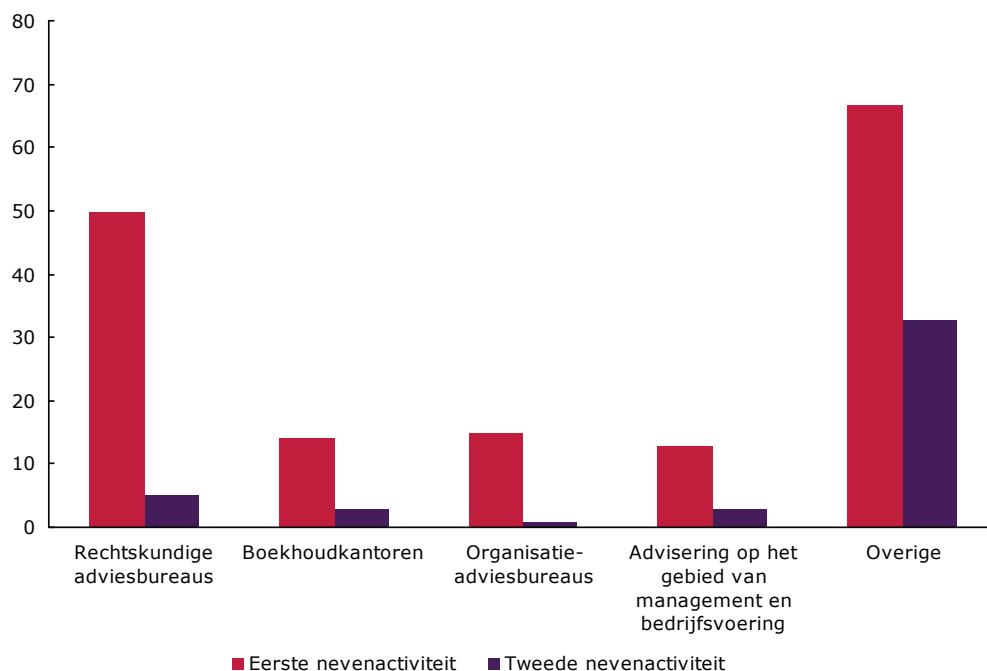
De nevenactiviteiten zijn divers (zie figuur 2). Bedrijven met incasso als hoofdactiviteit zijn soms ook actief als rechtskundig adviesbureau, boekhoudkantoor, organisatieadviesbureau en advisering op het gebied van management en bedrijfsvoering. Voor de overgrote meerderheid van de nevenactiviteiten valt echter alleen te zeggen dat ze variëren. Zo kan het gaan om activiteiten in de context van een reisorganisatie, thuiszorg, uitgeverijen, niet-financiële holdings, assurantietussenpersonen, particuliere beveiliging, etc.

<sup>16</sup> Voor de redenen van onbetrouwbaarheid: zie de kanttekeningen die zijn gemaakt bij het registratiebestand in paragraaf 1.5.3. De schatting is gebaseerd op de grove aanname dat de helft van de ontraceerbare bedrijven geen echt actief bedrijf is, en de andere helft wel.

<sup>17</sup> Naast incassowerkzaamheden doen sommige van deze bedrijven ook aan kredietinformatie.



**Figuur 2 De meest voorkomende nevenactiviteiten van incassobedrijven**



Zie tabel b1 in bijlage 6 voor corresponderende cijfers

Bron: Handelsregister KvK, bewerking WODC

### 2.1.2 Aantal werknemers<sup>18</sup>

Ongeveer 59% van alle incassobedrijven staat geregistreerd als bedrijf met één werknemer. Circa 18% bestaat uit twee werknemers en ongeveer 23% heeft drie of meer werknemers in dienst. In tabel 4 staat per type bedrijf met incassowerkzaamheden aangegeven hoeveel werknemers er in totaal geregistreerd staan. De incassobureaus met nevenactiviteiten hebben de meeste werknemers in dienst (1.834 werknemers) en 'zuivere' incassobureaus wat minder (1.598 werknemers). In totaal zijn 3.432 werknemers in dienst bij bedrijven die incasso als hoofdactiviteit (met of zonder nevenactiviteit) hebben opgegeven bij de KvK.

**Tabel 4 Aantal werknemers per type incasso-onderneming**

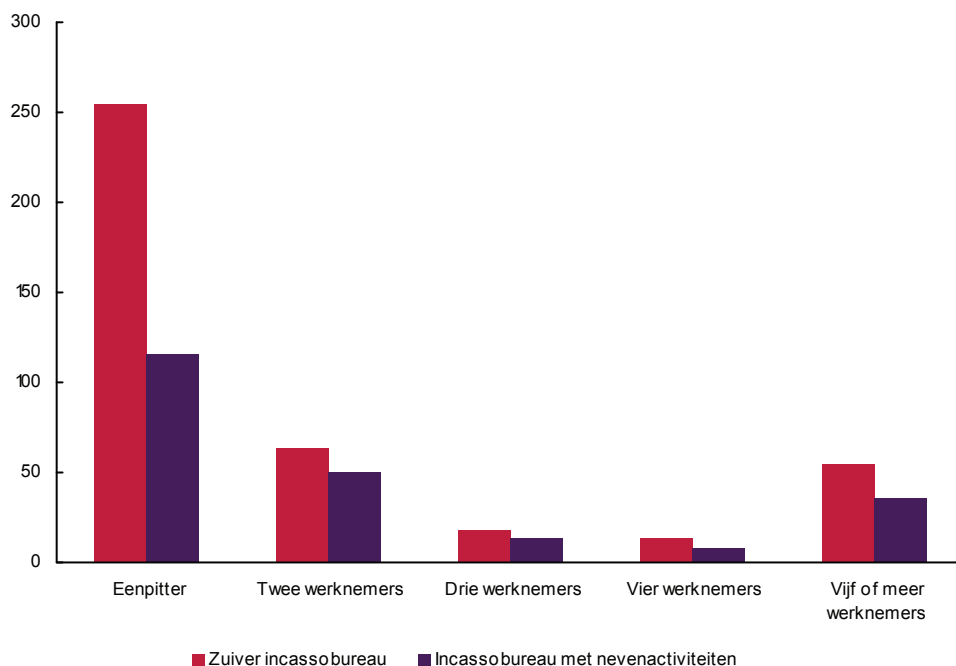
Type bedrijf	Aantal werknemers	%
Zuivere incassobureaus	1.598	47
Incassobureaus met nevenactiviteiten	1.834	53
<b>Totaal</b>	<b>3.432</b>	<b>100</b>

Bron: Handelsregister KvK, bewerking WODC

<sup>18</sup> Uit de steekproef blijkt dat grotere bedrijven goed traceerbaar zijn. Vooral het aantal bedrijven dat geregistreerd staat met één werknemer wordt overschat omdat de ontraceerbare bedrijven vooral éénpitters zijn. Het ruwe handelsregisterbestand is daarmee een redelijk betrouwbare gegevensbron voor het in kaart brengen van het totale aantal werknemers. In dit gedeelte zullen de cijfers niet naar beneden worden bijgesteld aan de hand van de resultaten van de steekproef (zie paragraaf 1.5.3). Het totale aantal werknemers wordt waarschijnlijk overschat met ongeveer 155 werknemers.

In figuur 3 staat het aantal incasso-ondernemingen naar het aantal werknemers weergegeven. Uit figuur 3 blijkt dat de meeste bedrijven met incasso als hoofd- of nevenactiviteit bestaan uit één werknemer. Met 563 geregistreerde werknemers is Intrum Justitia Nederland wat betreft het aantal werknemers het grootste bedrijf binnen de branche van incassowerkzaamheden. Met 273 medewerkers is Graydon Nederland BV het één na grootste bedrijf en Lindorff BV staat op nummer 3 met 150 medewerkers.

**Figuur 3 Aantal zuivere incassobedrijven en incasso-ondernemingen met nevenactiviteiten naar het aantal werknemers<sup>18</sup>**



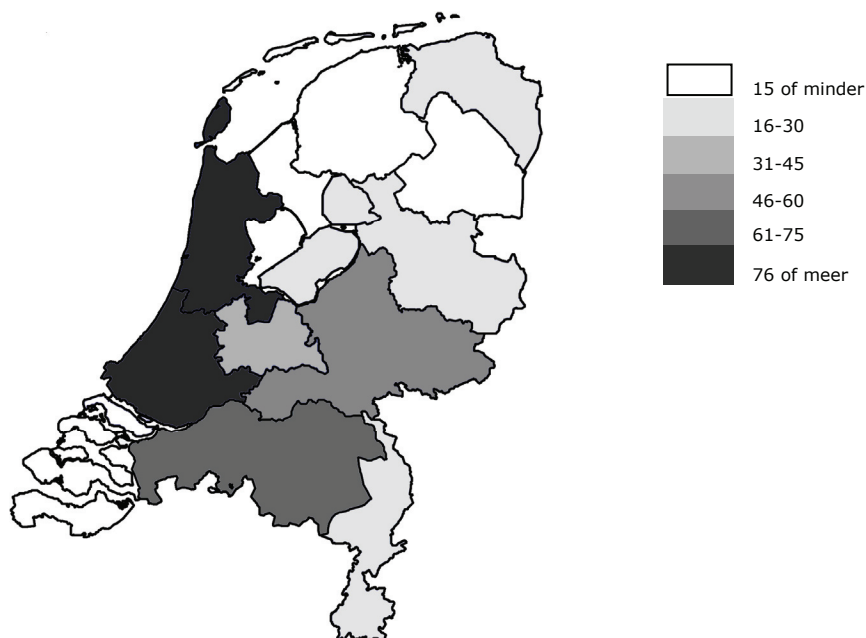
Zie tabel b2 in bijlage 6 voor een uitgebreid overzicht.

Bron: Handelsregister KvK, bewerking WODC

### 2.1.3 Verdeling van incassobureaus over Nederland

Figuur 4 laat zien hoe de naar schatting 444 incassobureaus zijn verdeeld over de Nederlandse provincies. De provincies Drenthe, Friesland en Zeeland hebben het kleinste aantal (minder dan 15) en Noord-Holland en Zuid-Holland het grootste aantal incassobureaus (meer dan 75).

**Figuur 4** Verdeling van incassobedrijven over de twaalf Nederlandse provincies



Zie tabel b3 in bijlage 6 voor corresponderende cijfers.

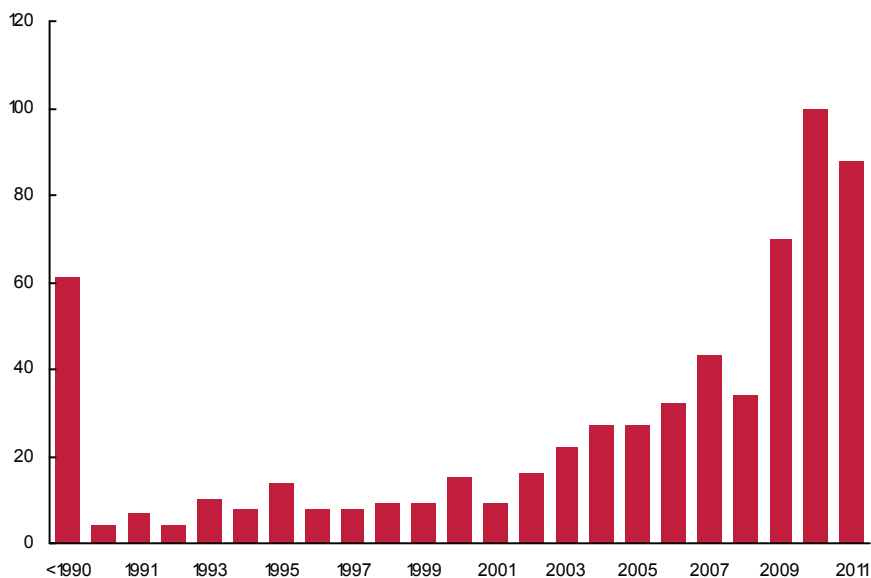
Bron: Handelsregister KvK, bewerking WODC

#### 2.1.4 Jaar van inschrijving van incassobureaus

Uit figuur 5 blijkt dat iets meer dan de helft van de incassobureaus (54%) zich ergens in de periode 2006 en 2011 bij de KvK heeft ingeschreven. Bijna alle incassobedrijven die in 2011 op de markt opereerden hebben zich geregistreerd ergens in de periode 1990-2011 (90%) en ongeveer één op de tien zijn ingeschreven vóór 1990 (10%). Dat er vanaf 2009 een toename is van het aantal registraties, heeft te maken met de inwerkingtreding van de nieuwe Handelsregisterwet per 1 juli 2008. Hiermee is het verplicht geworden voor alle vrije beroepen, waaronder incasso-ondernemingen, zich in te schrijven bij de KvK.<sup>19</sup> Deze inschrijving diende voor 31 december 2009 te hebben plaatsgevonden.

<sup>19</sup> De voornaamste nieuwe inschrijvers zijn eenmanszaken en maatschappen in de land- en tuinbouw en visserij, eenmanszaken en maatschappen in de vrije beroepen (zoals notarissen, fysiotherapeuten, advocaten en artsen), publiekrechtelijke rechtspersonen zoals ministeries, gemeenten en andere overheidsorganisaties, kerkgenootschappen, Verenigingen van Eigenaren, vestigingen van verenigingen en stichtingen en straatventers.

**Figuur 5 Het jaar van inschrijving van incassobedrijven die in 2011 geregistreerd stonden in het handelsregister**



Zie tabel b4 in bijlage 6 voor corresponderende cijfers

Bron: Handelsregister Kamer van Koophandel, bewerking WODC

### 2.1.5 De Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen

Op initiatief van een aantal incasso-ondernemingen is de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen (NVI) in 1989 opgericht uit onvrede over de regelgeving door de Nederlandse overheid. De NVI heeft als doel gesteld 'een verantwoorde werkwijze van incasso-ondernemingen in het maatschappelijk bestel te bewerkstelligen en de beroepsbelangen van incasso-ondernemingen in de meeste uitgebreide zin van het woord te behartigen'.<sup>20</sup> De vereniging beoogt incasso-ondernemingen de mogelijkheid te bieden zich te onderscheiden van 'organisaties en personen die een oneerlijke en ongeoorloofde incassopraktijk beoefenen' en het imago van de branche te verbeteren.<sup>21</sup> De vereniging streeft er naar dat NVI leden er een professionele bedrijfsvoering op na houden, het Incasso-Keurmerk naleven en de overige doelstellingen van de NVI ondersteunen. Er zijn in totaal 31 incassobureaus aangesloten bij de NVI (zie bijlage 5).

Het Incasso-Keurmerk is door de NVI ontwikkeld in samenwerking met het Keurmerkinstituut. Om als incasso-onderneming het keurmerk te verkrijgen moet aan een aantal eisen worden voldaan. Na het verkrijgen van het keurmerk is de incasso-onderneming gebonden aan de voorgeschreven regels voor het behoud van het keurmerk. Het keurmerk heeft betrekking op alle incassoactiviteiten van een onderneming binnen Nederland. Incassoactiviteiten buiten Nederland vallen niet onder het keurmerk met uitzondering van de regels ten aanzien van opdrachtgevers.

<sup>20</sup> [www.nvio.nl/](http://www.nvio.nl/)

<sup>21</sup> [www.nvio.nl/](http://www.nvio.nl/)

De volgende activiteiten vallen onder het keurmerk: profitletters,<sup>22</sup> overname van vorderingen, en juridische procedures zij het dat alleen de niet-juridische aspecten worden getoetst zoals termijnen en rapportages.

Volgens de NVI betekent het keurmerk voor opdrachtgevers dat incasso wordt uitbesteed aan een betrouwbare partner waar hoge eisen aan wordt gesteld. Deze eisen omvatten onder andere dat functionarissen die eindverantwoordelijk zijn voor de incasso-activiteiten in bezit moeten zijn van een *Verklaring Omtrent Gedrag* en dat er voor sleutelfunctionarissen een realistische vervangingsregeling moet zijn. Daarnaast moet de organisatie verzekerd zijn tegen beroepsaansprakelijkheid (ten minste € 500.000 per geval en ten minste € 1.000.000 per jaar). Bovendien ontvangt de opdrachtgever desgevraagd minstens elk kwartaal per incasso-opdracht schriftelijk een voortgangsrapportage. Bij afsluiting van het dossier ontvangt de opdrachtgever een heldere en financiële verantwoording. Aan de opdrachtgever worden alleen daadwerkelijk gemaakte kosten in rekening gebracht indien deze zelfde kosten niet op de debiteur zijn verhaald.<sup>23</sup> Er worden uitsluitend daadwerkelijk geleverde diensten in rekening gebracht aan de opdrachtgever.

Incasso-opdrachten van NVI-leden kunnen alleen worden uitgevoerd op basis van een schriftelijke overeenkomst waarin een aantal afspraken formeel worden vastgelegd zoals de wijze van de incassoprocedure en afdracht van geïnde gelden, de tarieven, de werkwijze ten aanzien van voortgangsrapportages, de plicht van de opdrachtgever alle relevante stukken te overhandigen en de informatievoorziening aan de debiteur. Verder wordt erin verwezen naar de algemene voorwaarden. Incasso-opdrachten worden alleen in behandeling genomen als de datum, het bedrag, de NAW-gegevens van de debiteur en de omschrijving van de factuur beschikbaar zijn. Er mogen geen verbintenissen worden aangegaan met partijen waarvan de rechtmatigheid van de ter incasso aan te bieden vorderingen aantoonbaar ongegrond is. Dit geldt in ieder geval voor partijen die spooknota's versturen en als zodanig staan geregistreerd bij het Steunpunt Acquisitiefraude.<sup>24</sup> Iedere incasso-opdracht wordt geregistreerd en in overeenstemming met de wettelijke bewaartermijnen vastgehouden. Het keurmerk vereist ook dat de Wet Bescherming Persoonsgegevens volledig en effectief is geïmplementeerd en er een geschreven procedure is voor de behandeling van klachten die moet worden nageleefd. De betalingen dienen te worden gestort op de verplicht aanwezige derdengeldrekening.<sup>25</sup> De administratie van geïncasseerde gelden is zodanig dat hierover op elk moment volledig verantwoording kan worden afgelegd. De financiële administratie van de organisatie als geheel sluit goed aan op de afzonderlijke dossiers opdat eventuele verschillen worden gesignaleerd en op korte termijn worden hersteld. Onterecht en/of teveel ontvangen betalingen worden teruggestort.

Voor debiteuren biedt het keurmerk volgens de NVI een waarborg voor 'correcte benadering, reële doorbelasting van incassokosten en een onafhankelijke geschil-

---

<sup>22</sup> Een profitletter is een sommatiebrief op het briefpapier van het incassobureau waarin de schuldenaar wordt opgeroepen een vordering te voldoen waarop een schuldeiser stelt recht te hebben. Kenmerkend daarbij is dat de incasso-onderneming géén opdracht heeft tot invordering, noch een dossier heeft aangelegd, maar de sommatie stuurt als éénmalige dienst voor de opdrachtgever. Het incassobureau verwijst daarbij de geadresseerde voor reactie en betaling naar de opdrachtgever.

<sup>23</sup> Indien er niet op 'no-cure no-pay' basis wordt gewerkt.

<sup>24</sup> Zie [www.fraudemeldpunt.nl](http://www.fraudemeldpunt.nl).

<sup>25</sup> Tot 1 mei 2012 was een zogenoemde 403-verklaring in plaats van een derdengeldenrekening ook toereikend. Een 403-verklaring is een verklaring waarin een moedermaatschappij zich garant stelt voor een dochteronderneming. Sinds 1 mei 2012 is het echter verplicht geworden om met een derdengeldenrekening te werken.

lenregeling' (zie bijlage 2).<sup>26</sup> Zo zijn er regels over het benaderen van debiteuren zoals het niet gebruiken van intimiderende methoden (faillissementsstempel, zonder toestemming van de debiteur de werkgever benaderen). Stukken die de vordering staven moeten ter inzage worden aangeboden als de debiteur hierom vraagt. Gemaakte afspraken worden schriftelijk overhandigd. Bij bezoek worden de richtlijnen van de Gedragscode Debiteurenbezoek in acht genomen. De debiteurenbezoekers mogen niet uitsluitend op basis van provisie werken (minimaal 25% vaste vergoeding). Aan debiteuren wordt uitsluitend kosten in rekening gebracht conform de wet, het 'Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten' en volgens de in het keurmerk beschreven uitgangspunten.<sup>27</sup> Voor een beschrijving van de klachtenprocedure wordt verwezen naar de geschillenregeling.<sup>28</sup>

De NVI houdt vier keer per jaar een enquête onder haar leden en laat de verkregen gegevens analyseren door een extern onderzoeksbureau. Uit de enquête blijkt dat de totale waarde van de actieve dossiers van leden van de NVI in het eerste kwartaal van 2012 lag op 6,3 miljard euro. Vergeleken met het laatste kwartaal van 2012, is de waarde gestegen met 18 miljoen euro. De stijging komt voor rekening van zogenoemde business-to-business (B2B) vorderingen (27 miljoen euro); de waarde van business-to-consumer (B2C) vorderingen is afgenomen met 8 miljoen euro. Het totale aantal openstaande dossiers is 3,6 miljoen, waarvan 3,5 miljoen consumentendossiers en 147.000 zakelijke dossiers. De totale waarde van 6,3 miljard euro wordt voor 83% bepaald door B2C vorderingen en voor 17% door B2B vorderingen. Iets meer dan 77.000 dossiers met een totale waarde van 272 miljoen euro zijn doorgestuurd naar de deurwaarder voor een verdere gerechtelijke afhandeling van de incasso. Ongeveer 500 dossiers met een totale waarde van 7,3 miljoen euro zijn doorgestuurd naar een advocaat.

#### 2.1.6 Marktaandeel

Voor het berekenen van een marktaandeel zijn totaalcijfers nodig zoals de totale afzet of de totale omzet. Helaas zijn dergelijke cijfers voor de markt van buitengerechtelijke incasso niet beschikbaar. Een precieze vaststelling van het marktaandeel van NVI-leden is daardoor niet mogelijk. Wel zijn er experts die een inschatting kunnen geven. Op basis van eigen inzicht in de incassomarkt, vermoedt de NVI dat ongeveer 80% van het totale aantal incassodossiers dat door bedrijven ter minnelijke incasso uit handen wordt gegeven (de uitbestede incasso) wordt behandeld door de NVI-leden. Als kan worden aangenomen dat deze veronderstelling in overeenstemming is met het feitelijke marktaandeel van NVI-leden, betekent dit dat ongeveer 20% van de vorderingen wordt behandeld door deurwaarders, advocatuur en niet-NVI-leden. De geïnterviewde bestuursleden van de VIA (zie bijlage 1) schatten het marktaandeel van de NVI in als 50%, gegeven de aanwezigheid van een aantal grote deurwaarderskantoren zoals GGN die ook veel buitengerechtelijke incassozaken behandelen.

#### **Aandeel binnen de incassobranche**

Hoewel er dus geen totaalcijfers over de markt beschikbaar zijn, zijn er wel een aantal indicatoren waarmee, in aanvulling op de inschatting van de NVI, een beeld kan worden verkregen van het aandeel dat de NVI-leden hebben binnen de incasso-

---

<sup>26</sup> De gedragscode in de bijlage is momenteel nog niet aangepast naar aanleiding van de wet normering buitengerechtelijke incassokosten.

<sup>27</sup> Voor het vaststellen van het maximale tarief van een vordering waarvan het verzuim is ingetreden voor 1 juli 2012, zijn de oude criteria uit 2009 nog van kracht.

<sup>28</sup> [http://klanten.e-mark.nl/nvio/PDFuploader/pdfs/Geschillenregeling\\_Verkorte\\_Versie.pdf](http://klanten.e-mark.nl/nvio/PDFuploader/pdfs/Geschillenregeling_Verkorte_Versie.pdf).

branche (dus exclusief deurwaarders en advocaten). Ten eerste kan er worden gekeken naar het aantal werknemers in de branche en het aantal werknemers bij leden van de NVI. Eerder in de rapportage is becijferd dat het aantal werknemers van alle incassobureaus (met of zonder nevenactiviteiten) grofweg 3.432 zal zijn. Afgaande op de gegevens van de KvK zijn er in totaal 2.031 werknemers in dienst bij leden van de NVI (zie bijlage 5). Afgezet tegen het totaal, is het NVI-aandeel uitgedrukt in het aantal werknemers bij incassobureaus (met of zonder nevenactiviteiten) ongeveer 59% van het totale aantal werknemers in de branche.

Om een beeld te krijgen van het marktaandeel van NVI-leden binnen de incasso-branche, kan ten tweede worden gekeken naar het aantal grotere incasso-ondernemingen (dus exclusief deurwaarders en advocatenkantoren) dat al dan niet lid is van de NVI. Uit tabel 5 blijkt dat negentien NVI-leden in de top 30 staan van grootste incassobureaus qua aantal werknemers. Van de tien grootste incasso-ondernemingen zijn er twee geen lid van de NVI en als wordt gekeken naar de twintig grootste incasso-ondernemingen, dan blijken er vijf geen lid te zijn van de NVI. Al met al kan worden gezegd dat een ruime meerderheid van de grootste incasso-ondernemingen lid is van de NVI. Onder de top 30 grootste bedrijven zijn er in totaal 1.965 werknemers in dienst bij leden van de NVI en 481 bij niet-NVI-leden. Dit komt overeen met een aandeel van 80% wat betreft aantal werknemers binnen het totale aantal incassobureaus met of zonder nevenwerkzaamheden.

Een grove inschatting van het marktaandeel laat zien dat ongeveer vier van de vijf werknemers bij de dertig grootste incasso-ondernemingen werkt bij een incasso-onderneming die valt onder het keurmerk van de NVI. Dit geldt grofweg voor ongeveer drie van de vijf werknemers in de gehele branche.

**Tabel 5 Top 30 incasso-ondernemingen met de meeste medewerkers; werknemersaantal en NVI-lidmaatschap<sup>a</sup>**

Positie	Handelsnaam	Werknemersaantal <sup>b</sup>	NVI-lid?
1	Intrum Justitia Nederland B.V.	563	ja
2	Graydon Nederland B.V.	273	ja
3	Lindorff B.V.	150	ja
4	Fa-med B.V.	115	nee
5	Ultimoo Incasso <sup>c</sup>	100	ja
6	Solveon Incasso B.V.	92	ja
7	Atradius Collections B.V.	90	nee
8	Bos Incasso B.V. <sup>d</sup>	89	ja
9	Vesting Finance	89	ja
10	Inkasso-unie B.V.	78	ja
11	Creditforce Professionals B.V.	75	ja
12	Incassobureau Fiditon B.V.	71	ja
13	Trust Krediet Beheer (TKB)	63	nee
14	Das Incasso Rotterdam B.V.	57	ja
15	Incassobureau Inspectrum B.V. <sup>e</sup>	53	ja
16	B.V. Algemeen Financ. Incassobedrijf A.F.I.	46	ja
17	Debt Control Holland	42	nee
18	Nationaal Incasso Bureau B.V. <sup>f</sup>	42	ja
19	Hypocasso B.V. <sup>g</sup>	39	nee
20	Collective B.V.	35	ja
21	Med-pac Incassopartners B.V. (bekend als Credios)	35	nee
22	Cannock Chase Incasso	35	ja
23	EOS Nederland B.V.	32	ja
24	Dra Debt Recovery Agency (Bekend als EDR credit service)	30	ja
25	DAS Incasso Arnhem B.V.	30	ja
26	H.N.L. Incassodiensten	28	nee
27	B & D Juristen (DAS Utrecht)	25	nee
28	BVCM B.V.	25	ja
29	Nedincasso B.V. (voorheen incassodirect)	23	nee
30	Haghedreve Incasso (nu Collectsolutions)	21	nee

<sup>a</sup> Incassobedrijven die de onderneming juridisch hebben opgedeeld in meerdere incassobedrijven beschouwen we als één incassobedrijf (NAW-gegevens zijn identiek en de bedrijfsnamen vergelijkbaar, bijvoorbeeld bij Creditforce Collections BV, Creditforce New Zealand en Creditforce Professionals BV).

<sup>b</sup> Het aantal werknemers is een benadering. Werknemers in een Holding zijn niet meegerekend, en het is de vraag in hoeverre het aantal medewerkers correct is geregistreerd in het bestand van de KvK. Desalniettemin geeft het wel een redelijke indicatie van de grootte van het bedrijf.

<sup>c</sup> Bij de KvK staan 0 medewerkers geregistreerd. Bij navraag bij Ultimoo blijkt dit circa 100 te moeten zijn.

<sup>d</sup> Voorheen Euro Incassodienst B.V.

<sup>e</sup> Incassobureau Inspectrum is een handelsnaam van DSB Bank NV in faillissement en staat geregistreerd in de hoofdcategorie 'advocatenkantoor'. Hoewel er in beginsel geen deurwaarderskantoren en advocatenkantoren staan opgenomen in deze lijst wordt voor dit bedrijf een uitzondering gemaakt vanwege het NVI-lidmaatschap.

<sup>f</sup> Het aantal werkzame personen is gebaseerd op een inmiddels uitgeschreven KvK nummer; het nieuwe nummer vermeldt 0 werkzame personen.

<sup>g</sup> Hypocasso is een joint venture van Solveon en Strater.

Bron: Website Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen; handelsregister van de KvK, bewerking WODC.



## 2.2 Gerechtsdeurwaarders<sup>29</sup>

Het ambt van de gerechtsdeurwaarder<sup>30</sup> heeft een hybride karakter.<sup>31</sup> Een gerechtsdeurwaarder is openbaar ambtenaar en zelfstandig ondernemer tegelijk. De ambtelijke handelingen van de gerechtsdeurwaarder hebben in beginsel betrekking op het terrein van het civiele recht en zijn toegeschreven bij wet. De gerechtsdeurwaarder doet onder andere aan procesinleiding en dwingt datgene af wat bij vonnis is toegevoegd. Het gaat om taken zoals het dagvaarden van natuurlijke en rechtspersonen, het betekenen van juridische documenten en de executie van vonnissen. Niet-ambtelijke handelingen hebben onder andere betrekking op adviesverlening, bemiddeling, het treffen van betalingsregelingen en zonder dwangmiddelen incasseren voor de opdrachtgever. Deze diensten mogen de goede en onafhankelijke vervulling van het gerechtsdeurwaardersambt, dan wel het aanzien daarvan, niet schaden of belemmeren. De gerechtsdeurwaarder dient bij al zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig te handelen in het belang van een betrouwbare en zorgvuldige rechtspleging. Voor incasso-opdrachten betekent dit dat de deurwaarder de belangen van zowel de crediteur als de debiteur moet dienen.

Bij een incasso-opdracht kan een gerechtsdeurwaarder zowel ambtelijke als niet-ambtelijke handelingen verrichten. Indien er bij het invorderen van het geld geen machtsmiddelen worden gebruikt (zoals inbeslagname van loon of inboedel), dan is het feitelijk minnelijke incasso en begeeft de gerechtsdeurwaarder zich op hetzelfde gebied als de incasso-ondernemingen. De handelingen zijn dan niet-ambtelijk. Als er machtsmiddelen worden gebruikt dan verricht de deurwaarder ambtelijke handelingen. Hij begeeft zich dan op een gedeelte van het incassotraject waar de deurwaarder een monopoliepositie heeft. De scheidslijn tussen ambtelijke en niet-ambtelijke handelingen is soms wat onduidelijk: het opstellen van een dagvaarding is bijvoorbeeld geen ambtshandeling, maar deze uitbrengen weer wel.

Minnelijke incasso loopt als een rode draad door al het handelen van de deurwaarder heen. Het komt bijvoorbeeld vaak voor dat inbeslagname in de gerechtelijke en executiefase wordt voorkomen door het treffen van een betalingsregeling. Bij een zodanige betalingsregeling, ter voorkoming van beslaglegging, wordt incasso minnelijk geregeld. Soms is het enkele feit dat de deurwaarder is ingeschakeld voldoende om betaling af te dwingen. De deurwaarder hoeft dan niet naar machtsmiddelen te grijpen, maar zonder de mogelijkheid van dwangmiddelen was er wellicht (nog) niet betaald of een regeling getroffen. De voorzitter van de KBvG schat in dat ongeveer 70% tot 80% van de zaken waar gerechtsdeurwaarders een dwangmiddel dreigen toe te passen, zij dit uiteindelijk niet hoeven te gebruiken. De vordering wordt dan alsnog door de schuldenaar (veelal via een betalingsregeling) vrijwillig afgedaan.

Gerechtsdeurwaarders verlenen hun diensten aan bedrijven, instellingen, de overheid en particulieren. De opdrachtgevers zijn grofweg onder te verdelen in (a) een groep structurele klanten die voornamelijk veel gestandaardiseerde zaken aanbieden en waar contracten mee zijn afgesloten, (b) regelmatige klanten en (c) inci-

---

<sup>29</sup> Naast gerechtsdeurwaarders zijn er ook belastingdeurwaarders. Ook deze deurwaarders houden zich bezig met incasso. Ze zijn werkzaam bij het rijk en bij lagere overheden. Namens de Minister van Financiën vorderen deze ambtenaren uitsluitend belastinggelden. Ze kunnen daarom worden beschouwd als onderdeel van de overheid en maken als zodanig, net als grotere bedrijven met incassoafdelingen, geen deel uit van de incassobranche. Ze zijn ambtenaar, geen ondernemer.

<sup>30</sup> De titel gerechtsdeurwaarder mag alleen worden gevoerd door de persoon die als zodanig is benoemd en beëdigd (artikel 4 tot 9 GDW).

<sup>31</sup> Ministerie van Justitie: Noblesse Oblige: Commissie evaluatie Koninklijke beroepsorganisatie van gerechtsdeurwaarders (artikel 85 Gerechtsdeurwaarderswet).

dentele klanten.<sup>32</sup> Tot de groep structurele opdrachtgevers behoren instanties zoals banken, financieringsmaatschappijen, woningbouwcoöperaties, energiebedrijven, telecommunicatiebedrijven, postorderbedrijven, ziektekostenverzekeringen of grotere incassobureaus. Daarnaast is er een groep opdrachtgevers die regelmatig gebruikmaakt van diensten van gerechtsdeurwaarders, maar die doorgaans geen afspraken maken die schriftelijk worden vastgelegd. Dit kunnen bijvoorbeeld advocaten, collega-gerechtsdeurwaarders (uit bijvoorbeeld een ander arrondissement), notarissen, incassobureaus en het midden- en kleinbedrijf zijn. De opdrachten zijn veelal minder gestandaardiseerd en vaker maatwerk. Tot slot is er een groep incidentele gebruikers. Dit zijn opdrachtgevers die slechts één of een enkele keer een beroep doen op de gerechtsdeurwaarder, zoals burgers en kleine bedrijven die zich rechtstreeks tot de deurwaarder wenden. Een groot deel van de opdrachten van particulieren bestaat uit het innen van achterstallige alimentatiegelden. Dergelijke opdrachten komen meestal via advocaten bij de gerechtsdeurwaarder terecht. Bedrijven die acuut in hun voortbestaan worden bedreigd omdat rekeningen niet worden betaald zullen eerder gelijk een deurwaarder inschakelen dan een incassobureau.

In de deurwaardersbranche is een professionalisering gaande. Waar vroeger nog wel eens een deurwaarder werd ingeschakeld zonder dat daar een contract aan ten grondslag lag, leggen partijen in toenemende mate, zeker waar sprake is van wat langere verbintenissen, de rechten en verplichtingen in contracten vast. Voor gerechtsdeurwaarders is het overigens verboden om vorderingen te kopen.

### *2.2.1 Aantal deurwaarderskantoren*

In 2012 telt Nederland 387 gerechtsdeurwaarders en 561 kandidaat-gerechtsdeurwaarders. Zij zijn werkzaam binnen iets meer dan 200 gerechtsdeurwaarderskantoren.<sup>33</sup> De totale omzet in 2010 van deurwaarders is 428 miljoen euro (KBvG, 2011). Het gemiddelde aandeel van de buitengerechtelijke incasso-omzet is 18% van de totale omzet van gerechtsdeurwaardersondernemingen.<sup>34</sup> Hierbij gaat het om pure minnelijke incasso, dat wil zeggen, dat de vordering zonder enige ambts-handeling is geïnd. De omzet voor buitengerechtelijke incasso is ongeveer 77 miljoen euro.

### *2.2.2 Verdeling van gerechtsdeurwaarders over Nederland*

In figuur 6 staat de verdeling van het aantal gerechtsdeurwaarders in Nederland weergegeven voor het jaar 2012. Uit de figuur blijkt dat de meeste gerechtsdeurwaarders werkzaam zijn in Zuid-Holland (76 of meer). Noord-Holland kent ten opzichte van de rest van Nederland ook veel deurwaarders. Friesland, Groningen, Drenthe, Flevoland en Zeeland kennen het laagste aantal gerechtsdeurwaarders (15 of minder).

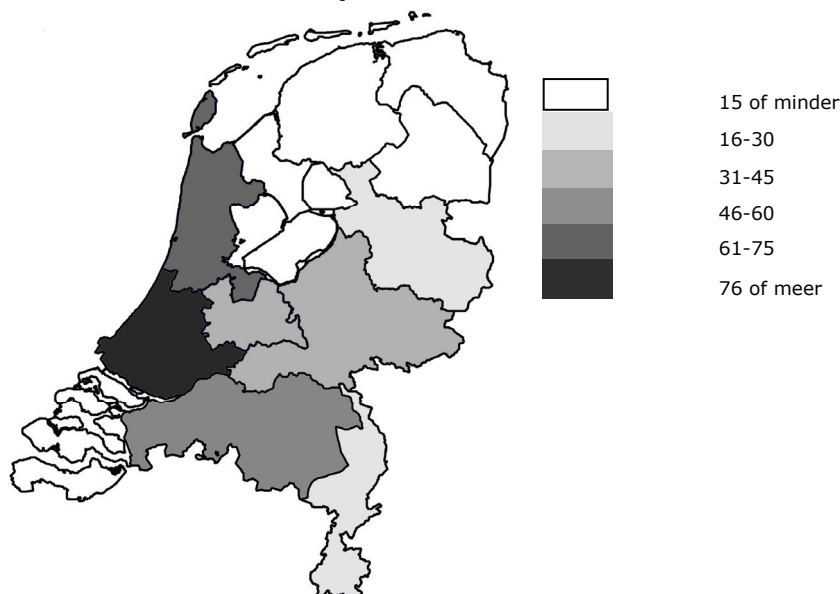
---

<sup>32</sup> Zie Ter Voert en Ewijk (2006).

<sup>33</sup> Bij de KvK stonden 87 gerechtsdeurwaarderskantoren geregistreerd als bedrijven die tevens aan kredietinformatie en incasso doen. De overige 113 deurwaarderskantoren staan bij de KvK waarschijnlijk geregistreerd als deurwaarderskantoor en staan niet geregistreerd binnen de categorie 'kredietinformatie en incasso'.

<sup>34</sup> Capgemini Consulting (2011) Onderzoek naar omzetverdeling bij gerechtsdeurwaardersondernemingen.

**Figuur 6** Verdeling van gerechtsdeurwaarders over de twaalf Nederlandse provincies



Zie tabel b5 in bijlage 6 voor corresponderende cijfers.

Bron: Ledenlijst van de KBvG, bewerking WODC

### 2.2.3 Regulering

Om benoemd en beëdigd te worden als gerechtsdeurwaarder moet aan een aantal toelatingseisen worden voldaan. Ten eerste moet de erkende opleiding tot gerechtsdeurwaarder met goed gevolg zijn voltooid. De beroepsopleiding tot gerechtsdeurwaarder is toegankelijk voor iedereen met een mbo-, havo- of vwo-diploma. Personen van 21 jaar of ouder zonder zo'n diploma kunnen een toelatingsexamen tot de beroepsopleiding doen. De opleiding wordt verzorgd door de Hogeschool van Utrecht in de vorm van een vierjarige hbo-deeltijdopleiding. Tijdens de opleiding dient de student in deeltijd te werken, het liefst bij een deurwaarderskantoor. Na drie jaar ontvangt de student een verklaring dat de eerste fase van de studie met succes is afgerond. Met de verklaring kan de student in het vierde jaar de verplichte praktijkstage als toegevoegd kandidaatgerechtsdeurwaarder gaan volgen. Vervolgens moet na afronding van de stageperiode nog een jaar gewerkt worden als toegevoegd kandidaat-gerechtsdeurwaarder. Daarna komt de kandidaat in aanmerking voor benoeming tot gerechtsdeurwaarder (zie artikel 5 lid c GDW).

Gerechtsdeurwaarders zijn allen lid van hun publiekrechtelijke beroepsorganisatie: de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG). Dit is wettelijk geregeld in de Gerechtsdeurwaarderswet die in juli 2001 in werking is getreden. Eén van de doelstellingen van deze wet is het bevorderen van marktwerking binnen de beroepsgroep. Onder deze wet hebben deurwaarders landelijke bevoegdheid gekregen, zijn de mogelijkheden van het opzetten van een gerechtsdeurwaarderskantoor versoepeld en zijn de tarieven voor opdrachtgevers vrij gelaten. Bovendien is de regelgeving op het beroep strenger geworden door de invoering van wettelijk tuchtrecht en financieel toezicht, en door het omzetten van de KBvG als beroepsvereniging naar een publiekrechtelijke organisatie met een verordenende bevoegdheid.

De KBvG heeft als taak een goede beroepsuitoefening en de vakbekwaamheid van de leden te bevorderen. Hoe aan deze taak invulling wordt gegeven, wordt overge-

laten aan de beroepsorganisatie zelf. De organisatie is bevoegd om regulerend op te treden in het belang van een goede beroepsuitoefening.<sup>35</sup> De KBvG kan verordeningen vaststellen waaraan alle gerechtsdeurwaarders zich moeten houden (Ministerie van Justitie, 2009). Zo zijn onder meer de Verordening beroeps- en gedragsregels gerechtsdeurwaarders en de Gedragscode ter bescherming persoonsgegevens vastgesteld en stimuleert de KBvG de dienstverlenende kwaliteit van gerechtsdeurwaarderskantoren door het opstellen van een kwaliteitshandboek.

De deurwaarder dient zich te houden aan de gedragscodes die zijn opgesteld voor de beroepsgroep (zie bijlage 3). Klachten over (toegevoegd kandidaat-)gerechtsdeurwaarders kunnen worden voorgelegd aan de tuchtrechter (Kamer voor Gerechtsdeurwaarders, onderdeel van rechtbank Amsterdam). Dit geldt voor klachten over zowel ambtelijke als niet-ambtelijke handelingen. Permanente educatie voor gerechtsdeurwaarders wordt verzorgd door verscheidene opleidingsinstellingen. Het bestuur van de KBvG kent alleen opleidingspunten toe aan onderwijs dat voldoet aan de criteria die staan opgenomen in de verordening bevordering vakbekwaamheid KBvG en het reglement bevordering vakbekwaamheid.<sup>36</sup>

Het Bureau Financieel Toezicht (BFT) is ontstaan in 1999. Het is een voortzetting van het voormalige Centraal Bureau van Bijstand. Dat werd in 1933 ingesteld door het ministerie van Justitie om toezicht te houden op de boekhouding van notarissen. Het BFT is een zelfstandig en onafhankelijk bestuursorgaan gesubsidieerd door het ministerie van Veiligheid en Justitie. Het BFT houdt onder andere toezicht op het nakomen van de financiële en administratieve verplichtingen van deurwaarders en het beheer van de derdengelden. De gelden van de cliënten worden beschermd door een wettelijke derdenrekening waardoor het geld dat wordt geïnd voor de opdrachtgever is afgezonderd van het vermogen van de gerechtsdeurwaarder. Dit geldt zowel voor gelden die door middel van tenuitvoerlegging zijn geïnd als minnelijk geïncasseerde gelden.

### 2.3 Incassoadvocatuur

Nederland telt ruim 16.000 advocaten.<sup>37</sup> Veel advocaten houden zich op enigerlei wijze bezig met het incasseren van geldvorderingen, zowel buitengerechtelijk als gerechtelijk. Voorbeelden hiervan zijn geldvorderingen die geïncasseerd worden in de sfeer van een schadevergoeding of uit de personen- en familierechtpraktijk zoals een alimentatievordering. Een deel van deze advocaten heeft zich gespecialiseerd in het incasseren van geldvorderingen. Hoewel de meeste advocaten werken op basis van een uurtarief, kan voor een incassozaak ook worden gekozen voor een incassotarief waarbij de advocaat als honorarium een percentage van het geïncasseerde bedrag ontvangt.

De Nederlandse Orde van Advocaten (NOvA)<sup>38,39</sup> heeft richtlijnen opgesteld voor de hoogte van dat percentage.

---

<sup>35</sup> Vooral vanwege integriteitsproblemen die kunnen ontstaan in het spanningsveld van openbaar ambtenaar (publiek belang) en zelfstandig ondernemer (eigen belang).

<sup>36</sup> zie [www.kbvg.nl/index.php?id=1208](http://www.kbvg.nl/index.php?id=1208)

<sup>37</sup> Jaarverslag NOvA 2011.

<sup>38</sup> De NOvA is de beroepsorganisatie van de advocatuur die is opgericht in 1952 en is ingesteld bij de Advocatenwet. Het is de landelijke koepelorganisatie van de plaatselijke Ordes van Advocaten waarvan er in elk arrondissement één te vinden is. Iedere advocaat is van rechtswege lid van de orde. De Nederlandse Orde van Advocaten is bevoegd om verordeningen uit te vaardigen die bindend zijn voor haar leden. De NOvA heeft gedragsregels opgesteld voor haar leden die staan gedocumenteerd in het zogenoemde Vademecum Advocatuur.

<sup>39</sup> In het vervolg wordt gebruikgemaakt van de afkorting 'de Orde'.

Net als bij de gerechtsdeurwaarders is het advocatenberoep wettelijke gereguleerd. Hierbij gaat het onder andere om de toelatingseisen, het tuchtrecht en de verplichte lidmaatschap van de Orde. Daarnaast kent het advocatenberoep een vorm van zelfregulering. Dit verloopt via de verordenende bevoegdheid van de Orde.

### 2.3.1 Nederlandse Vereniging van Incasso- en procesadvocaten

Op initiatief van de Orde is in 1993 de Nederlandse Vereniging van Incasso- en procesadvocaten (VIA) opgericht. De VIA is een specialisatievereniging van de Orde voor advocaten die zijn gespecialiseerd in het incasseren van geldvorderingen en advocaten die gespecialiseerd zijn in procesrecht. Advocaten die zijn aangesloten bij de vereniging kunnen zich onderscheiden van andere advocaten door gebruik te maken van de naam *incassoadvocaat* en een logo van de vereniging op het briefpapier. Hierdoor kan duidelijk worden gemaakt dat de bewuste advocaat lid is van de VIA en zich gespecialiseerd heeft in het incasseren van geldvorderingen.

De meeste opdrachten van incassoadvocaten zijn losse opdrachten. Met opdrachtgevers wordt niet vaak een samenwerkingsovereenkomst (een *Service Level Agreement*) gesloten waarin wordt bepaald hoe de incassozaken worden afgedaan die zijn overdragen. Als hier sprake van is, dan zal dit meestal voortkomen uit de wens van de opdrachtgever om de samenwerking vast te leggen in een contract. De meeste leden zullen een eenvoudig contract sluiten met een opdrachtgever voor een individuele zaak.

Het merendeel van de incassozaken die incassoadvocaten behandelen, zal zich meer kenmerken door maatwerk dan de meeste incassozaken die incassobureaus of deurwaarders behandelen. Grote partijen zoals energieleveranciers zullen de consumentenvorderingen laten incasseren door grote incassokantoren of deurwaarderscollectieven en kiezen er vaak bewust voor om zakelijke incasso bij een incassoadvocaat neer te leggen. Er kan dus sprake zijn van differentiatie wat betreft incasso-opdrachten van één opdrachtgever. De gemiddelde ondernemer zal eerder geneigd zijn om naar een advocaat te stappen als het belang wat groter, maar vooral als de zaak complexer is.

De orde van advocaten heeft gedragsregels die gelden voor iedere advocaat. Voor incassoadvocaten aangesloten bij de VIA geldt aanvullend nog een speciale set van voorwaarden (zie bijlage 4). Deze regels zijn strenger dan de algemene advocatenregels. Mensen kunnen zich beklagen bij de VIA over een VIA-lid. Komen de partijen er in onderling overleg niet uit, dan is er de mogelijkheid het geschil voor te leggen aan een externe commissie die de klacht gaat beoordelen.

Volgens de VIA kunnen advocaten alleen lid worden als er aan strenge eisen is voldaan. Om lid te worden moet een advocaat een aantal jaren als advocaat werkzaam zijn en moet de advocaat minimaal 30% van zijn praktijk besteden aan incassozaken. Om lidmaatschap te behouden moet een advocaat per jaar acht punten halen in cursussen die door of via de VIA worden aangeboden. Dit aantal punten valt binnen het kader van permanente educatie van de Orde (advocaten moeten twintig punten behalen waarvan er dus acht aan de opleidingseisen van de VIA moeten voldoen).

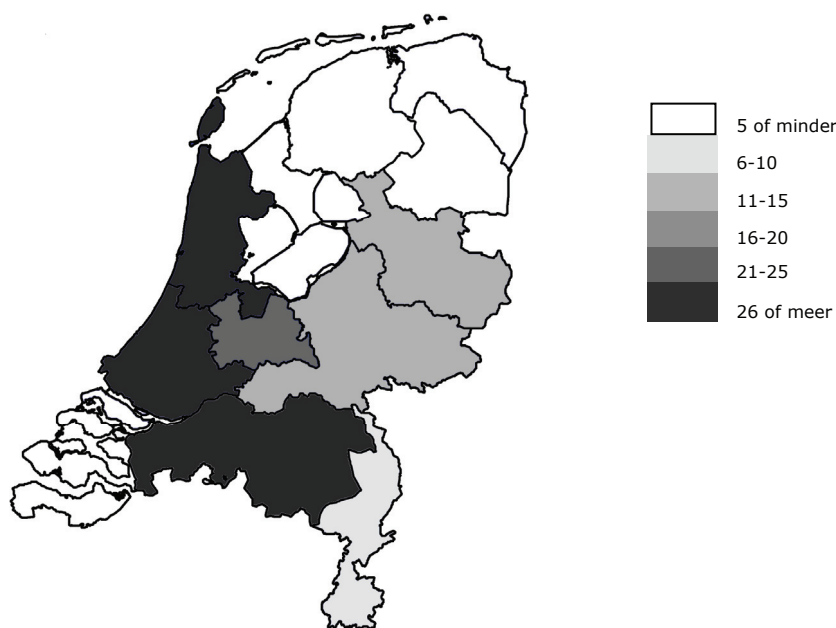
Qua grootte is de VIA ongeveer de derde of vierde specialisatievereniging van de Orde. Van de 187 actieve leden houdt het grootste gedeelte zich bezig met het incasseren van geldvorderingen en procespraktijk. Het aantal zaken dat een incassoadvocaat op jaarbasis afdoet kan enorm variëren tussen advocaten. Tien tot vijftien vorderingen is een ondergrens voor lidmaatschap van de VIA. Incassoadvocaten zijn vooral actief in vorderingen van bedrijven op bedrijven (hoewel er ook wel vorderingen van bedrijven op consumenten en van consumenten op bedrijven behandeld worden). Hierbij kan worden gedacht aan kleine ondernemers, MKB en beurs-

genoteerde vennootschappen. Een van de grootste spelers op de zakelijke incasso-markt bedient ongeveer vijftig beursgenoteerde vennootschappen waarbij het gaat om geldvorderingen van € 100 tot in de miljoenen. De omzet onder de VIA-leden is onbekend. De meeste VIA-leden houden zich bezig met vorderingen binnen de grenzen van Nederland. Een paar leden incasseren over de landsgrenzen heen. Er waren tien advocaten(kantoren) die in 2011 bij de KvK geregistreerd stonden als bedrijven die werkzaamheden verrichtten op het gebied van kredietinformatie en incasso.

### 2.3.2 Verdeling van VIA-advocaten over Nederland

In figuur 7 staat weergegeven hoe de VIA-advocaten zijn verdeeld over Nederland. De meeste advocaten zitten in de provincies Noord-Holland, Zuid-Holland, en Noord-Brabant. Flevoland heeft geen enkele VIA advocaat, Drenthe, Groningen en Friesland een paar.

**Figuur 7 Verdeling van VIA-advocaten over de twaalf Nederlandse provincies**



Zie tabel b6 in bijlage 6 voor corresponderende cijfers.

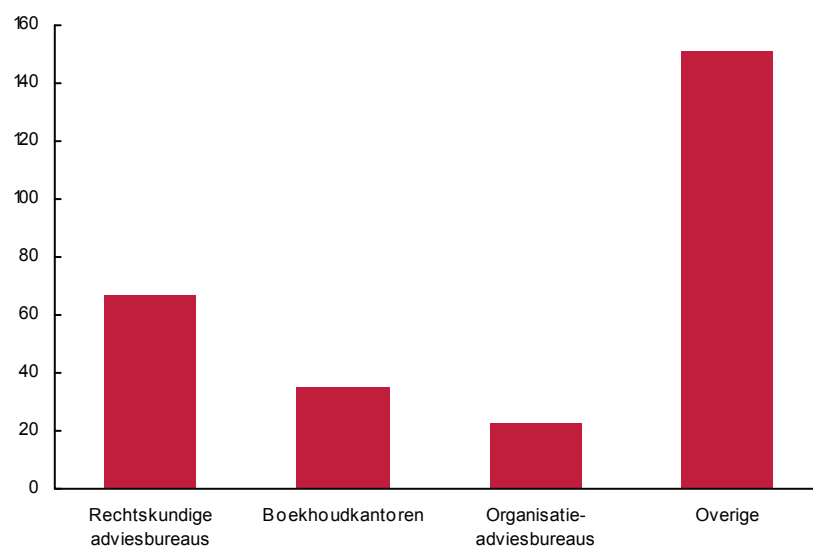
Bron: Ledenlijst van de VIA, bewerking WODC

## 2.4 Bedrijven met incasso als nevenactiviteit

In 2011 stonden er 276 bedrijven met kredietinformatie en incasso als eerste of tweede nevenactiviteit geregistreerd bij de KvK. De hoofdactiviteiten van deze bedrijven zijn divers. In figuur 8 staan de meest voorkomende hoofdactiviteiten van deze bedrijven. Er blijken 67 rechtskundige adviesbureaus geregistreerd te staan en nog een aantal boekhoudkantoren (35) en organisatieadviesbureaus (23) die naast hun hoofdwerkzaamheden ook aan incasso en/of kredietinformatie doen. De meerderheid van de hoofdactiviteiten is echter te divers om te expliciteren (de overige categorie in figuur 8). Dit kan variëren van een drukkerij tot groothandel in watersporten of muziekinstrumenten, en van catering- tot timmerbedrijf. Merk op dat grotere bedrijven (die meer dan twee activiteiten hebben) veelal buiten deze regis-

traties vallen omdat alleen de eerste en tweede nevenactiviteit wordt opgegeven bij de KvK. In het registratiebestand was het grootste bedrijf met incasso als nevenactiviteit een drukkerij met tachtig medewerkers. Als zodanig vallen grotere bedrijven die aan inhouse incasso doen buiten het huidige onderzoek. Hoeveel dit er zijn is onbekend.

**Figuur 8 Hoofdactiviteit van bedrijven die kredietinformatie en incasso hebben opgegeven bij de KvK als eerste of tweede nevenactiviteit**



Zie tabel b7 in bijlage 6 voor een uitgebreid overzicht.

Bron: Handelsregister KvK, bewerking WODC





### 3 Conclusie

Het doel van het huidige onderzoek is op basis van feitenmateriaal te rapporteren over de aard en de omvang van de incassomarkt. Hiertoe zijn gegevens verzameld bij de KvK, is gebruik gemaakt van eerder onderzoek en zijn gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen (NVI), de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG) en de Vereniging van Incasso- en procesadvocaten (VIA).

De onderzoeksvragen waren:

- 1 Hoe ziet de markt van buitengerechtelijke incasso er op hoofdlijnen uit?
- 2 Welk deel van de buitengerechtelijke incassomarkt valt wel en welk deel valt niet onder een bepaalde vorm van regulering?

#### **Markt van buitengerechtelijke incasso in hoofdlijnen**

Op de markt van buitengerechtelijke incasso zijn hoofdzakelijk de volgende spelers actief: incassobureaus, gerechtsdeurwaarders en advocaten. Op basis van gegevens van de KvK is geschat dat Nederland in 2011 ongeveer 444 incasso-ondernemingen telt waarvan 285 'zuivere' incassobureaus (d.w.z. zonder nevenactiviteiten) en 158 incassobureaus met nevenactiviteiten zoals advisering op rechtskundig- of organisatiegebied.<sup>40</sup> Er werken naar schatting in totaal 3.432 mensen bij de circa 444 incasso-ondernemingen.

Verder telt Nederland 387 gerechtsdeurwaarders en 561 kandidaat gerechtsdeurwaarders met ruim 200 deurwaarderskantoren. Bijna 90 van deze deurwaarderskantoren staan geregistreerd bij de KvK als kantoren die ook of voornamelijk kredietinformatie- en incassowerkzaamheden verrichten. Gerechtsdeurwaarders houden zich echter vooral bezig met ambtshandelingen in het gerechtelijke traject. Ongeveer 18% van hun omzet komt voort uit buitengerechtelijke incassowerkzaamheden.

Van de 16.000 advocaten in Nederland, zijn er 187 expliciet gespecialiseerd in geldinvorderings- (en/of proces)werkzaamheden en mogen de naam incassoadvocaat dragen. Hierbij gaat het dus zowel om buitengerechtelijke als gerechtelijke incasso-activiteiten. Bij de KvK staan 10 advocaten(kantoren) geregistreerd in de categorie kredietinformatie en incasso. Naast deze gespecialiseerde advocaten, zullen nog veel andere advocaten in de uitoefening van hun beroep met buitengerechtelijke incassozaken in aanraking komen.

De meeste incassobureaus, gerechtsdeurwaarders en VIA-advocaten bevinden zich in de dichtstbevolkte provincies Noord-Holland, Zuid-Holland en Brabant. De minste bevinden zich in Friesland, Groningen, Drenthe, Flevoland en Zeeland.

Tot slot zijn er 276 bedrijven die bij de KvK geregistreerd staan als bedrijven die als nevenactiviteit aan kredietinformatie of incasso doen.

#### **Reguleringsbereik binnen de markt van buitengerechtelijke incasso**

Om de tweede onderzoeksvraag te beantwoorden hebben we een aantal kenmerken in kaart gebracht van de belangrijkste spelers op de markt van buitengerechtelijke incasso (zie figuur 1). Eerst is gekeken naar de incasso-ondernemingen. Voor het beginnen van een incasso-onderneming zijn geen wettelijke vereisten gesteld:

---

<sup>40</sup> Omdat het gegevensbestand van de KvK een aantal onzuiverheden bevat, is het aantal incassobureaus geschat. Het totale aantal incasso-ondernemingen met of zonder nevenactiviteiten ligt in ieder geval tussen 356 incassobedrijven en 531 incassobedrijven.

iedereen kan een incasso-onderneming starten. Er is geen regulering die betrekking heeft op de gehele beroepsgroep. Een deel van de markt kent echter wel een vorm van zelfregulering. De belangenvereniging van de incasso-ondernemingen, de NVI, kent een keurmerk, een klachtenprocedure en een gedragscode voor haar 31 leden. Deze leden zijn vooral de grootste incasso-ondernemingen. Van de dertig grootste incassobedrijven zijn er negentien lid van de NVI. Daarmee valt een groot deel van zaken die worden behandeld door de grotere incassobedrijven (met of zonder nevenactiviteiten) onder zelfregulering van de branche (zie paragraaf 2.1.5). De NVI vermoedt dat het marktaandeel van haar leden ongeveer 80% van het totale aantal in de markt aanwezige vorderingen is. De VIA schat dit lager in, namelijk op circa 50%. Aan de hand van gegevens van de KvK blijkt dat er onder de top 30 grootste incassobureaus in totaal 1.965 werknemers in dienst zijn bij leden van de NVI en 481 bij niet-NVI-leden. Dit komt overeen met een NVI-aandeel van 80% wat betreft aantal werknemers binnen de dertig grootste incassobureaus met of zonder nevenwerkzaamheden. Als wordt gekeken naar het aantal werknemers van alle incassobureaus met of zonder nevenwerkzaamheden, dan is het aandeel uitgedrukt in aantallen werknemers naar schatting 59%. Al met al betekent dit dat ongeveer vier van de vijf werknemers bij de dertig grootste incasso-ondernemingen werkt bij een incasso-onderneming die valt onder regulering van de NVI. Dit geldt grofweg voor ongeveer drie van de vijf werknemers bij *alle* incasso-ondernemingen. Veel kleinere incasso-ondernemingen zijn geen lid van de NVI. Als het totale aantal incasso-ondernemingen als referentiepunt wordt genomen, dan valt slechts 7% onder zelfregulering.

De beroepen van gerechtsdeurwaarder en advocaat zijn bij wet gereguleerd en door zelfregulering van de beroepsorganisatie waar alle beroepsbeoefenaren verplicht lid van zijn. Er gelden bijvoorbeeld toelatingseisen, er is verplichte educatie en alle leden vallen onder het tuchtrecht en toezicht (zie figuur 9). Alle beroepsmatige activiteiten van deze beroepsgroepen vallen onder het tuchtrecht en toezicht, dus ook de buitengerechtelijke incassoactiviteiten.

De 276 bedrijven die hebben aangegeven bij de KvK aan kredietinformatie en incasso te doen als nevenactiviteit maar niet als hoofdactiviteit vallen niet onder een bepaalde vorm van regulering. Dit zijn overwegend kleinere kantoren met weinig medewerkers. De grotere ondernemingen die aan inhouse incasso doen, staan bij de KvK waarschijnlijk niet ingeschreven in de categorie 'krediet-informatie en incasso' en vallen daarom buiten het zicht van het huidige onderzoek.

Bij de 444 incasso-ondernemingen werken ongeveer 3.432 mensen waarvan 1.965 in dienst zijn bij de leden van de NVI. Deze werknemers vallen allen onder zelfregulering van de NVI. Beoordeeld aan het aantal medewerkers valt dus een substantieel deel van de werknemers van incasso-ondernemingen onder zelfregulering, namelijk ongeveer 59%. Hoe groot het marktaandeel van de NVI-leden gemeten in omzet of afzet is kon echter niet worden vastgesteld omdat totaalcijfers van de markt niet beschikbaar zijn. Deskundigen vermoeden dat het marktaandeel gemeten in het aantal dossiers dat door bedrijven ter minnelijke incasso uit handen wordt gegeven tussen 50% en 80% moet liggen. In ieder geval blijkt dat een groot aantal incasso-ondernemingen niet onder enige vorm van regulering vallen: de incasso-ondernemingen die geen lid zijn van de NVI (413 vooral kleinere bedrijven).<sup>41</sup> Voor alle bedrijven geldt wel dat ze moeten handelen binnen het kader van de *Wet normering*

---

<sup>41</sup> Daarnaast zijn er nog minimaal 276 andersoortige bedrijven met incasso als nevenactiviteit die buiten enige vorm van regulering vallen. In navolging van de bedrijvendefinitie van het CBS hebben we deze incasso-ondernemingen niet tot de incassobranche gerekend. Deze bedrijven maken geen deel uit van de incassomarkt omdat ze zich noch begeven aan de aanbodzijde noch aan de vraagzijde van de markt.

buitengerechtigke incassokosten, die als doel heeft vooral consumenten te beschermen tegen te hoge incassokosten.

**Figuur 9 Kenmerken van de belangrijkste spelers op de markt van buitengerechtigke incasso\***

<b>Incasso-ondernemingen</b>	<b>Deurwaarders</b>	<b>Advocatuur</b>
<i>Aantallen</i>	<i>Aantallen</i>	<i>Aantallen</i>
–444 incasso-ondernemingen waarvan 285 zonder en 158 met nevenactiviteiten.	–200 deurwaarderskantoren –387 gerechtsdeurwaarders –561 kandidaatgerechtsdeurwaarders	–4.100 advocatenkantoren –16.000 advocaten –187 incasso-advocaten (VIA-leden)
–3.432 werknemers –Onbekend hoeveel omzet voortkomt uit kredietinformatie	–20% van de omzet komt voort uit buitengerechtigke incasso	–Onbekend hoeveel omzet voortkomt uit buitengerechtigke incasso
<i>Belangrijkste opdrachtgevers</i>	<i>Belangrijkste opdrachtgevers</i>	<i>Belangrijkste opdr. Via-leden</i>
–Bedrijven –Instellingen –Overheid	–Bedrijven –Instellingen –Overheid –Particulieren	–Bedrijven
<i>Verdienmodel</i>	<i>Verdienmodel</i>	<i>Verdienmodel Via-leden</i>
–No cure no pay –Opkopen van vorderingen –Wet normering buitengerechtigke incassokosten	–Tweeledig: voor ambtshandelingen (vaste tarieven) en niet-ambtshandelingen. Voor buitengerechtigke incasso gelden tarieven volgens de wet normering buitengerechtigke incassokosten. –Opkopen vorderingen niet geoorloofd	–Uurtarief –Percentage van geïnd bedrag –No cure no pay is verboden –Wet normering buitengerechtigke incassokosten
<i>Vestigingsplaats</i>	<i>Vestigingsplaats</i>	<i>Vestigingsplaats</i>
–De twee provincies met de meeste incasso-ondernemingen zijn Noord- en Zuid-Holland.	–De twee provincies met de meeste gerechtsdeurwaarders zijn Noord- en Zuid-Holland.	–De twee provincies met de meeste VIA-advocaten zijn Zuid-Holland en Noord-Brabant.
<i>Opleidingsvereisten</i>	<i>Opleidingsvereisten</i>	<i>Opleidingsvereisten</i>
–Geen specifieke opleidingsvereisten	–Vierjarige hbo-deeltijdopleiding –Minimaal 1 jaar gewerkt als kandidaat gerechtsdeurwaarder –Permanente educatie	–Universitaire opleiding –Minimaal 3 jaar gewerkt als advocaatstagiair. –Permanente educatie –Voor VIA-leden gelden aanvullende eisen
<i>Regulering</i>	<i>Regulering</i>	<i>Regulering</i>
–Zelfregulering via een keurmerk en een gedragscode van de belangenvereniging NVI. –De leden met het keurmerk dienen de voorschriften van het keurmerk en de gedragscode na te leven.	–Gerechtsdeurwaarderswet –Zelfregulering verloopt via de KBvG die verordeningen kan vaststellen. –Tuchtrecht –Toezicht BFT	–Advocatenwet –Zelfregulering verloopt via de NOvA die bevoegd is verordeningen uit te brengen. De VIA heeft aanvullende gedragsregels opgesteld. –Dekens –Tuchtrecht
<i>Reguleringsbereik</i>	<i>Reguleringsbereik</i>	<i>Reguleringsbereik</i>
–7% van alle incasso-ondernemingen is lid van de NVI (31 van de 444 incasso-ondernemingen). –De leden zijn vooral grotere incasso-bedrijven: van de 10 grootste incasso-ondernemingen zijn er 2 geen lid van de NVI. –59% van het totale aantal werknemers bij incasso-ondernemingen werkt bij een NVI-lid. –80% van het totale aantal werknemers bij de 30 grootste incasso-ondernemingen werkt bij een NVI-lid.	–Alle deurwaarders –Ook buitengerechtigke incassoactiviteiten vallen onder tuchtrecht en toezicht.	–Alle advocaten zijn lid van de Orde en vallen onder de advocatenwet. –VIA-leden vallen onder additionele regulering zoals voorgeschreven door deze specialisatievereniging.

\* Informatie over bedrijven met inhouse incasso is te beperkt om zicht te krijgen op de aard en omvang van deze bedrijven.



## Literatuur

- Baarsma, B., & Theeuwes, J. (2010). *Publiek belang en de gerechtsdeurwaarder: Professionele publieke dienstverlening of een gilde?* Amsterdam: SEO economisch onderzoek. Rapport nr. 2010/32.
- Baarsma, B., & Theeuwes, J. (2011). Domeinmonopolie gerechtsdeurwaarder is te duur. *Nederlands Juristenblad*, 8, 479-485.
- Bekkers, P. (2007). *Buitengerechtelijke kosten: De strijd en de rechtspraak!!* Tilburg: Hogeschool Avans-Fontys, bachelor scriptie.
- Brink, H. van den (2004). *Incassobureaus en gerechtsdeurwaarderskantoren, sectorstudie*. Amsterdam: Economisch Bureau ING.
- CBS (2008). *Informatie herziening Standaard Bedrijfsindeling*. Voorburg/Heerlen: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Engberts, B.J. (2012). Wettelijke normering van buitengerechtelijke incassokosten. *Tijdschrift voor de Rechterlijke Macht*, 6, 196-200.
- Folpmers, M., Butteling, B., & Willequet, J. (2011). *Onderzoek naar omzetverdeling bij gerechtsdeurwaardersondernemingen*. Utrecht: Capgemini Consulting.
- Kamerstukken I (2011-2012). Vergaderjaar 2011-2012, 32 418, nr. E.
- Kamerstukken II (2007-2008). Vergaderjaar 2007 -2008, 24 515, nr. 138.
- Kamerstukken II (2008-2009). Vergaderjaar 2008 -2009, 24 515, nr. 155.
- Kamerstukken II (2010-2011). Vergaderjaar 2010-2011, Handelingen 12 april 2011, nr. 72, item 17.
- Langbroek, H.J.S.M. (2012). Buitengerechtelijke kosten: Wat verandert er en hoe daarmee om te gaan? *Beslag en Executie in de Rechtspraak*, 33-37.
- Moerman, A.J., & Berg, W.C.P. van der (2008a). *Mensen met schulden in de knel: Misstanden bij de invordering van schulden*. Utrecht: MOgroep Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening/Landelijke Organisatie Sociaal Raadlieden.
- Moerman, A.J., & Berg, W.C.P. van der (2008b). *Incassokosten: Een bron van ergernis!* Utrecht: MOgroep Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening/Landelijke Organisatie Sociaal Raadlieden.
- Moerman, A. J., & Van den Berg, W. C. P. (2009). Incassokosten aangepakt! *Schuldsanering*, 2, 7-10.
- NVVR (1998). Rapport Voorwerk II, *Tijdschrift voor de Rechterlijke Macht*, 9, 2-9.
- NOvA (2011). *Vademecum Advocatuur*. Den Haag: Nederlandse Orde van Advocaten/Sdu.
- NOvA (2012). *Jaarverslag 2011*. <http://2011.jaarverslagadvocatenorde.nl/>
- Ministerie van Justitie (2009). *Noblesse Oblige: Commissie evaluatie Koninklijke beroepsorganisatie van gerechtsdeurwaarders (artikel 85 Gerechtsdeurwaarderswet)*. Den Haag: Rijksoverheid. Publicatienummer: 12732.
- PricewaterhouseCoopers (2012). *Nederlandse Vereniging van Incasso-Ondernemingen: Enquête Q1 2012*. Bussum: PricewaterhouseCoopers.
- Staatsblad (2012). Wet van 15 maart 2012 tot wijziging van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek en het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering in verband met de normering van de vergoeding voor kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte. *Staatsblad*, nr. 140, 1-2.
- Staatsblad (2012). Besluit van 27 maart 2012, houdende regels ter normering van de vergoeding voor kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte (Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten). *Staatsblad*, nr. 141, 1-11.
- Staatsblad (2012). Besluit van 27 maart 2012 tot vaststelling van het tijdstip van inwerkingtreding van de wet van 15 maart 2012 tot wijziging van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek en het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering in verband

met de normering van de vergoeding voor kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte en van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. *Staatsblad*, nr. 142, 1-2.

Voert, M.J. ter, & Ewijk, M.D. van (2006). *Tendrapportage Gerechtsdeurwaarders 2006: Toegankelijkheid, continuïteit en kwaliteit van ambtelijke dienstverlening*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers. Onderzoek en beleid 247.

## Bijlage 1 Geïnterviewde deskundigen

### **Geïnterviewden**

Mw. mr. J. van Noordenne

Dhr. J. Paas

Mw. J. Creemers

Mr. J. Wisseborn

Mr. B.T. van Onna

Mr. W.L.H. Janssens

Directeur, NVI

Bestuurslid, NVI/Vesting Finance

Voorzitter, NVI/ InvestInFuture /Guide to  
Perspective Holding

Voorzitter, KBvG/Jongejan Wisseborn  
gerechtsdeurwaarders

Bestuurslid, VIA/Bierens Incasso Advocaten

Bestuurslid, VIA/Bierens Incasso Advocaten





## Bijlage 2 Gedragscode NVI leden – debiteuren<sup>42</sup>

In bijgesloten folder staat uiteengezet wat het Incasso Keurmerk inhoudt. Alle NVI leden moeten per 1 september 2004 aan dit keurmerk voldoen.

Onder *incasso-activiteiten* wordt verstaan het innen van vorderingen in opdracht van derden, waar onder het met dit doel aan derden verlenen van het recht gebruik te maken van briefpapier (profitletters) dan wel het bedrijfslogo. Het keurmerk kan alleen worden toegekend aan alle incasso-activiteiten. Als een organisatie naast incasso ook verwante activiteiten (advisering, consultancy, detachering, e.d.) uitvoert, wordt het keurmerk alleen verleend voor de incasso-activiteiten. De incasso-activiteiten moeten worden uitgevoerd met in acht neming van de geldende wetten en algemeen aanvaarde beginselen van zorgvuldigheid en deskundigheid.

### Debiteur

- 1 Debiteuren worden uitsluitend op gepaste wijze benaderd, o.a. blijkend uit:
  - niet gebruiken van bedreigende en/of intimiderende methoden, zoals: gebruik van faillissementsstempel; zonder toestemming debiteur benaderen van werkgever;
  - bij wie moet debiteur reageren;
  - wie de afhandeling in welk stadium verzorgt;
  - gemaakte afspraken met debiteur over betalingsregelingen, kwijtschelding of uitstel betaling worden schriftelijk aan debiteur bevestigd;
  - indien debiteur inzage verzoekt om onderliggende stukken die de vordering staven, dienen deze aan debiteur te worden verstrekt;
  - indien debiteur vragen heeft over in rekening gebrachte kosten, dient het incassobureau daarover uitleg te geven.
- 2 Aan debiteuren worden slechts die maatregelen aangekondigd die zowel naar inhoud als met betrekking tot het tijdslement waarin de maatregel zal worden genomen, ook daadwerkelijk zouden kunnen worden uitgevoerd.
- 3 Bij bezoek van debiteuren worden de richtlijnen van de Gedragscode Debiteurenbezoek in acht genomen.
- 4 Debiteurenbezoekers, voor zover zij niet zijn advocaten of deurwaarders, werken niet uitsluitend op basis van provisie over het geïncasseerde bedrag (minimaal 25% vaste vergoeding).
- 5 Aan debiteuren worden uitsluitend kosten in rekening gebracht conform onderstaande uitgangspunten:
  - indien contractueel tussen leverancier en debiteur is overeengekomen welke kosten bij niet nakoming van de verplichtingen ten laste van debiteur worden gebracht, dan mogen maximaal deze kosten bij debiteur worden gevorderd;
  - indien hierover contractueel niets is geregeld tussen leverancier en debiteur, kunnen maximaal de tarieven conform Rapport Voorwerk II<sup>43</sup>) bij debiteur in rekening worden gebracht, verhoogd met kosten ten behoeve van inname van het dossier met een maximum van € 25;
  - met betrekking tot kosten ten behoeve van informatievoorziening, zoals Kamer van Koophandel, Gemeentelijke Basis Administratie, RDW en het Kadaster,

<sup>42</sup> Dit is de meest actuele gedragscode. Een nieuwere versie, die is aangepast naar aanleiding van de nieuwe wetgeving, is momenteel niet beschikbaar.

<sup>43</sup> Rapport Voorwerk II: rapport van de werkgroep van de Nederlandse Vereniging voor Rechtspraak inzake de buitengerechtelijke kosten, zoals gewijzigd in november 2000, tarieven aangepast aan de euro in 2002.

- mogen uitsluitend de werkelijke kosten bij debiteur in rekening worden gebracht, onverlet of hierover contractueel afspraken zijn gemaakt tussen leverancier en debiteur;
- in rekening gebrachte kosten mogen nooit strijdig zijn met de wet van toepassing op onderhavige vordering c.q. contract.

### **Interne organisatie en administratie**

- 1 Iedere incasso-opdracht wordt geregistreerd, en in dossiers of anderszins, overeenkomstig wettelijke bewaartermijnen vastgehouden, zodat volledigheid van gegevens en snelle vindbaarheid is gewaarborgd. De debiteurenadministratie geschiedt elektronisch. Elke opdracht is gerelateerd aan de bijbehorende overeenkomst.
- 2 De Wet Bescherming Persoonsgegevens is volledig en effectief geïmplementeerd, o.a. blijkt uit:
  - afscherming fysieke en elektronische gegevens;
  - voorschriften voor omgaan met gegevens (incl. vernietiging);
  - richtlijnen voor inzage en correctie door debiteuren;
  - instructie en kennisniveau medewerkers;en voor zover van toepassing:
  - aanmelding bij College Bescherming Persoonsgegevens;
  - overeenkomsten met derden (w.o. bewerkers).
- 3 Uit de contractadministratie is gemakkelijk af te leiden:
  - welke contracten actueel zijn;
  - welke vorderingen onder welk contract vallen.

De organisatie heeft een geschreven procedure voor de behandeling van klachten.

Hierin is ten minste geregeld:

- ontvangstbevestiging binnen 5 werkdagen;
- toezicht op voortgang en zorgvuldigheid;
- (verwijzing naar) beroepsprocedure;
- attendering klager op beroepsmogelijkheden;
- inzichtelijke registratie en archivering.

De procedure moet worden nageleefd.

### **Financiële organisatie**

- 1 Geïncasseerde vorderingen zijn beschermd tegen de gevolgen van een faillissement van de organisatie door het bestaan van een Stichting Derdengeld.<sup>44</sup> Door debiteur dienen betalingen te worden gestort op de door een afzonderlijke rechtspersoon (Stichting Derdengeld) beheerde bankrekening. In plaats hiervan is een zogenaamde 403-verklaring ook toereikend.
- 2 De administratie van geïncasseerde gelden is zodanig transparant en toegankelijk dat hierover op elk moment volledige verantwoording kan worden afgelegd.
- 3 De financiële administratie van de organisatie als geheel sluit aan op de afzonderlijke dossiers, zodanig dat eventuele verschillen worden gesignaleerd en op korte termijn hersteld.
- 4 Onterecht en/of teveel ontvangen betalingen worden teruggestort binnen 1 maand nadat de informatie hierover is binnengekomen, dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn.

---

<sup>44</sup> Derdengelden zijn door de organisatie ontvangen gelden voor opdrachtgever onder aftrek van de contractueel voor de organisatie afgesproken vergoedingen.

## Bijlage 3 Beroeps- en gedragsregels gerechtsdeurwaarders

### **Artikel 1 (algemeen)**

De gerechtsdeurwaarder gedraagt zich zoals een goed gerechtsdeurwaarder betaamt.

### **Artikel 2 (onafhankelijkheid en onpartijdigheid)**

De gerechtsdeurwaarder oefent zijn beroep zo uit dat zijn onafhankelijkheid en ambtelijke onpartijdigheid niet in gevaar komen.

### **Artikel 3 (beroepsuitoefening)**

De gerechtsdeurwaarder oefent zijn beroep zodanig uit dat een goede vervulling van zijn ambtelijke verplichtingen gewaarborgd is.

### **Artikel 4 (organisatie)**

De gerechtsdeurwaarder zorgt ervoor dat de inrichting en de organisatie van zijn kantoor voldoen aan de eisen van een goede praktijkuitoefening. Hij ziet er op toe dat zijn medewerkers over de bekwaamheid beschikken die is vereist voor het verrichten van de aan hen opgedragen werkzaamheden.

### **Artikel 5 (geheimhouding)**

De gerechtsdeurwaarder verwerkt vertrouwelijke gegevens die in de uitoefening van zijn beroep te zijner kennis zijn gekomen, niet verder of anders, en aan die gegevens geeft hij niet verder of anders bekendheid, dan voor de zorgvuldige vervulling van zijn beroep wordt vereist en hem bij of krachtens de wet is toegestaan.

### **Artikel 6 (weigering opdracht; informatieplicht)**

Indien de gerechtsdeurwaarder meent een aan hem verstrekte opdracht niet te kunnen uitvoeren stelt hij zijn opdrachtgever hiervan onverwijld in kennis. Dit geldt ook in geval van onzekerheid of onduidelijkheid omtrent een opdracht.

### **Artikel 7 (teruggave opdracht)**

Indien de gerechtsdeurwaarder voorziet dat hij een opdracht niet tijdig kan uitvoeren geeft hij deze zo spoedig mogelijk terug.

### **Artikel 8 (uitoefenen van druk)**

De gerechtsdeurwaarder oefent geen druk uit door het aankondigen van maatregelen, welke hij niet uit hoofde van zijn opdracht, de wet en de hem verstrekte titel daadwerkelijk kan nemen.

### **Artikel 9 (correspondentie in rechte)**

De gerechtsdeurwaarder is gerechtigd de door hem met de raadsman van de wederpartij gewisselde brieven in het geding te brengen, tenzij hij weet of moet begrijpen dat de inhoud daarvan een zo vertrouwelijk karakter draagt, dat toestemming ter zake van de raadsman van de wederpartij niet kan worden gemist.

### **Artikel 10 (financiële aangelegenheden)**

De gerechtsdeurwaarder handelt nauwgezet en zorgvuldig in financiële aangelegenheden. Hij maakt geen onnodige kosten.

**Artikel 11 (tarieven; proportionaliteit kosten)**

De gerechtsdeurwaarder legt jegens de opdrachtgever vast welke tarieven hij hanteert. De gerechtsdeurwaarder informeert de opdrachtgever indien de kosten verbonden aan de uitvoering van de opdracht – gelet op alle omstandigheden – onevenredig hoog dreigen te worden.

**Artikel 12 (optreden gerechtsdeurwaarder)**

Wanneer de gerechtsdeurwaarder zich presenteert doet hij dit zorgvuldig en in overeenstemming met de eisen van zijn beroep.

**Artikel 13 (gefinancierde rechtsbijstand)**

Indien de gerechtsdeurwaarder goede gronden heeft om aan te nemen dat zijn cliënt in aanmerking komt voor gefinancierde rechtsbijstand, wijst hij deze cliënt op de mogelijkheid daartoe.

**Artikel 14 (bijhouden vakbekwaamheid)**

De gerechtsdeurwaarder zorgt dat zijn vakkennis en praktische vaardigheid in overeenstemming blijven met de eisen die maatschappelijke en beroepsmatige ontwikkelingen daaraan stellen.

**Artikel 15**

Deze verordening wordt aangehaald als: Verordening beroeps- en gedragsregels gerechtsdeurwaarders.

## Bijlage 4 Gedragscode VIA

**Gedragscode zoals vastgesteld door de algemene ledenvergadering d.d. 25 januari 2001.**

### **Vereniging Van Incasso Advocaten (V.I.A.)**

#### **Artikel 1**

Overal waarin deze code, hij, hem of zijn staat vermeld, dient ook zij, haar of haar gelezen te worden.

#### **Artikel 2: Begrippen**

- V.I.A.-advocaat Een advocaat die lid of aspirantlid of kandidaatlid is van de Vereniging van Incasso-Advocaten.
- Incasso-opdracht Een onder vooraf overeen te komen voorwaarden aanvaarde opdracht tot invordering van een geldbedrag, tegen de invordering waarvan geen inhoudelijk verweer verwacht mag worden, zulks met gebruikmaking van alle middelen, die de advocaat ten dienste staan.
- Opdrachtgever Ieder natuurlijk persoon of rechtspersoon tegen wie de incasso-opdracht zich richt.

#### **Artikel 3**

Wanneer een V.I.A.-advocaat een incasso-opdracht ontvangt, zal hij deze uitvoeren met inachtneming van de Gedragsregels als vastgesteld door het College van Afgevaardigden van de Nederlandse Orde van Advocaten. Deze Gedragsregels gelden onverkort voor V.I.A.-advocaten en wanneer deze Gedragscode regels mocht bevatten, strijdig met de Gedragsregels, dan zullen deze Gedragsregels voorrang hebben.

#### **Artikel 4**

Wanneer een V.I.A.-advocaat een incasso-opdracht ontvangt waarvan de uitvoering strijdig zal zijn met de voorgenoemde Gedragsregels of met de onderhavig Gedragscode, zal die opdracht niet mogen worden aanvaard.

#### **Artikel 5**

Wanneer een V.I.A.-advocaat een incasso-opdracht heeft ontvangen, zal hij de opdrachtgever de ontvangst en acceptatie schriftelijk bevestigen binnen acht dagen na ontvangst van die opdracht. Hij zal de opdrachtgever kenbaar maken, dat hij als V.I.A.-advocaat handelt conform deze Gedragscode en aangeven c.q. bevestigen tegen welke tarieven hij voor de opdrachtgever zijn diensten verleent.

#### **Artikel 6**

In situaties waarbij zich belangentegenstellingen of belangenverstrengelingen kunnen voordoen, zal de V.I.A.-advocaat de opdrachtgever daarvan onmiddellijk informeren en de opdracht weigeren.

#### **Artikel 7**

Binnen dezelfde termijn van acht dagen als bedoeld in artikel 5 zal de V.I.A.-advocaat de debiteur door middel van een schrijven, desgewenst te verzenden met een bericht van ontvangst, sommeren de verschuldigde bedragen binnen een met de

opdrachtgever af te spreken redelijke termijn te betalen aan de opdrachtgever of op de rekening van de stichting derdengelden van de V.I.A.-advocaat tenzij de opdrachtgever met de V.I.A.-advocaat anders is overeengekomen of de omstandigheden andere, dringende (rechts)maatregelen vereisen. Na het verloop van de voorgenoemde acht dagen termijn zullen in overleg met de opdrachtgever verdere (rechts)maatregelen tegen de debiteur worden genomen.

#### **Artikel 8**

De V.I.A.-advocaat zal zijn opdrachtgever van iedere voortgang in de incasso-procedure onmiddellijk informeren en hem afschriften van relevante correspondentie en andere schriftelijke, waaronder begrepen gerechtelijke, stukken ter hand stellen.

#### **Artikel 9**

Een mogelijke betalingsregeling met de debiteur zal de V.I.A.-advocaat alleen dan voor de opdrachtgever met de debiteur aangaan, wanneer de opdrachtgever daartoe uitdrukkelijk zijn toestemming heeft gegeven.

#### **Artikel 10**

De V.I.A.-advocaat ziet er op toe, dat de opdrachtgever een volledig beeld heeft van het verloop van de zaak, het aan de opdrachtgever toekomende bedrag uit hoofde van ten behoeve van de opdrachtgever geïncasseerde gelden en de hoogte van de declaratie van de advocaat.

#### **Artikel 11**

Wanneer de debiteur gelden aan de stichting derdengelden van de V.I.A.-advocaat heeft betaald, zal de V.I.A.-advocaat erop toezien, dat deze gelden door de stichting derdengelden worden doorbetaald aan de opdrachtgever zodra de gelegenheid zich daartoe voordoet, maar in ieder geval binnen 14 dagen, zulks tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

#### **Artikel 12**

De opdrachtgever kan de stichting derdengelden (bij voorkeur schriftelijk) na betaling door de debiteur verzoeken gelden over te maken op de rekening van de V.I.A.-advocaat, zulks ter voldoening van de openstaande declaraties. De V.I.A.-advocaat ziet er op toe, dat de stichting derdengelden pas tot uitbetaling overgaat, zodra aan de uit artikel 10 voortvloeiende verplichting is voldaan.

#### **Artikel 13**

De V.I.A.-advocaat is gehouden (mogelijke) opdrachtgevers er op te wijzen, dat in geval van enig conflict, ontstaan tussen hem en zijn opdrachtgever, deze een klacht kan indienen conform de bepalingen, als vervat in het Reglement Individueel Klachtrecht van de Vereniging van Incasso Advocaten V.I.A., onverminderd het hierover in de Gedragsregels bepaalde.

## Bijlage 5 NVI-leden

Leden	Locatie hoofdvestiging <sup>a</sup>	Nevenvestigingen	Totale aantal werknemers <sup>b</sup>
Intrum Justitia	Den Haag		563
Graydon Nederland BV	Amsterdam		273
Lindorff B.V.	Zwolle		150
Ultimoo Incasso <sup>c</sup>	Woerden		100
Vesting Finance	Hilversum	Almere, Hilversum, Den Bosch, Apeldoorn, Harderwijk	78
Solveon Incasso B.V.	Utrecht		92
Bos Incasso <sup>d</sup>	Groningen	Zwolle en Drachten	89
CreditForce	Houten		75
Inkasso-Unie B.V.	Eindhoven		78
Incassobureau Fiditon B.V.	Amsterdam		71
DAS Incasso Rotterdam	Rotterdam		57
Incassobureau Inspectrum B.V.	Heerhugowaard		53
AFI	Leeuwarden		46
Nationaal Incasso Bureau B.V. <sup>e</sup>	Purmerend		42
Cannock Chase Incasso	Den Haag		35
Collective B.V.	Eindhoven		35
EOS Nederland B.V.	Tilburg		32
DAS Incasso Arnhem	Arnhem		30
EDR Credit Services B.V. <sup>f</sup>	Den Haag		30
BvCM B.V.	Amsterdam		25
Plaggemars	Baarn		17
Universum Inkasso	Terneuzen		11
Credifixx Incassoservices B.V.	Leiden	Utrecht	9
Alektum Incasso B.V.	Amsterdam		7
Nassau Incasso Services B.V.	Reeuwijk		5
VIMK Incasso	Enkhuizen		5
Bureau Mercur <sup>g</sup>	Groningen		4
Creditline	Almere	Den Haag	3
Pleitmeesters B.V.	Ede		3
Incasso Partners Nederland <sup>h</sup>	Leiden		2
Creditmas B.V. <sup>i</sup>	Hilversum		1
<b>Totaal</b>			<b>2.021</b>

<sup>a</sup> Incassobedrijven die de onderneming juridisch hebben opgedeeld in meerdere incassobedrijven beschouwen we als één incassobedrijf (NAW-gegevens zijn identiek en de bedrijfsnamen vergelijkbaar, bijvoorbeeld bij Creditforce Collections BV, Creditforce New Zealand en Creditforce Professionals BV.)

<sup>b</sup> Het aantal werknemers is een benadering. Zo zijn bijvoorbeeld werknemers in een Holding niet meegerekend en is het de vraag in hoeverre het aantal medewerkers correct is geregistreerd in het bestand van de KvK. Desalniettemin geeft het wel een grove indicatie.

<sup>c</sup> Het aantal werknemers was niet achterhaalbaar via de KvK. Bij navraag bij Ultimoo blijkt dit circa 100 te zijn.

<sup>d</sup> Voorheen Euro Incassodienst B.V.

<sup>e</sup> Het aantal werkzame personen is gebaseerd op een inmiddels uitgeschreven KvK nummer; het nieuwe nummer vermeldt 0 werkzame personen.

<sup>f</sup> De handelsnaam is 'DRA Debt Recovery Agency'.

<sup>g</sup> De handelsnaam is 'VAN 'T Groep'.

<sup>h</sup> De handelsnaam is 'Bovenberg & Schouten'.

<sup>i</sup> Geassocieerd lid (een geassocieerd lid heeft geen stemrecht en kan geen invloed uitoefenen op de vereniging)

Bron: Website Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen; handelsregister van de KvK.





## Bijlage 6 Tabellen bij het onderzoek

**Tabel b1 De meest voorkomende nevenactiviteiten van incassobedrijven**

	Eerste nevenactiviteit	Tweede nevenactiviteit
Rechtskundige adviesbureaus	50	5
Boekhoudkantoren	14	3
Organisatie-adviesbureaus	15	1
Advisering op het gebied van management/bedrijfsvoering	13	3
Overige	67	33
<b>Totaal</b>	<b>158</b>	<b>44</b>

Bron: Handelsregister KvK, bewerking WODC

**Tabel b2 Aantal zuivere incassobedrijven en incasso-ondernemingen met nevenactiviteiten naar het aantal werknemers**

	Aantal zuivere incassobureaus	Aantal incassobureaus met nevenactiviteiten
Eenpitters	254	116
Twee werknemers	63	50
Drie werknemers	18	13
Vier werknemers	13	8
Vijf of meer werknemers	54	36

Bron: Handelsregister KvK, bewerking WODC

**Tabel b3 Verdeling van incassobedrijven over de twaalf Nederlandse provincies, geschatte aantallen**

Provincie	Geschat aantal zuivere incassobureaus	Geschat aantal incassobureaus met nevenactiviteiten	Geschat totale aantal incassobureaus
Groningen	15	6	21
Friesland	4	6	11
Drenthe	8	2	10
Overijssel	19	6	25
Gelderland	31	16	48
Zuid Holland	59	41	100
Limburg	18	4	22
Noord Holland	47	35	82
Utrecht	26	10	36
Noord Brabant	43	19	62
Zeeland	3	4	7
Flevoland	13	9	22
Nederland	285	158	444

Bron: Handelsregister KvK, bewerking WODC

**Tabel b4 Het jaar van inschrijving van incassobedrijven die in 2011 geregistreerd stonden in het handelsregister**

Jaar	<1990	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Aantal	61	4	7	4	10	8	14	8	8	9	9	15
Jaar	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
Aantal	9	16	22	27	27	32	43	34	70	100	88	

Bron: Handelsregister KvK, bewerking WODC

**Tabel b5 Verdeling van gerechtsdeurwaarders en kandidaat-gerechtsdeurwaarders over de twaalf Nederlandse provincies**

Provincie	Aantal gerechtsdeurwaarders	Aantal kandidaat-gerechtsdeurwaarders
Drenthe	11	24
Flevoland	9	14
Friesland	12	20
Gelderland	38	69
Groningen	9	23
Limburg	25	35
Noord-Brabant	52	74
Noord-Holland	70	88
Overijssel	27	38
Utrecht	33	40
Zeeland	10	8
Zuid-Holland	91	128
Nederland	387	561

Bron: Ledenlijst uit 2012 van de KBvG, bewerking WODC

**Tabel b6 Verdeling van VIA-advocaten over de twaalf Nederlandse provincies**

Provincie	Aantal VIA-advocaten
Drenthe	2
Flevoland	0
Friesland	2
Gelderland	11
Groningen	2
Limburg	6
Noord-Brabant	49
Noord-Holland	34
Overijssel	14
Utrecht	22
Zeeland	3
Zuid-Holland	45
Nederland	190*

\* Het totaal wijkt met drie advocaten af van het eerder gerapporteerde totaal van 187 leden, waarschijnlijk omdat de ledenlijst op internet niet volledig up-to-date is.

Bron: Ledenlijst uit 2012 van de VIA, bewerking WODC

**Tabel b7   Hoofdactiviteit van bedrijven die kredietinformatie en incasso hebben opgegeven bij de KvK als eerste of tweede nevenactiviteit**

<b>Branche van bedrijf</b>	<b>Aantal bedrijven</b>
Rechtskundige adviesbureaus	67
Boekhoudkantoren	35
Organisatie-adviesbureaus	23
Overige	151
<b>Totaal</b>	<b>276</b>

Bron: Handelsregister KvK, bewerking WODC