



Besluit

Ons kenmerk : ACM/UIT/437588
Zaaknummer : ACM/16/001270
Datum : 22 januari 2018

Besluit van de Autoriteit Consument en Markt als bedoeld in artikel 12h van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt.

1. Aanleiding

1. In november 2015 heeft de Autoriteit Consument en Markt (hierna: de ACM) de uitkomsten van een onderzoek naar de handelspraktijken van incassobureaus gepubliceerd.¹ Op basis van dit onderzoek concludeert de ACM dat incassobureaus regelmatig consumenten duperen door hun werkwijze.
2. De ACM heeft met dit onderzoek drie problemen in de incassosector vastgesteld.
 - Incassobureaus confronteren consumenten met onterechte vorderingen;
 - Incassobureaus berekenen onterechte kosten en hun rekeningen zijn onduidelijk;
 - Incassobureaus zetten consumenten op ontoelaatbare wijze onder druk om te betalen.
3. De ACM vindt dat de incassobureaus als eerste aan zet zijn om deze problemen aan te pakken. De ACM heeft tevens aangekondigd misleidende en agressieve werkwijzen van incassobureaus actief aan te pakken.
4. In het kader van bovenstaand onderzoek, en naar aanleiding van signalen van consumenten bij onder andere ConsuWijzer² en op internetfora, is de ACM eind 2016 een onderzoek gestart naar het incassobureau Intrum Justitia Nederland B.V. (hierna: Intrum Justitia). Intrum Justitia is lid van de Nederlandse Vereniging van gecertificeerde incasso-ondernemingen (NVI).
5. In de signalen gaven consumenten aan dat zij zich door Intrum Justitia onder druk gezet voelden. Dit werd onder andere veroorzaakt doordat Intrum Justitia in haar brieven dreigde met beslaglegging bij niet tijdige betaling. Ook klaagden consumenten over onduidelijke of onterechte vorderingen. Tevens klaagden consumenten dat Intrum Justitia hen niet goed hielp als zij hierover contact opnamen.
6. ACM heeft onderzoek gedaan naar de naleving van de Wet oneerlijke handelspraktijken met betrekking tot het incasseren van vorderingen bij consumenten door Intrum Justitia, in ieder geval in de periode van 1 januari 2014 tot 1 oktober 2016.

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

² ConsuWijzer is het informatieloket voor consumenten van de ACM

7. Het onderzoek van de ACM richtte zich op de kosten die Intrum Justitia in rekening brengt bij het incasseren van consumentenvorderingen en op de omgang van Intrum Justitia met consumenten.
8. Tijdens het onderzoek naar de handelspraktijk van Intrum Justitia constateerde de ACM dat Intrum Justitia in de communicatie met consumenten regelmatig verwees naar het inzetten van (rechts)middelen waartoe zij niet bevoegd is. Intrum Justitia oefende ook druk uit door consumenten onterecht voor te houden dat alle kosten voor een rechtszaak zonder meer voor rekening voor de consument zouden komen. Daarnaast bleek dat Intrum Justitia niet altijd adequaat reageerde op vragen of bezwaren van consumenten. Ook constateerde de ACM dat Intrum Justitia haar dossiervorming niet op orde had, waardoor maatwerk in het contact met consumenten bemoeilijkt werd.
9. Op 19 mei 2017 heeft Intrum Justitia bekend gemaakt dat zij een nieuwe werkwijze hanteert bij het incasseren van vorderingen.³ De ACM heeft naar aanleiding hiervan op 10 juli 2017 een nadere toelichting gevraagd aan Intrum Justitia op deze nieuwe werkwijze. Op 5 oktober 2017 heeft de ACM dit besproken met Intrum Justitia.
10. Op 4 december 2017 heeft Intrum Justitia aan de ACM schriftelijk een verzoek (hierna: de aanvraag) gedaan als bedoeld in artikel 12h van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt (hierna: Instellingswet). Intrum Justitia verzoekt de ACM met deze aanvraag een toezegging bindend te verklaren.

2. Inhoud van de aanvraag

11. Intrum Justitia verzoekt de ACM de volgende toezegging bindend te verklaren:

“Intrum Justitia Nederland B.V. (Intrum Justitia) heeft sociaal incasseren ingevoerd, waarbij is gekozen voor een meer consumentgerichte aanpak van vorderingen en waarop zij haar bedrijfsprocessen heeft aangepast, teneinde de geboden dienstverlening voor consumenten zo optimaal mogelijk vorm te geven. Tegen die achtergrond zegt Intrum Justitia hierbij toe de volgende praktijk te hanteren:

1. Intrum Justitia zal in haar communicatie met consumenten geen ontoelaatbare druk uitoefenen door het dreigen met de inzet van (rechts)middelen waartoe zij wettelijk (of op grond van de afspraken met haar opdrachtgevers) niet bevoegd is, of door anderszins dreigende taal te gebruiken. Deze communicatie zal zij waar mogelijk in voor consumenten begrijpelijke bewoordingen opstellen in het kader waarvan zij onnodig juridisch jargon zal vermijden.

2. Voorts zal Intrum Justitia:

a. in iedere aanmaning in een brief of e-mail aan consumenten een specificatie van de daaraan ten grondslag liggende vordering opnemen waaruit de hoofdsom, de opgelegde incassokosten en de toegepaste (wettelijke) rente zal blijken; en

³ <https://www.intrum.com/nl/nl/over-ons/nieuws-en-persberichten/problematische-schulden-voorkomen/>

b. in iedere aanmaning in een brief of e-mail aan consumenten een verwijzing naar de door haar opdrachtgever aangeleverde factuurdata, factuurbedragen en factuuromschrijving opnemen; en

c. consumenten per brief of e-mail informeren indien de hoofdsom van de vordering wijzigt als gevolg van nieuwe facturen of een creditering van (een gedeelte van) de facturen; en

d. alleen incassokosten opleggen indien de zgn. veertiendagentermijn aan consumenten door haar is gegund. In sommige gevallen is het haar opdrachtgever die de zgn. veertiendagenbrief verzendt. In die gevallen zal Intrum Justitia ervoor zorg dragen dat zij, voorafgaand aan het aangaan van een samenwerking met haar opdrachtgever, de veertiendagenbrief op juistheid controleert.

3. Intrum Justitia richt haar bedrijfsvoering zodanig in dat haar customer service goed bereikbaar is voor consumenten en dat zij daar terecht kunnen met hun vragen, opmerkingen en eventuele bezwaren. Hierbij zal zorgvuldig worden geluisterd naar consumenten en zullen individuele dossiers inhoudelijk en adequaat worden behandeld, zodat bij de behandeling waar mogelijk maatwerk wordt geleverd.

4. Intrum Justitia zal haar incassobeleid zodanig inrichten dat zij, zodra zij in contact is gekomen met een consument, samen met de consument tot een betaaloplossing kan komen die aansluit bij de persoonlijke financiële omstandigheden van deze consument.

Intrum Justitia gaat akkoord met publicatie van een toezeggingsbesluit.”

3. Wettelijk kader

12. Op grond van artikel 12h van de Instellingswet kan de ACM het besluit nemen een toezeggingsaanvraag van een marktorganisatie bindend te verklaren. Met het bindend verklaren van een toezegging vervalt op grond van artikel 12h, eerste lid, van de Instellingswet de bevoegdheid van de ACM tot het opleggen van een bestuurlijke boete of een last onder dwangsom aan die marktorganisatie. De aanvraag moet worden ingediend voordat de ACM een besluit omtrent het opleggen van een bestuurlijke boete of een last onder dwangsom heeft genomen.
13. Volgens artikel 12h, tweede lid, van de Instellingswet kan de ACM een toezeggingsaanvraag bindend verklaren wanneer de ACM de toezegging doelmatiger acht dan het opleggen van een boete of een last onder dwangsom.
14. Om te beoordelen of een toezeggingsbesluit doelmatiger is dan het opleggen van een boete of een last onder dwangsom wordt onder meer gekeken naar de fase waarin een onderzoek naar een vermoedelijke overtreding zich bevindt en de aard van de overtreding.

15. Daarnaast dient de inhoud van de toezegging:-
 - aannemelijk te maken dat Intrum Justitia het besluit op controleerbare wijze zal naleven;
 - de ACM ervan te verzekeren dat Intrum Justitia door het toezeggingsbesluit in overeenstemming handelt met het wettelijke voorschrift of het verbod waarvoor de toezegging wordt gedaan.
16. Op basis van artikel 12h, vijfde lid, van de Instellingswet moet de onderneming zich overeenkomstig het besluit gedragen nadat de ACM een besluit tot bindendverklaring heeft genomen. Als een onderneming zich niet overeenkomstig het besluit gedraagt, riskeert zij een bestuurlijke boete (op grond van artikel 12m van de Instellingswet).

4. Het oordeel van de ACM

17. Uit de toezegging door Intrum Justitia, zoals opgenomen in hoofdstuk 2 van dit besluit, volgt dat Intrum Justitia in haar communicatie met consumenten geen ontoelaatbare druk zal toepassen om consumenten te bewegen vorderingen te betalen. Intrum Justitia zal alleen overgaan tot de inzet van rechtsmiddelen als zij daartoe bevoegd is. Zij zal ook begrijpelijke woorden gebruiken en onnodig juridisch jargon vermijden. Consumenten kunnen hierdoor brieven die zij van Intrum Justitia ontvangen beter begrijpen en daardoor een weloverwogen besluit nemen over de te nemen vervolgactie.
18. Intrum Justitia zegt daarnaast toe consumenten correct, duidelijk en volledig te informeren over de inhoud van de (gewijzigde) vordering en de bijkomende kosten. Consumenten weten daardoor precies wat ze moeten betalen en waarom. Eventuele schade die consumenten lijden door de incassopraktijk van Intrum Justitia wordt hiermee voorkomen. Bovendien neemt Intrum Justitia verantwoordelijkheid voor haar opdrachtgevers door hen te controleren op juist gebruik van de veertiendagenbrief.
19. Voorts zegt Intrum Justitia toe dat zij maatwerk zal betrachten in haar omgang met consumenten. Dit betekent dat Intrum Justitia goed bereikbaar is, dat zij vragen, opmerkingen of bezwaren van consumenten adequaat en inhoudelijk zal behandelen en dat zij samen met consumenten zoekt naar een geschikte betaaloplossing.
20. Met deze toezegging laat Intrum Justitia zien dat zij staat voor de koerswijziging die zij heeft ingezet met sociaal incasseren. Door deze toezegging weten consumenten dat Intrum Justitia op haar werkwijze aangesproken kan worden door de ACM. Met deze toezegging neemt Intrum Justitia de door de ACM in randnummer 8 van dit besluit geconstateerde problemen weg.
21. De ACM is van oordeel dat de toezegging voldoende controlebaar is. Daarnaast is de aanvraag voor het bindend verklaren van de toezegging gedaan voorafgaand aan het opstellen van een onderzoeksrapport door de ACM.
22. Op grond van het voorgaande vindt de ACM dat het bindend verklaren van de door Intrum Justitia aangevraagde toezegging doelmatig is.

5. Besluit

23. Gelet op artikel 12h, tweede lid, van de Instellingswet deelt de ACM mee dat zij de hierboven in hoofdstuk 2 aangehaalde toezegging bindend verklaart voor Intrum Justitia.
24. Daarmee vervalt voor de ACM de bevoegdheid om het tegen Intrum Justitia ingestelde onderzoek naar de naleving van de consumentenregels met betrekking tot oneerlijke handelspraktijken verder voort te zetten. Een en ander onverlet de ambtelijke bevoegdheden tot toezicht op de naleving van de toezegging.
25. Dit besluit geldt voor een periode van twee jaar gerekend vanaf de bekendmaking ervan.

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze,

(w.g.)

mr. B.C.M. van Buchem
Directeur Consumenten

Tegen dit besluit kan degene, wiens belang rechtstreeks bij dit besluit is betrokken, binnen zes weken na de dag van bekendmaking van dit besluit een gemotiveerd bezwaarschrift indienen bij de ACM, Directie Juridische Zaken, Postbus 16326, 2500 BH Den Haag. In dit bezwaarschrift kan een belanghebbende op basis van artikel 7:1a, eerste lid, van de Algemene wetbestuursrecht, de ACM verzoeken in te stemmen met rechtstreeks beroep bij de administratieve rechter.