

Onderzoek recht op terugkoop verkochte vorderingen

Eindrapport

Opdrachtgever: Ministerie van Justitie en Veiligheid

Rotterdam, 23 juli 2019



Onderzoek recht op terugkoop verkochte vorderingen

Eindrapport

Opdrachtgever: Ministerie van Justitie en Veiligheid

Tom Geijssen, MSc
Annejet Kerckhaert, MSc
Dr Tamara Madern
Drs John Poot, RA
Indra van der Valk, MSc

Rotterdam, 23 juli 2019

Inhoudsopgave

Samenvatting	7
1 Inleiding en vraagstelling	13
1.1 Aanleiding	13
1.2 Vraagstelling	14
1.3 Aanpak van het onderzoek	14
1.4 Leeswijzer	17
2 Incassomarkt op hoofdlijnen	19
2.1 De incassomarkt	19
2.2 Verschillen typen vorderingen	20
3 Aard van problematiek bij verkoop van vorderingen	23
3.1 Schuldenaren weten niet dat hun vordering verkocht is	23
3.2 Opkopende partijen gaan minder snel akkoord met een voorgestelde schuldregeling	23
3.3 Schuldenaren lijken bij verkoop van vorderingen vaker te worden geconfronteerd met herexecutie	24
3.4 Opkopende partijen lijken sneller een rechter in te schakelen	25
3.5 Beantwoording onderzoeksvraag 1	25
4 Economische waarde verkoop van vorderingen	27
4.1 Verkopen van vorderingen	27
4.2 Kopen van vorderingen	28
4.3 Beantwoording onderzoeksvraag 2	30
5 Omvang van en winsten op aankoop van vorderingen	31
5.1 Omvang van de markt en gerealiseerde winst	31
5.2 Prijzen van vorderingen	32
5.3 Beantwoording onderzoeksvraag 3	33
6 Gedragseffecten bij recht op terugkoop	35
6.1 Route 1: effect op gedrag van schuldenaren die te maken krijgen met een verkochte vordering	35
6.2 Route 2: effect op betaalgedrag van personen in het algemeen	41
6.3 Beantwoording onderzoeksvraag 4	45
Bijlage 1: Geraadpleegde bronnen en geïnterviewden	47
Bijlage 2: Terugkoopregeling in Spanje	55

Samenvatting

Aanleiding

Voor het incasseren van openstaande vorderingen kunnen schuldeisers andere partijen inschakelen, zoals incassobureaus. Onderzoek van de Autoriteit Consument en Markt (ACM) laat zien dat er misstanden zijn in de incassomarkt¹. De misstanden betreffen het confronteren van schuldenaren met onterechte of verjaarde vorderingen, onterechte of niet-inzichtelijke kosten en schuldenaren op ontoelaatbare wijze onder druk zetten om vorderingen te voldoen. Deze misstanden hebben vooral consequenties voor (kwetsbare) schuldenaren, die hierdoor onnodig verder in de financiële problemen terecht kunnen komen, en die afstralen op de kwaliteit en integriteit van de incassomarkt. Zoals ook in het regeerakkoord staat beschreven, vindt het kabinet dergelijke misstanden niet acceptabel en heeft zij besloten deze aan te pakken.

Motie De Lange

Om de negatieve aspecten van de verkoop van vorderingen tegen te gaan heeft de Tweede Kamer in juni 2018 de motie-De Lange aangenomen waarin het kabinet wordt verzocht 'onderzoek te doen naar de mogelijkheid voor een schuldenaar om opgekochte vorderingen door incassobureaus terug te kopen voor het bedrag waarvoor de vordering is overgenomen van de oorspronkelijke schuldeiser'². Het kabinet heeft aangegeven de maatregel uit deze motie te zien als een constructieve gedachte om problemen die zich bij de verkoop van vorderingen kunnen voordoen, aan te pakken. Het kabinet wenst nader inzicht te krijgen in hoe de maatregel uit de motie zou kunnen werken. Hiertoe heeft het ministerie van Justitie en Veiligheid een onderzoek laten uitvoeren.

Doel en aanpak van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is om de Tweede Kamer te informeren over hoe de maatregel uit motie-De Lange zou kunnen werken. Met het onderzoek wordt inzicht verkregen in:

- de aard en de omvang van de problemen die schuldenaren ervaren bij de incasso van verkochte vorderingen;
- de economische waarde van verkoop van consumentenvorderingen³ en
- de veronderstelde gedragseffecten die zich bij invoering van een recht van terugkoop kunnen voordoen bij zowel schuldeisers als schuldenaren.

In dit onderzoek werkten onderzoekers van ECORYS Nederland B.V., Vanberkel Professionals en de Hogeschool Utrecht (lectoraat Schulden en Incasso) samen. Het onderzoek is uitgevoerd in de periode medio april – medio juni 2019 en bestond uit deskresearch, analyses van jaarrekeningen van incassobureaus en interviews met branchepartijen, incassobureaus, schuldeisers, kantonrechters, gerechtsdeurwaarders en schuldhulpverleningsorganisaties. Naast de interviews is gesproken met Wilco van Dijk, Bijzonder Hoogleraar Psychologische Determinanten van Economisch Keuzegedrag, Universiteit Leiden en Minou van der Werf, senior onderzoeker Nibud & PhD Researcher Universiteit Leiden over mogelijke gedragseffecten. De eerste resultaten uit de

¹ Een onderzoek naar de handelspraktijken van incassobureaus, ACM (november 2015), te vinden via <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/14891/Een-onderzoek-naar-de-handelspraktijken-vanincassobureaus>.

² Kamerstukken II 2017/18, 24 515, nr. 444.

³ In dit onderzoek kijken we naar vorderingen op personen. Hieronder vallen in principe alle vorderingen op natuurlijke personen, niet handelend in de uitvoering van bedrijf of beroep.

deskresearch en interviews zijn met partijen gedeeld in een validatiesessie, waarvan de resultaten zijn meegenomen in de eindrapportage.

Omdat weinig eerder onderzoek is verricht naar de verkoop van vorderingen, zijn de resultaten van de deskresearch beperkt. Daarnaast is het voorliggende onderzoek in een korte periode uitgevoerd, waardoor er slechts een beperkte groep betrokkenen is geïnterviewd. Dit betekent dat de resultaten van de interviews niet representatief zijn voor de partijen in de incassomarkt. Dit onderzoek is daarom vooral een verkenning van het onderwerp waarbij op basis van beperkte informatie antwoord gegeven wordt op de onderzoeksvragen en geen harde conclusies kunnen worden getrokken.

Voordat we de resultaten beschrijven geven we een korte schets van de incassomarkt op hoofdlijnen en van de verkoop van vorderingen.

Incassomarkt op hoofdlijnen

Uit recent onderzoek blijkt dat in januari 2019 Nederland 631 geregistreerde 'kredietinformatie- en incassobureaus' telde, en dat naar verwachting 440 van deze bureaus daadwerkelijk actief was als incassobureau⁴. 25 incassobureaus zijn lid van de brancheorganisatie, de Nederlandse vereniging van gecertificeerde incasso-ondernemingen (NVI)⁵. De NVI stelt dat hoewel het aandeel van het totaal aantal incassobureaus dat lid is van de NVI laag is, de leden wel een substantieel deel van de incassomarkt in handen hebben. Uit onderzoek van de ACM uit 2015 blijkt dat leden van de NVI in 2014 voor 7 miljard euro aan openstaande vorderingen in behandeling hadden waarvan ongeveer 80% betrekking had op vorderingen op personen⁶. Panteia stelt op basis van de resultaten van een NVI-enquête dat dit bedrag in 2018 is opgelopen naar 10,2 miljard⁷. Panteia schat het marktaandeel van NVI-leden op 50-70%, dus het is aannemelijk dat het totale bedrag aan openstaande vorderingen in Nederland hoger ligt dan de genoemde 7 miljard euro.

Opkopen van vorderingen

Incassobureaus innen vorderingen. Zij doen dit normaal gesproken in opdracht van schuldeisers. Schuldeisers kunnen ervoor kiezen de vordering te verkopen aan een incassobureau voor een bepaald percentage van de initiële vordering. We spreken dan van het opkopen van vorderingen door incassobureaus. Als een incassobureau een vordering opkoopt wordt deze eigenaar van de vordering. De primaire schuldeiser heeft dan niets meer met de vordering te maken.

De ACM geeft op basis van haar onderzoek naar de incassomarkt aan dat het opkopen van vorderingen al jaren gebeurt en toeneemt⁸. Verder constateert de ACM in haar rapport dat niet duidelijk is hoe groot het aandeel opgekochte vorderingen is ten opzichte van het totale aantal vorderingen. Wel stelt de ACM dat één van de gesprekspartners aangeeft dat ongeveer 60% van de werkzaamheden van de vijf grootste incassobureaus betrekking heeft op opgekochte vorderingen.

⁴ Jacobs, W. & Oomkens, R. (2019). Misstanden incassomarkt Quick scan naar misstanden in de private buitengerechtelijke incassomarkt. Panteia.

⁵ Bron: <https://www.nvio.nl/leden>.

⁶ ACM (2015). Een onderzoek naar de handelspraktijken van incassobureaus. Te vinden via <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/14891/Een-onderzoek-naar-de-handelspraktijken-vanincassobureaus>.

⁷ Jacobs, W. & Oomkens, R. (2019). Misstanden incassomarkt quick scan naar misstanden in de private buitengerechtelijke incassomarkt. Panteia.

⁸ ACM (2015). Een onderzoek naar de handelspraktijken van incassobureaus. Te vinden via <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/14891/Een-onderzoek-naar-de-handelspraktijken-vanincassobureaus>.

Aard van problematiek bij verkoop van vorderingen

Op basis van deskresearch en interviews met betrokkenen hebben we een algemeen beeld verkregen van de aard van de problematiek die schuldenaren ervaren bij de incasso van verkochte vorderingen. Dit algemene beeld hebben we echter niet kunnen onderbouwen met cijfers, omdat er geen cijfers beschikbaar zijn over de omvang van de problematiek die te maken heeft met verkoop van vorderingen. Daardoor is duiding van de omvang van de problematiek niet mogelijk.

Schuldenaren lijken bij de incasso van verkochte vorderingen met de volgende problemen te maken te krijgen:

- Schuldenaren weten niet dat hun vordering verkocht is, waardoor ze er pas laat achter komen dat zij nog een openstaande schuld hebben.
- Opkopende partijen zijn minder geneigd akkoord te gaan met een schuldregeling dan wanneer zij in opdracht incasseren, omdat opkopende partijen meer gericht zijn op het rendement en minder ruimte hebben voor de menselijke maat.
- Schuldenaren lijken bij verkoop van vorderingen vaker te worden geconfronteerd met herexecutie, waarbij de kosten voor de schuldenaar sterk oplopen. Dat komt doordat reeds gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten bij een volgende executie onderdeel zijn van de vordering.
- Opkopende partijen lijken sneller een rechter in te schakelen of daarmee te dreigen, waardoor schuldenaren er voor kiezen te betalen in plaats van verweer te voeren. De potentiële kosten bij een toegewezen vonnis zijn een te groot risico voor individuele schuldenaren.

Uit de gesprekken is gebleken dat de geschetste problemen zich niet standaard voordoen bij de incasso van verkochte vorderingen. Daarnaast komen deze problemen niet uitsluitend voor bij het incasseren van verkochte vorderingen, maar ook bij incasso van vorderingen in opdracht van een schuldeiser. Geïnterviewden geven aan dat de genoemde problemen zich *vaker voor lijken te doen* bij de incasso van verkochte vorderingen. De ervaren problemen lijken daarmee vooral te maken te hebben met het gedrag van de incassobureaus die de nieuwe schuldeiser zijn.

Aanvullend is het van belang aan te geven dat de geïnterviewde opkopende partijen zich niet herkennen in het beeld dat wordt geschetst. Zij geven aan zich juist in te zetten voor maatschappelijk verantwoorde incasso, waarbij onder meer rekening wordt gehouden met de positie van de schuldenaar. Een deel van de genoemde voorbeelden, zoals het nemen van gerechtelijke stappen zonder volledige administratie, is volgens hen verleden tijd. Het merendeel van de geïnterviewde partijen is lid van de NVI en onderschrijft de gedragscode⁹.

Economische waarde verkoop van vorderingen

Op basis van de deskresearch en interviews komen we tot de volgende redenen voor primaire schuldeisers om hun vorderingen te verkopen:

1. Liquiditeit: door het verkopen van vorderingen heeft een schuldeiser direct geld (werkkapitaal) beschikbaar, in tegenstelling tot wanneer vorderingen in opdracht worden uitgezet.
2. Efficiency: een schuldeiser laat de inning van vorderingen over aan een gespecialiseerde partij, zodat de schuldeiser zich kan focussen op haar kernactiviteiten.
3. Kredietwaardigheid: door vorderingen te verkopen verlaagt een schuldeiser de debiteurenpositie op haar balans en verhoogt zij de kredietwaardigheid.

Opkopende partijen voorzien in een behoefte van primaire schuldeisers, namelijk liquiditeit, efficiency en kredietwaardigheid. Zij zijn in staat hun dienstverlening aan te bieden en winst te

⁹ <https://www.nvio.nl/gedragscode-nvi-leden>.

maken doordat zij het risico op niet-betalen goed kunnen inschatten en het risico kunnen spreiden door grote hoeveelheden vorderingen op te kopen. Opkopers bieden als specialist meerwaarde voor de primaire schuldeiser, die zich daardoor kan richten op haar kernactiviteiten.

Het is aannemelijk dat de juiste inschatting van het risico op niet-betaling en spreiding van dit risico door veel vorderingen op te kopen de kern is van het verdienmodel van opkopende partijen. De inkomsten van opkopende partijen kunnen naast de oorspronkelijke vordering bestaan uit buitengerechtigde kosten, rente en de gerechtelijke kosten. Dit zijn niet altijd inkomsten waar even grote uitgaven tegenover staan. Op de vraag in hoeverre deze aanvullende inkomsten een noodzakelijk onderdeel vormen van het verdienmodel van opkopers, kan op basis van de bronnen gebruikt voor dit onderzoek geen antwoord worden gegeven.

Voor dit onderzoek hebben we schuldeisers en opkopende partijen gesproken die zich bewust zijn van hun maatschappelijke rol en mogelijke negatieve effecten van verkoop van vorderingen willen tegengaan. Zij geven aan de belangen van de schuldenaren op verschillende manieren te borgen. Zij kunnen bijvoorbeeld kiezen geen vorderingen te verkopen van schuldenaren die hulp hebben gezocht en nadere eisen stellen aan het opkopende incassobureau, zoals lidmaatschap van de NVI en het verbieden van doorverkoop van de vorderingen. Daarnaast kunnen opkopende partijen bijvoorbeeld kiezen geen betwiste vorderingen aan te kopen, geen bankbeslag te laten leggen en slechts vorderingen te kopen van primaire schuldeisers.

De beschreven manieren waarop verkopende en opkopende partijen de belangen van schuldenaren borgen, moeten worden gezien als een schets van de verantwoordelijkheid die deze partijen *zouden kunnen* nemen bij verkoop en aankoop van vorderingen, en niet als een representatief beeld van de verantwoordelijkheid die zij daadwerkelijk nemen in de praktijk.

Omvang van en winsten op aankoop van vorderingen

De verkoop van vorderingen is een marktsegment waarin de laatste jaren een sterke schaalvergroting heeft plaatsgevonden, met meerdere fusies en nieuwe toetreders op de Nederlandse markt. Uit analyse van de jaarrekeningen van vijf grote (inter)nationaal (in Nederland/Europa) opererende incassobureaus kan worden geconcludeerd dat de omvang van het marktsegment aangekochte vorderingen bij deze incassobureaus de afgelopen jaren groter is geworden. Het rendement op het innen van aangekochte vorderingen lijkt bij deze incassobureaus hoger te zijn dan het rendement op incasso in opdracht van schuldeisers. Met het innen van aangekochte vorderingen zijn bij deze incassobureaus winstmarges te realiseren van 11 tot 18% van de netto-omzet, zo blijkt uit analyse van deze jaarrekeningen.

Uit de interviews blijkt dat de prijs van opgekochte vorderingen met betrekking tot een goed of dienst varieert van 5 tot 100% van de oorspronkelijke waarde van de vordering, en gemiddeld ongeveer 50 tot 60% is. De prijs wordt bepaald door het risico dat de vordering niet geïncasseerd kan worden. De prijzen liggen het hoogst (80-95%) bij verkoop als onderdeel van *factoring*, waarbij vorderingen direct bij het ontstaan worden verkocht. Bij *forward flow*, waarbij standaard afspraken worden gemaakt over een termijn waarna een vordering wordt verkocht, liggen de prijzen onder die van *factoring*. Bij *spotsales* liggen de prijzen het laagst, tot wel 5% van de oorspronkelijke vordering. Een verklaring voor de lagere prijs is dat deze vorderingen meestal ouder zijn dan bij *forward flow*.

Mogelijke gedragseffecten bij recht op terugkoop van verkochte vorderingen

Aan de hand van interviews zijn mogelijke gedragseffecten van de maatregel uit motie-De Lange in kaart gebracht. Om te toetsen hoe waarschijnlijk het is dat de mogelijke effecten bij schuldenaren zich daadwerkelijk voordoen, maken we aanvullend gebruik van inzichten uit de gedragswetenschappen.

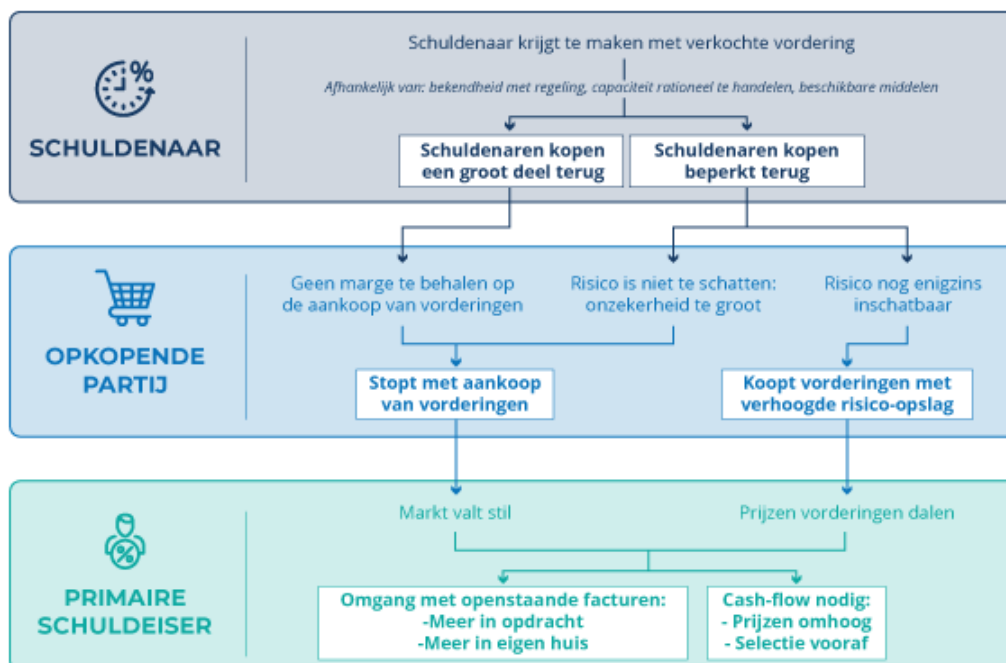
Indien schuldenaren het recht wordt toegekend om aan incassobureaus verkochte vorderingen terug te kopen voor het bedrag dat deze hiervoor hebben betaald aan de primaire schuldeiser, kunnen zich gedragseffecten voordoen volgens twee routes:

- *Route 1: effect op het gedrag van schuldenaren die te maken krijgen met een verkochte vordering.* Daarbij gaat het om het gebruik van de maatregel uit de motie zelf: in hoeverre maken schuldenaren van wie vorderingen zijn verkocht daadwerkelijk gebruik van de maatregel uit de motie?
- *Route 2: effect op het betaalgedrag van personen in het algemeen.* Het gaat hierbij om de vraag in hoeverre personen in het algemeen hun betaalgedrag zullen aanpassen omdat ze gebruik kunnen maken van de maatregel uit de motie. De kwestie hierbij is in hoeverre personen bewust facturen niet meer zullen betalen, omdat zij in een later stadium met korting hun vordering kunnen terugkopen.

Route 1: effect op het gedrag van schuldenaren die te maken krijgen met een verkochte vordering

Onderstaand schema geeft de mogelijke gedragseffecten weer. De mogelijke effecten zijn met elkaar verbonden; er is sprake van een keteneffect. De maatregel uit de motie heeft naar verwachting direct effect op het gedrag van schuldenaren. Afhankelijk van het gedragseffect bij schuldenaren, passen vervolgens opkopende partijen hun gedrag aan. Het gedrag van de opkopende partijen is tenslotte bepalend voor de mogelijke gedragseffecten bij primaire schuldeisers. We lichten de mogelijke gedragseffecten daarom in de genoemde volgorde toe.

Figuur 1: Weergave van de verwachte effecten volgens route 1



Hoe groot de groep **schuldenaren** is die gebruik gaat maken van het recht op terugkoop zal in de praktijk moeten blijken. Het is aannemelijk dat voor schuldenaren met meerdere schulden in elk geval een deel van de groep niet in staat is om gebruik te maken van het recht van terugkoop, omdat ze de financiële middelen niet hebben en omdat schuldenaren het lastig zullen vinden om binnen een korte tijd adequaat te handelen.

Voor de groep die in staat is met de belemmeringen om te gaan, kan het recht op terugkoop een mogelijkheid zijn om van de vordering af te komen. Dit betreft dan met name de groep mensen met een beperkte betalingsachterstand die in staat is binnen een korte tijd adequaat te handelen én de financiële middelen ter beschikking heeft.

Hoe **opkopende partijen** reageren op de maatregel uit de motie is naar verwachting afhankelijk van in hoeverre schuldenaren wier vorderingen worden verkocht gebruik maken van de maatregel. Aangezien het aannemelijk is dat in elk geval een deel van de schuldenaren met de belemmeringen om vorderingen terug te kopen om kan gaan en dus gebruik maakt van de regeling, zullen opkopende partijen naar verwachting hogere risico-opslag moeten rekenen.

Wanneer opkopende partijen een hogere risico-opslag zullen rekenen, kunnen **primaire schuldeisers** hun vorderingen slechts verkopen voor lagere prijzen en vinden zij mogelijk voor een deel van hun vorderingen geen koper meer. Lagere prijzen kan betekenen dat zij minder vorderingen te koop aanbieden. Hierdoor zullen zij meer vorderingen op een andere manier moeten afhandelen, zoals vordering in opdracht uitzetten bij incassobureaus of meer zelf incasseren. Zij zullen tevens een andere manier moeten vinden om in de liquiditeitsbehoefte te voorzien.

Route 2: effect op het betaalgedrag van personen in het algemeen

De invoering van het recht van terugkoop zou het betaalgedrag van personen kunnen beïnvloeden. In het uiterste geval zouden personen massaal kunnen gaan aansturen op het recht van terugkoop. Dit houdt in dat personen met voldoende financiële draagkracht bewust de vordering niet betalen en zo proberen aan te sturen op het recht van terugkoop. De ratio hierachter is dat dit economisch voordelig is. Immers een aankoop van € 100, die uiteindelijk wordt doorverkocht voor 15%, kost iemand dan nog maar € 15.

De verwachting is dat bovengenoemd gedrag in de praktijk nauwelijks voorkomt, omdat voor een grote groep personen met voldoende financiële draagkracht het niet aantrekkelijk is om te wachten tot de schuldeiser de vordering verkoopt. De volgende elementen spelen een rol:

1. Personen zijn minder rationeel dan we denken en worden meer gestuurd door gewoonten en automatismen dan door financiële prikkels.
2. Een grote groep personen zal niet op voorhand bekend zijn met het recht op terugkoop.
3. Betalen van rekeningen past bij de waarden en normen van de Nederlandse samenleving; personen wijken hier niet makkelijk van af.

Het wachten op een recht op terugkoop brengt een aantal grote risico's met zich mee die de kans klein maken dat iemand hier financieel voordeel uit haalt, zoals: niet iedere vordering wordt verkocht, waardoor de persoon verantwoordelijk blijft voor het gehele bedrag en alle bijkomende kosten, en de betreffende persoon komt mogelijk alsnog als wanbetaler te boek te staan en in geval verkoop wel plaatsvindt, is de periode waarbinnen terugkoop plaats kan vinden beperkt.

1 Inleiding en vraagstelling

1.1 Aanleiding

Voor het incasseren van openstaande vorderingen kunnen schuldeisers andere partijen inschakelen, zoals incassobureaus. Onderzoek van de Autoriteit Consument en Markt (ACM) laat zien dat er misstanden zijn in de incassomarkt¹⁰. De misstanden betreffen het confronteren van schuldenaren met onterechte of verjaarde vorderingen, onterechte of niet-inzichtelijke kosten en schuldenaren op ontoelaatbare wijze onder druk zetten om vorderingen te voldoen. Deze misstanden hebben vooral consequenties voor (kwetsbare) schuldenaren, die hierdoor onnodig verder in de financiële problemen terecht kunnen komen, en die afstralen op de kwaliteit en integriteit van de incassomarkt. Het kabinet vindt dergelijke misstanden niet acceptabel en wil die aanpakken¹¹.

Het kabinet presenteert in zijn kamerbrief 'Aanpak misstanden private buitengerechtelijke incassomarkt' diverse oplossingsrichtingen om misstanden aan te pakken, zoals het opzetten en inrichten van een incassoregister, het opstellen van eisen waaraan incassobureaus en opkopers van vorderingen moeten voldoen om actief te kunnen worden in de incassomarkt, het opzetten van een systeem van toezicht en handhaving en het tegengaan van de cumulatie van incassokosten bij termijnevorderingen en van negatieve aspecten van de verkoop van vorderingen¹².

Motie-De Lange

Om de negatieve aspecten van de verkoop van vorderingen tegen te gaan heeft de Tweede Kamer in juni 2018 de motie-De Lange aangenomen waarin het kabinet wordt verzocht 'onderzoek te doen naar de mogelijkheid voor een schuldenaar om opgekochte vorderingen door incassobureaus terug te kopen voor het bedrag waarvoor de vordering is overgenomen van de oorspronkelijke schuldeiser'¹³. Het kabinet heeft aangegeven de maatregel uit deze motie te zien als een constructieve gedachte om problemen die zich bij de verkoop van vorderingen kunnen voordoen, aan te pakken¹⁴.

Het recht op terugkoop zoals in de motie wordt beschreven, is eerder geïntroduceerd in een artikel in het Nederlands Juristenblad (NJB)¹⁵. De auteur pleit in dit artikel op persoonlijke titel voor een recht op terugkoop van verkochte vorderingen en nodigt anderen uit mee te denken over de inrichting hiervan. Zij stelt hierbij een aanpassing van de wet met de volgende strekking voor:

1. Een consument kan, binnen de termijn van veertien dagen na de aanmaning zoals bedoeld in artikel 96 lid 6 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek, aan de schuldeiser aan wie een geldvordering van een ander is overgedragen, aanbieden deze geldvordering te voldoen tegen betaling van de koopsom waarvoor de schuldeiser de vordering heeft overgenomen.
2. Bij de in het vorige lid bedoelde aanmaning dient de schuldeiser de consument te informeren over de in dat lid bedoelde mogelijkheid van voldoening.

¹⁰ Een onderzoek naar de handelspraktijken van incassobureaus, ACM (november 2015), te vinden via <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/14891/Een-onderzoek-naar-de-handelspraktijken-vanincassobureaus>.

¹¹ Regeerakkoord 'Vertrouwen in de toekomst', 2017. Te downloaden via <https://www.kabinetsformatie2017.nl/documenten/publicaties/2017/10/10/regeerakkoord-vertrouwen-in-de-toekomst>.

¹² Ministere van Justitie en Veiligheid. Aanpak misstanden private buitengerechtelijke incassomarkt. Kamerbrief februari 2019.

¹³ Kamerstukken II 2017/18, 24 515, nr. 444.

¹⁴ Ministere van Justitie en Veiligheid. Aanpak misstanden private buitengerechtelijke incassomarkt. Kamerbrief februari 2019.

¹⁵ Heuveling van Beek (2018). Nederlands Juristenblad.

3. De schuldenaar die het in lid 1 bedoelde aanbod doet is geen buitengerechtigde kosten verschuldigd.
4. De schuldeiser kan het in het eerste lid bedoelde aanbod alleen weigeren wanneer zijn belangen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar worden geschaad. In dat geval is lid 3 niet van toepassing.

Het onderhavige onderzoek komt voort uit de wens van het kabinet om nader onderzoek te doen naar de maatregel zoals in de motie-De Lange is beschreven, met als doel nader inzicht te krijgen in:

- de aard en de omvang van de problemen die schuldenaren ervaren bij de incasso van verkochte vorderingen;
- de economische waarde van verkoop van consumentenvorderingen en
- de veronderstelde gedragseffecten die zich bij invoering van een recht van terugkoop kunnen voordoen bij zowel schuldeisers als schuldenaren.

Het ministerie van Justitie en Veiligheid heeft Vanberkel Professionals in samenwerking met Ecorys en het lectoraat Schulden en Incasso van de Hogeschool Utrecht de opdracht verstrekt om dit onderzoek uit te voeren.

1.2 Vraagstelling

In deze rapportage beantwoorden we de volgende vier onderzoeksvragen:

1. Wat is de aard en omvang van de problemen die schuldenaren in Nederland ervaren bij de incasso door (internationale) bedrijven van verkochte vorderingen ten opzichte van incasso's die voor een ander worden geïnd?
2. Wat is de (economische) waarde van de praktijk van de verkoop van consumentenvorderingen voor het handelsverkeer, dat wil zeggen, wat voegt de praktijk van verkoop van vorderingen toe en voor wie?
3. Wat is bekend over de winsten die gemaakt worden bij het verkopen van schulden: dat wil zeggen de marges op vorderingen en het aantal oninbare vorderingen die het toch interessant maken voor een bedrijf?
4. Welke gedragseffecten kunnen zich voordoen bij invoering van een recht op terugkoop bij zowel schuldeisers, opkopers als schuldenaren?

De Tweede Kamer heeft in motie-De Lange de wens geformuleerd onderzoek te doen naar 'consumentenvorderingen'. In overleg met de betrokken ministeries is afgesproken dat de scope van dit onderzoek 'vorderingen op personen' betreft. Hieronder vallen in principe alle vorderingen op natuurlijke personen, niet handelend in de uitvoering van bedrijf of beroep en dus ook alle consumentenvorderingen.

1.3 Aanpak van het onderzoek

Dit onderzoek is uitgevoerd in de periode medio april – medio juni 2019 en bestond uit deskresearch, analyses van jaarrekeningen van incassobureaus en interviews op zowel branche- als uitvoerend niveau. De uitkomsten van het onderzoek zijn met partijen gedeeld in een validatiesessie, waarvan de resultaten zijn meegenomen in deze rapportage.

Door deskresearch is inzicht verkregen in wat er al bekend is over de verkoop van vorderingen, hoe deze markt er op hoofdlijnen uit ziet en welke problemen schuldenaren ervaren bij het innen van

verkochte vorderingen. Op basis van de jaarrekeningen van vijf incassobureaus is een analyse gemaakt van de economische waarde van de verkoop van vorderingen. Het betreft incassobureaus die vorderingen opkopen en actief zijn in Nederland¹⁶. Vervolgens is aan de hand van de interviews in kaart gebracht welke problemen schuldenaren ervaren bij het innen van verkochte vorderingen, wat de economische waarde is van de verkoop van vorderingen en welke gedragseffecten zich kunnen voordoen wanneer de maatregel uit de motie-De Lange wordt ingevoerd. Daarbij is ook gebruik gemaakt van schriftelijke input van het Bureau Financieel Toezicht. Tot slot zijn de verwachte gedragseffecten die met de interviews in kaart zijn gebracht, getoetst aan de hand van beschikbare relevante kennis uit de gedragswetenschap. Daarvoor is gesproken met Wilco van Dijk, Bijzonder Hoogleraar Psychologische Determinanten van Economisch Keuzegedrag, Universiteit Leiden en Minou van der Werf, senior onderzoeker Nibud & PhD Researcher Universiteit Leiden.

Onder de in totaal 16 respondenten vallen de volgende partijen:

- 4 partijen uit de incassobranche: de branchevereniging NVI en 3 incassobedrijven die ook vorderingen opkopen;
- 4 partijen om het perspectief van de schuldeiser in beeld te brengen: SchuldenLabNL¹⁷ en 3 schuldeisers die zijn aangesloten bij de schuldeiserscoalitie¹⁸;
- 3 partijen vanuit de schuldhulpverlening: 2 schuldhulpverleningsorganisaties en de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK);
- 2 kantonrechters;
- 3 partijen om het gerechtsdeurwaardersperspectief in beeld te brengen: de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG), de belangenvereniging Deurwaardersbelangen. Nu en een gerechtsdeurwaarder.

Aanvullend hebben gesprekken plaatsgevonden met de vier ministeries betrokken bij het vraagstuk van incasso van opgekochte vorderingen: Economische Zaken en Klimaat, Financiën, Sociale Zaken en Werkgelegenheid, en Justitie en Veiligheid.

De bijlage van dit onderzoeksrapport bevat een lijst met geraadpleegde experts, een lijst met bronnen en de gespreksleidraden van de interviews.

Tijdens dit onderzoek is tevens informatie opgehaald over een maatregel vergelijkbaar met die in motie-De Lange wordt voorgesteld, met als doel te kunnen leren van ervaringen elders. Het betreft regelgeving in Spanje die een persoon het recht geeft een verkochte betwiste vordering binnen een periode van 9 dagen terug te kopen. We hebben beperkte informatie gevonden over de contouren van die maatregel en de voorwaarden die gelden. Deze informatie is in bijlage 2 toegevoegd. We hebben gegeven de onderzoeksopdracht en beperkte doorlooptijd geen informatie kunnen vinden over de effecten van de maatregel.

Een verkenning op basis van beperkt beschikbare informatie en beperkte tijd

Dit onderzoek richt zich specifiek op het fenomeen *verkoop van vorderingen*. Omdat weinig eerder onderzoek is verricht naar de verkoop van vorderingen, zijn de resultaten van de deskresearch beperkt. Daarnaast is het voorliggende onderzoek in een korte periode uitgevoerd, waardoor er slechts een beperkte groep betrokkenen is geïnterviewd. Dit betekent dat de resultaten van de interviews niet representatief zijn voor de partijen in de incassomarkt.

¹⁶ Meerdere van deze bureaus zijn ook actief buiten Nederland.

¹⁷ In SchuldenLabNL werken publieke en private partners actiegericht samen aan het opschalen van projecten om kwetsbare groepen duurzaam schuldenzorgvrij te maken.

¹⁸ De coalitie bestaat uit een groep van primaire schuldeisers die als gemeenschappelijk streven heeft om particuliere klanten die slecht of niet kunnen betalen, proactief te helpen. Het doel van de Schuldeiserscoalitie is om probleemschulden bij klanten helpen te voorkomen en betalingsachterstanden van klanten te helpen oplossen.

Wel hebben we door verschillende stakeholders te interviewen een beeld kunnen krijgen vanuit verschillende relevante invalshoeken: de schuldenaren, partijen die vorderingen opkopen, schuldeisers, rechters en gerechtsdeurwaarders. Dit onderzoek is daarom vooral een verkenning van het onderwerp waarbij op basis van beperkte informatie antwoord gegeven wordt op de onderzoeksvragen en geen harde conclusies kunnen worden getrokken.

Afbakening begrippen

Hieronder zijn de belangrijkste begrippen die in het rapport worden gebruikt, gedefinieerd:

Cessie: Zie 'Verkoop van vorderingen'.

Incassobureau: Een incassobureau is een partij – niet zijnde de primaire schuldeiser - die voor zichzelf of in opdracht van een schuldeiser vorderingen int.

Primaire schuldeiser: De oorspronkelijke schuldeiser die een vordering op een persoon heeft.

Doorverkoop van vorderingen: Specifieke vorm van verkoop van vorderingen, waarbij een opkopende partij aangekochte vorderingen verkoopt aan een nieuwe partij.

Opkopende partij: Partij die vorderingen opkoopt van schuldeisers en daarmee zelf de nieuwe schuldeiser wordt. De geïnterviewde opkopende partijen voeren allen zelf incassowerkzaamheden uit¹⁹.

Persoon: Een natuurlijk persoon, niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf.

Prijs van een vordering: Dit betreft de prijs waarvoor een opkopende partij de vordering koopt. De verkoopprijs wordt aangeduid als percentage van de oorspronkelijke waarde van de vordering.

Recht op terugkoop: Dit betreft het in de motie-De Lange beschreven recht van een persoon om opgekochte vorderingen door incassobureaus terug te kopen voor het bedrag waarvoor de vordering is overgenomen van de oorspronkelijke schuldeiser.

Schuldenaar: Een natuurlijk persoon, niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, die een schuld heeft. Wanneer een schuldeiser een vordering heeft op een persoon, noemen we deze persoon een schuldenaar.

Verkoop van vorderingen: Transactie waarbij het juridisch eigendom van een vordering op een persoon overgaat naar een nieuwe eigenaar. Dit wordt ook wel *cessie* genoemd.

Vordering: Wanneer een reeds afgenomen product of dienst (nog) niet is betaald, heeft de leverende partij een vordering op de ontvangende partij. Na levering mag de leverende organisatie het verschuldigde bedrag opeisen, oftewel 'vorderen'²⁰. Dit onderzoek heeft betrekking op vorderingen op natuurlijke personen, niet handelend in de uitoefening van bedrijf of beroep.

Wet buitengerechtelijke incassokosten (WIK): De WIK maximeert de incassokosten die een schuldeiser in rekening mag brengen bij natuurlijke personen, niet handelend in beroep of onderneming. Het betreft een maximumpercentage van de hoofdsom, die daalt naarmate de hoogte van de vordering stijgt. Het minimumbedrag aan incassokosten is € 40 en het maximum

¹⁹ Er zijn ook opkopende partijen die de incassowerkzaamheden niet zelf uitvoeren maar uitbesteden. Met dit type opkopende partijen hebben wij niet gesproken.

²⁰ <https://www.das.nl/juridische-informatie/aankopen-financien/financien/incasso/wat-is-een-vordering>.

€ 6.775. Aan personen moet een zogenaamde 14-dagenbrief zijn verstuurd, voordat er incassokosten berekend mogen worden. In die brief moet aangekondigd worden hoeveel incassokosten zij verschuldigd zijn, indien de vordering niet binnen 14 dagen na ontvangst van deze aanmaning wordt betaald²¹.

Het is mogelijk dat de oorspronkelijke schuldeiser deze kosten al (deels) heeft gemaakt voordat de verkoop van de vorderingen heeft plaatsgevonden. De schuldeiser kan besluiten deze kosten mee te verkopen aan het incassobureau. De vordering die de schuldenaar van het incassobureau krijgt, bestaat daarmee uit²²:

- De initiële vordering: het bedrag dat de schuldeiser oorspronkelijk in rekening heeft gebracht.
- De incassokosten: het maximale bedrag dat bij een persoon in rekening mag worden gebracht voor gemaakte kosten.
- Btw over incassokosten: hoewel sommige branches en activiteiten zijn vrijgesteld van btw kan bij overdracht van de vordering aan een incassobureau btw over de incassokosten worden gerekend.
- Rente²³: na afloop van elk jaar kan de rente opgeteld worden bij de initiële vordering. Indien de overeenkomst niets over de hoogte van de rente vermeldt, dan geldt de wettelijke rente.

1.4 Leeswijzer

Hoofdstuk 1 bevat de aanleiding van dit onderzoek, de vraagstelling en de aanpak en de definities van de belangrijkste begrippen. In **hoofdstuk 2** schetsen we de Nederlandse incassomarkt op hoofdlijnen en staan we stil bij welk type vorderingen te onderscheiden zijn. In **hoofdstuk 3** wordt een beeld geschetst van de aard van de problematiek die schuldenaren ervaren wanneer zij te maken krijgen met het innen van verkochte vorderingen. In dit hoofdstuk beantwoorden we onderzoeksvraag 1. Vervolgens gaan we in **hoofdstuk 4** in op de economische waarde van de verkoop van vorderingen en beantwoorden we onderzoeksvraag 2. In **hoofdstuk 5** gaan we in op de prijzen van vorderingen en de winsten die worden behaald bij het innen van opgekochte vorderingen en beantwoorden we onderzoeksvraag 3. In **hoofdstuk 6** presenteren we tot slot de bevindingen omtrent de mogelijke gedragseffecten van het recht op terugkoop bij zowel schuldenaren, opkopende partijen als schuldeisers. Dit doen we door de in de interviews geïdentificeerde gedragseffecten te onderbouwen met inzichten uit de gedragswetenschappen. In dit hoofdstuk beantwoorden we onderzoeksvraag 4.

²¹ Knellende schuldenwetgeving. HU, HA, Sociaal Raadsliedenwerk, & Sociaal Werk Nederland. 2018.

²² Onderzoek naar de handelspraktijken van incassobureaus. ACM (2015).

²³ Op basis van Burgerlijk Wetboek Boek 6 artikel 44.

2 Incassomarkt op hoofdlijnen

In dit hoofdstuk schetsen we op hoofdlijnen een beeld de incassomarkt in Nederland, zoals dat op basis van dit onderzoek is ontstaan. Eerst wordt ingegaan op hoe de markt eruitziet, welke actoren een rol spelen en hoe toezicht op de actoren wordt gehouden. Daarna wordt ingegaan op welke typen vorderingen worden verkocht. We baseren onze bevindingen op informatie uit deskresearch en interviews met partijen.

2.1 De incassomarkt

Uit recent onderzoek blijkt dat in januari 2019 Nederland 631 geregistreerde 'kredietinformatie- en incassobureaus' telde, en dat naar verwachting 440 van deze bureaus daadwerkelijk actief was als incassobureau²⁴. 25 van deze bureaus zijn lid van de brancheorganisatie, de Nederlandse vereniging van gecertificeerde incasso-ondernemingen (NVI)²⁵. De NVI stelt dat hoewel het aandeel van het totaal aantal incassobureaus dat lid is van de NVI laag is, de leden wel een substantieel deel van de incassomarkt in handen hebben.

Naast bovengenoemde bureaus zijn er nog andere relevante spelers in de incassomarkt, die als laatst door het WODC in kaart zijn gebracht²⁶. Zo waren er volgens het WODC in 2017 172 advocaten die de naam incasso-advocaat dragen, en telde ons land in januari 2018 796 gerechtsdeurwaarders en 161 gerechtsdeurwaarderskantoren. Het is volgens het WODC niet bekend hoeveel van de gerechtsdeurwaarders zich met buitengerechtelijke incasso bezighouden.

Uit onderzoek van de ACM uit 2015 blijkt dat leden van de NVI in 2014 voor 7 miljard euro aan openstaande vorderingen in behandeling hadden waarvan ongeveer 80% betrekking had op vorderingen op personen²⁷. Panteia stelt op basis van de resultaten van een NVI-enquête dat dit bedrag in 2018 is opgelopen naar 10,2 miljard²⁸. Panteia schat het marktaandeel van NVI-leden op 50-70%, dus het is aannemelijk dat het totale bedrag aan openstaande vorderingen in Nederland hoger ligt dan de genoemde 7 miljard euro

Verkoop van vorderingen

De ACM geeft op basis van haar onderzoek naar de incassomarkt aan dat het opkopen van vorderingen al jaren gebeurt en toeneemt²⁹. Verder constateert de ACM in haar rapport dat niet duidelijk is hoe groot het aandeel opgekochte vorderingen is ten opzichte van het totale aantal vorderingen. Wel stelt de ACM dat één van de gesprekspartners aangeeft dat ongeveer 60% van de werkzaamheden van de vijf grootste incassobureaus betrekking heeft op opgekochte vorderingen.

²⁴ Jacobs, W. & Oomkens, R. (2019). Misstanden incassomarkt quick scan naar misstanden in de private buitengerechtelijke incassomarkt. Panteia.

Bron: <https://www.nvio.nl/leden>.

²⁶ WODC (2018). Omvang incassomarkt, actualisatie van kwantitatieve gegevens uit 2012. Te vinden via https://www.wodc.nl/binaries/FS%202018-9_3015_tcm28-364999.pdf.

²⁷ ACM (2015). Een onderzoek naar de handelspraktijken van incassobureaus. Te vinden via <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/14891/Een-onderzoek-naar-de-handelspraktijken-vanincassobureaus>.

²⁸ Jacobs, W. & Oomkens, R. (2019). Misstanden incassomarkt quick scan naar misstanden in de private buitengerechtelijke incassomarkt. Panteia.

²⁹ ACM (2015). Een onderzoek naar de handelspraktijken van incassobureaus. Te vinden via <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/14891/Een-onderzoek-naar-de-handelspraktijken-vanincassobureaus>.

Regulering en toezicht

Zoals ook beschreven in de Kamerbrief over de aanpak van misstanden in de buitengerechtelijke incassomarkt zijn incassowerkzaamheden die worden uitgevoerd door incassobureaus geen gereguleerde werkzaamheden. Er worden geen wettelijke eisen gesteld aan incassobureaus, anders dan dat de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd binnen bestaande wettelijke kaders³⁰. Dit zijn onder meer de Wet handhaving consumentenbescherming, de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten (de WIK), het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten (het BIK), het Burgerlijk Wetboek (BW) en de Wet op het financieel toezicht. Gerechtsdeurwaarders en advocaten die ook incassowerkzaamheden uitvoeren zijn wel gebonden aan specifieke wettelijke kaders voor de uitvoering van hun werkzaamheden en daarbij onderworpen aan tuchtrecht.

Een deel van de incassomarkt heeft zich onderworpen aan zelfregulering, zoals via de NVI die een gedragscode hanteert voor haar leden. Ook bestaat er een keurmerk 'Sociaal Verantwoord Incasseren'³¹ waaraan incassobureaus en gerechtsdeurwaarders zich kunnen verbinden. Via interne mechanismen worden de werkwijzen van deze incassobureaus aan regels gebonden en wordt daarop toegezien, bijvoorbeeld door middel van periodieke audits. Een deel van de markt heeft zich niet gebonden aan de (zelf)regulering via de NVI en is daarmee niet onderworpen aan (kwaliteits)regels.

Het huidige toezicht op de incassomarkt is verdeeld over een aantal toezichthouders. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) beschermt consumentenbelangen in algemene zin en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt toezicht voor zover de activiteit zich kwalificeert als een financiële dienst of activiteit in de zin van de Wet op het financieel toezicht. De AFM houdt dus toezicht waar het verkoop van vorderingen op basis van kredietverstrekking betreft en houdt de opkopende partijen aan dezelfde eisen als waar kredietverstrekkers aan moeten voldoen. Daarnaast houdt het Bureau Financieel Toezicht (BFT) toezicht op de gerechtsdeurwaarders en houden de elf dekens van de (lokale) orden van advocaten toezicht op de (incasso-)advocaten.

2.2 Verschillen typen vorderingen

Er worden allerlei typen vorderingen verkocht. Op basis van deskresearch en interviews typeren we verkochte vorderingen aan de hand van de volgende kenmerken:

- *Vorderingen op basis van een openstaande factuur en op basis van krediet.* De handel in vorderingen kan betrekking hebben op zowel vorderingen op basis van openstaande facturen als vorderingen op basis van kredietovereenkomsten. Bij openstaande facturen valt te denken aan de aankoop van een goed of dienst met betaling achteraf (via een factuur) of bijvoorbeeld een duurovereenkomst (energie, telefoon, huur, sportschool), waarbij sprake is dat niet binnen de afgesproken periode aan de betaalverplichting is voldaan. Bij kredietovereenkomsten gaat het onder meer om hypotheek, consumptieve kredieten of aankopen op afbetaling³². In Nederland is de verkoop van vorderingen op basis van kredietovereenkomst beperkt, wordt in interviews aangegeven.

³⁰ Ministere van Justitie en Veiligheid. Aanpak misstanden private buitengerechtelijke incassomarkt. Kamerbrief februari 2019.

³¹ Sociaal verantwoord incasseren wil zeggen dat zowel de belangen van de schuldeiser als van de schuldenaar behartigd worden. Het keurmerk Sociaal Verantwoord Incasseren garandeert naar eigen zeggen 'dat de incasseerder er alles aan zal doen om de kosten voor de schuldenaar te beperken en vooral ook onnodige kosten te voorkomen'. Zie ook: <https://keurmerk-svi.nl/>.

³² Het is gangbaar onderscheid te maken tussen presterende en niet-presterende leningen (PL's en NPL's). Leningen worden in Brusselse regelgeving als niet-presterend aangemerkt wanneer er 90 dagen of langer geen betaling heeft plaatsgevonden of als terugbetaling van de lening onwaarschijnlijk lijkt.

- *Wijze van verkoop.* Er is bij vorderingen onderscheid te maken in de wijze en het moment waarop ze verkocht worden. Een veelgebruikte vorm van verkoop is op basis van **forward flow**. Dit zijn vorderingen die na een vooraf besproken periode van herinnering en aanmaning standaard en voor een vooraf vastgesteld percentage van de oorspronkelijke waarde worden verkocht; dit zijn veelal relatief jonge vorderingen van enkele weken tot enkele maanden met een beperkt risico op oninbaarheid. Een andere variant betreft **spot sales**: dit betreft de verkoop van losse (pakketten) vorderingen die periodiek worden verkocht aan eenieder op basis van vooraf geformuleerde beoordelingscriteria voor prijs en kwaliteit, bijvoorbeeld lidmaatschap van de NVI³³. Een derde vorm van verkoop kan plaatsvinden als onderdeel van **factoring**, waarbij het gehele debiteurenbeheer uit handen wordt gegeven. De schuldenaar ontvangt de eerste factuur dan al van de nieuwe eigenaar van de vordering. Deze vorm is vooral bekend bij medische dienstverlening. Bij factoring kan er sprake zijn van overdracht van eigendom, maar dit hoeft niet het geval te zijn. Daarom spreken we in dit onderzoek over 'verkoop als onderdeel van factoring'.
- *Fase van het incassotraject.* Het blijkt dat vorderingen in alle fasen van het incassotraject worden verkocht. Bij verkoop als onderdeel van factoring en bij forward flow gaat het vaak om vorderingen in de minnelijke fase, soms specifiek tot de start van het gerechtelijke traject. Het kan ook voorkomen dat vorderingen van eigenaar wisselen op het moment dat deze ter executie bij een gerechtsdeurwaarder liggen. Tot slot worden ook vorderingen verkocht waarbij zowel de minnelijke als gerechtelijke fase is doorlopen en dit niet tot (volledige) inning heeft geleid. Dit zijn veelal oude vorderingen (tot enkele jaren oud) waarbij een gerechtsdeurwaarder al eens tevergeefs heeft geprobeerd te innen.
- *Hoogte van de oorspronkelijke vordering.* Uit de gesprekken blijkt dat de hoogte van verkochte vorderingen een grote bandbreedte kent. In het geval van een lening, en dan met name een hypotheek, is het bedrag van de oorspronkelijke vordering hoog (vanaf circa honderdduizend euro). Binnen branches als energie en telefonie gaat het veelal om bedragen van enkele honderden tot aan vijftienhonderd euro. De laagste vorderingsbedragen komen voor bij eenmalige online aankopen die achteraf worden betaald.

³³ Dit geldt overigens ook voor de verkoop van vorderingen middels forward flow en verkoop als onderdeel van factoring.

3 Aard van problematiek bij verkoop van vorderingen

In dit hoofdstuk gaan we in op de *aard* van de problematiek die schuldenaren ervaren bij de incasso van verkochte vorderingen. Onder 'aard' verstaan we de *kenmerken van de problematiek* die schuldenaren ervaren. We brengen de problematiek in kaart door deze af te zetten tegen de problematiek die schuldenaren ervaren bij de incasso van vorderingen *in opdracht van de primaire schuldeiser*. Onderstaand beeld van de aard van de problematiek is verkregen op basis van deskresearch en interviews met betrokkenen.

Het is op basis van deskresearch en de interviews niet mogelijk gebleken om een beeld te schetsen van de *omvang* van de problematiek die schuldenaren ervaren bij de incasso van verkochte vorderingen, omdat hierover geen eerder onderzoek bekend is.

3.1 Schuldenaren weten niet dat hun vordering verkocht is

Een eerste probleem dat schuldenaren ervaren is dat zij niet weten dat hun vordering verkocht is en het opkopen de incassobureau niet herkennen als schuldeiser. De schuldenaar is immers geen overeenkomst aangegaan met deze partij. Meerdere geïnterviewden geven aan dat zij regelmatig zien dat opkopen partijen geen mededeling van cessie doen of dat ze de mededeling doen op een wijze dat de kans groot is dat de schuldenaar het niet leest of niet snapt, bijvoorbeeld door de informatie over de cessie in kleine letters op te nemen op de betalingsherinnering. Mededeling van de verkoop van een vordering is in het algemeen wettelijk verplicht³⁴.

Een geïnterviewde geeft aan dat dit met name tot problemen leidt wanneer de schuldenaar lange tijd in de veronderstelling is geweest dat zijn oorspronkelijke schuldeiser de vordering heeft stopgezet ('afgeboekt'), terwijl deze in praktijk de vordering heeft verkocht. Het komt voor dat een opkopen partij pas na enkele jaren (opnieuw) een poging doet tot vorderen. Schuldenaren hebben dan vaak geen documenten (meer) in het bezit waarmee zij kunnen bewijzen dat de vordering is verjaard of waaruit blijkt dat het verhalen van de vordering eerder al is stopgezet.

Enkele geïnterviewden die zicht hebben op de problemen die schuldenaren ervaren geven aan dat het regelmatig voorkomt dat pas tijdens de rechtszitting blijkt wie de oorspronkelijke schuldeiser is en om welke schuld het gaat. Op dat moment zijn de rentekosten voor de schuldenaar opgelopen vanwege de lange doorlooptijd en draait de schuldenaar op voor de gerechtelijke kosten.

3.2 Opkopen partijen gaan minder snel akkoord met een voorgestelde schuldregeling

Ten tweede lijkt op basis van de interviews dat opkopen partijen minder snel akkoord gaan met een minnelijke schuldregeling. Dit komt omdat uitstel van een regeling financieel voordeel op kan leveren voor het opkopen incassobureau en omdat de menselijke maat uit de overweging is verdwenen. We lichten beide argumenten nader toe.

³⁴ Op grond burgerlijk Wetboek, artikel 3:94.

Meerdere geïnterviewden geven aan dat opkopende partijen vaak niet mee willen werken aan een minnelijke schuldregeling, terwijl (incassobureaus die handelen in opdracht van) primaire schuldeisers hier vaker toe bereid zijn. Dit betekent voor de schuldenaar dat het langer duurt voordat een regeling kan worden getroffen en in de tussentijd de hoogte van de vorderingen oploopt. Een opkopende partij kan baat hebben bij dit uitstel omdat de rente oploopt en gedurende dit uitstel de vordering (deels) kan worden geïnd, bijvoorbeeld door het leggen van beslag. Dit kan het opkopende incassobureau meer opleveren dan wanneer deze direct instemt met een schuldregeling.

Enkele andere betrokkenen vanuit de schuldhulpverlening zien niet zozeer een bewuste keuze voor uitstel, maar constateren dat de menselijke maat uit de overweging is verdwenen. Of een opkopende partij akkoord gaat met een voorstel, is puur afhankelijk van het rendement dat wordt behaald en daar komt nauwelijks meer een menselijke overweging aan te pas. Daartegenover wegen oorspronkelijke schuldeisers vaker de persoonlijke omstandigheden mee en zijn daardoor eerder geneigd akkoord te gaan met een regeling dan een opkopende partij. Een gerechtsdeurwaarder geeft als voorbeeld dat opkopende partijen regelingen treffen waarbij een schuldenaar levenslang aan het afbetalen is omdat hij slechts de rente betaalt, maar de hoofdsom niet kleiner wordt. Dit zal volgens deze betrokkene bij een primaire schuldeiser niet voorkomen, omdat deze geen baat heeft bij dit verdienmodel.

Er zijn echter ook partijen die bovenstaand beeld niet herkennen. Een schuldhulpverleningsorganisatie geeft aan dat in hun praktijk de opkopende partijen veelal akkoord gaan met een voorstel tot een schuldregeling. Ook de geïnterviewde opkopende partijen herkennen zich niet in het beeld dat opkopende partijen minder vaak akkoord gaan met een voorstel voor een regeling. Zij geven aan uiteindelijk het meest baat te hebben bij betalingsregelingen die haalbaar zijn en nagekomen kunnen worden. Zij geven aan in principe altijd akkoord te gaan met een voorstel van een schuldhulpverleningsorganisatie, omdat deze een volledig en realistisch beeld heeft van de aflossingscapaciteit van de schuldenaar.

Het verschil in ervaring met de bereidheid van opkopende partijen mee te werken wordt door één betrokkene verklaard door regionale verschillen en persoonlijke netwerken. Zo zijn schuldhulpverleningsorganisaties vaak in specifieke regio's actief, en kan daardoor in verschillende regio's een andere verhouding bestaan tussen schuldhulpverlening en opkopende partijen. Ook kan het per schuldhulpverlener verschillen hoe de ervaringen zijn met treffen van betalingsregelingen.

3.3 Schuldenaren lijken bij verkoop van vorderingen vaker te worden geconfronteerd met herexecutie

Als derde probleem komt naar voren dat schuldenaren wier vorderingen zijn verkocht te maken kunnen krijgen met herexecutie, waardoor de kosten voor de schuldenaar flink kunnen oplopen. In het geval van herexecutie wordt een vordering waarbij een deurwaarder eerder niet tot inning is gekomen op een later moment opnieuw ter executie bij een (andere) deurwaarder wordt gelegd. In dit geval mag de deurwaarder namens de schuldeiser ook de kosten van de eerste deurwaarder innen. Eén van geïnterviewden met zicht op de uitvoeringspraktijk geeft aan dat opkopende partijen zich doelbewust lijken te richten op herexecutie omdat het innen van deze vorderingen een hoge marge oplevert. Ze hebben tenslotte zelf geen kosten gemaakt voor de werkzaamheden van de eerste deurwaarder, maar mogen deze wel innen.

3.4 Opkopende partijen lijken sneller een rechter in te schakelen

Betrokkenen geven aan dat opkopende partijen sneller dan primaire schuldeisers kiezen om gerechtelijke stappen te nemen. Dit komt volgens hen omdat met een vonnis door middel van beslaglegging alsnog (een deel van) de tot dan toe onbetaalde vordering geïnd kan worden en omdat met een vonnis de vordering langer opeisbaar is zonder verdere acties te hoeven ondernemen. Ook geven enkele betrokkenen aan dat opkopende partijen geld kunnen verdienen aan een gerechtelijke procedure door prijsafspraken te maken met gerechtsdeurwaarders en een zogenaamde *kickback fee* te ontvangen³⁵.

De gang naar de rechter betekent in de praktijk dat de totale vordering op de schuldenaar veelal groter wordt. Indien de eiser in het gelijk wordt gesteld kan deze de gemaakte kosten tenslotte doorberekenen aan de schuldenaar. In het geval van een schuldenaar die niet *kan* betalen, betekent dit dat de problematiek verergert.

Vershil in procesrisico

Een geïnterviewde rechter stelt dat schuldenaren zich laten afschrikken door potentiële hoge kosten van een rechtszaak en daarom eieren kiezen voor hun geld. Zij kiezen ervoor om de vordering te betalen en het niet tot een dagvaarding te laten komen, ook al menen ze dat er sprake is van een onterechte vordering. Opkopende partijen kunnen schuldenaren op basis van standaardprocessen aanmanen en vervolgens (laten) dagvaarden. Het opkopende incassobureau accepteert het risico dat er een klein aandeel vorderingen bij zit dat onterecht is of waarvan de administratie onvoldoende op orde is; zij kunnen het verlies van enkele verloren zaken namelijk compenseren met de inkomsten uit andere geïnde vorderingen. Voor een persoon aan de andere kant is dit een heel ander verhaal: voor hem zijn de potentiële hoge kosten die met een proces bij de kantonrechter gepaard gaan niet zomaar te dragen; zeker niet voor iemand met een laag inkomen.

Hoe sommige opkopende partijen gebruik maken van dit scheve procesrisico, blijkt onder meer uit voorbeelden waarbij vorderingen worden opgekocht zonder dat de onderliggende administratie wordt gecontroleerd. Volgens enkele betrokkenen is deze administratie veelal toch niet nodig, omdat schuldenaren bij de dreiging van een dagvaarding alsnog betalen, en het bij een rechtszaak veelal niet nodig blijkt de volledige administratie beschikbaar te hebben. Veel zaken worden volgens hen bij verstek afgedaan op basis van een beperkte administratieve check.

3.5 Beantwoording onderzoeksvraag 1

De eerste onderzoeksvraag luidt: *Wat is de aard en de omvang van de problemen die schuldenaren in Nederland ervaren bij de incasso door (internationale) bedrijven van verkochte vorderingen ten opzichte van incasso's die voor een ander worden geïnd?*

Op basis van deskresearch en interviews met betrokkenen hebben we een algemeen beeld verkregen van de aard van de problematiek die schuldenaren ervaren bij de incasso van verkochte vorderingen. Dit algemene beeld hebben we echter niet kunnen onderbouwen met cijfers, omdat er geen cijfers beschikbaar zijn over de omvang van problematiek die te maken heeft met verkoop van vorderingen. Daardoor is duiding van de omvang van de problematiek niet mogelijk.

³⁵ Een kickback fee houdt in dat de schuldeiser een deel ontvangt van de kosten die een gerechtsdeurwaarder in rekening mag brengen voor zijn ambtshandelingen. Zie ook: <https://www.zwsincasso.nl/2019/05/01/deurwaarders-maken-verboden-prijsafspraken-zegt-toezichthouder/>.

Op basis van interviews met partijen die zicht hebben op de problematiek bij schuldenaren lijken schuldenaren bij de incasso van verkochte vorderingen met de volgende problemen te maken te krijgen:

- Schuldenaren weten niet dat hun vordering verkocht is, waardoor ze er pas laat achter komen dat zij nog een openstaande schuld hebben.
- Opkopende partijen zijn minder geneigd akkoord te gaan met een schuldregeling dan wanneer zij in opdracht incasseren, omdat opkopende partijen meer gericht zijn op het rendement en minder ruimte hebben voor de menselijke maat.
- Schuldenaren lijken bij verkoop van vorderingen vaker te worden geconfronteerd met herexecutie, waarbij de kosten voor de schuldenaar sterk oplopen. Dat komt doordat reeds gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten bij een volgende executie onderdeel zijn van de vordering.
- Opkopende partijen lijken sneller een rechter in te schakelen of daarmee te dreigen, waardoor schuldenaren er voor kiezen te betalen in plaats van verweer te voeren. De potentiële kosten bij een toegewezen vonnis zijn een te groot risico voor individuele schuldenaren.

Uit de gesprekken is gebleken dat de geschetste problemen zich niet standaard voordoen bij de incasso van verkochte vorderingen. Daarnaast komen deze problemen niet uitsluitend voor bij het incasseren van verkochte vorderingen, maar ook bij incasso van vorderingen in opdracht van een schuldeiser. Geïnterviewden geven aan dat de genoemde problemen zich *vaker voor lijken te doen* bij de incasso van verkochte vorderingen. De ervaren problemen lijken vooral te maken te hebben met het gedrag van de partijen die de nieuwe schuldeiser zijn.

Aanvullend is het van belang aan te geven dat de geïnterviewde opkopende partijen zich niet herkennen in het beeld dat wordt geschetst. Zij geven aan zich juist in te zetten voor maatschappelijk verantwoorde incasso, waarbij onder meer rekening wordt gehouden met de positie van de schuldenaar. Een deel van de genoemde voorbeelden, zoals het nemen van gerechtelijke stappen zonder volledige administratie, is volgens hen verleden tijd. Twee van de drie geïnterviewde partijen is lid van de NVI en onderschrijft de gedragscode³⁶. In het volgende hoofdstuk gaan we verder in op voorwaarden die primaire schuldeisers en opkopende partijen zoal kunnen stellen bij de verkoop en aankoop van vorderingen.

³⁶ <https://www.nvio.nl/gedragscode-nvi-leden>.

4 Economische waarde verkoop van vorderingen

In dit hoofdstuk gaan we in op de economische waarde van de verkoop van vorderingen. Daarmee bedoelen we wat de toegevoegde waarde is van de verkoop van vorderingen voor de betrokken partijen. De omvang van de markt van verkoop van vorderingen is onderdeel van hoofdstuk 5. We gaan eerst in op de beweegredenen van primaire schuldeisers om vorderingen te verkopen en die van opkoperende partijen om vorderingen aan te kopen. In het tweede deel van het hoofdstuk gaan we in op hoe primaire schuldeisers en opkoperende partijen zich in kunnen zetten om maatschappelijk verantwoord te incasseren.

4.1 Verkopen van vorderingen

4.1.1 *Wat beweegt primaire schuldeisers hun vorderingen te verkopen?*

Zowel de geïnterviewde primaire schuldeisers als opkoperende partijen geven aan dat de behoefte aan liquiditeit de belangrijkste reden is voor primaire schuldeisers om vorderingen te verkopen: er is geld nodig om aan de lopende verplichtingen te kunnen voldoen³⁷. Door vorderingen te verkopen heeft een schuldeiser direct geld in handen, in tegenstelling tot wanneer vorderingen in opdracht worden uitgezet bij een incassobureau. Indien primaire schuldeisers vorderingen in opdracht uitzetten, ontvangen zij pas geld wanneer de schuldenaar tot betaling overgaat en loopt de primaire schuldeiser het risico dat de schuldenaar de vordering helemaal niet betaalt.

Naast de liquiditeitsbehoefte zijn er volgens betrokkenen nog twee redenen voor de verkoop van vorderingen:

- *Efficiency*. De afweging om over te gaan tot verkoop van vorderingen is een efficiency-vraagstuk. In de markt bieden gespecialiseerde organisaties dienstverlening aan die het voor een schuldeiser goedkoper maken niet-primaire bedrijfsactiviteiten uit te besteden in plaats van ze zelf uit te voeren. In het geval van vorderingen is dat ook het geval. Schuldeisers kiezen voor verkoop, omdat zij hiermee kunnen besparen op de kosten die gepaard gaan met debiteurenbeheer en incasso. De gespecialiseerde opkoperende partijen bieden de primaire schuldeiser zekerheid door de vorderingen te kopen en het risico over te nemen.
- *Kredietwaardigheid om leningen aan te kunnen gaan*. Door zo min mogelijk debiteuren op de balans te hebben staan, verhogen bedrijven hun kredietwaardigheid. Daarmee kunnen bedrijven tegen voordeligere voorwaarden (lagere rente, lagere omvang van zekerheden) leningen verkrijgen om bijvoorbeeld bedrijfsinvesteringen te doen.

4.1.2 *Welke voorwaarden stellen primaire schuldeisers bij verkoop?*

De primaire schuldeisers die in het kader van dit onderzoek zijn geïnterviewd geven aan zich verantwoordelijk te voelen voor de manier waarop hun verkochte vorderingen worden geïnd. Zij geven hieraan invulling op onder meer de volgende wijzen:

- *Alleen verkoop van vorderingen van afgesloten klanten of beëindigde overeenkomsten*. Primaire schuldeisers kunnen kiezen alleen vorderingen te verkopen van voormalige klanten, waarbij een intensief intern proces is doorlopen om te komen tot betaling of een

³⁷ Omdat geen van de geïnterviewde opkoperende partijen vorderingen doorverkoopt, kunnen we geen uitspraken doen over de redenen van opkoperende partijen om vorderingen door te verkopen.

betalingsregeling. Pas wanneer dit proces niet tot resultaat heeft geleid en de primaire schuldeiser geen andere opties ziet om de vordering te kunnen innen, kan deze worden verkocht.

- *Geen verkoop van vorderingen op schuldenaren die hulp hebben gezocht.*
Primaire schuldeisers kunnen kiezen geen vorderingen te verkopen van schuldenaren waarvan ze weten dat deze hulp hebben gezocht en mogelijk gaan starten met een schuldhulpverleningstraject. Wanneer een schuldenaar met schuldhulpverlening start, is de verwachting dat er een betalingsregeling getroffen kan worden.
- *Stellen van nadere voorwaarden voor het opkopen van incassobureau.*
Primaire schuldeisers kunnen bij de verkoop een aantal voorwaarden stellen aan het opkopen van incassobureau en deze voorwaarden in een contract opnemen. Op deze voorwaarden kunnen zij actief monitoren na de verkoop, bijvoorbeeld door middel van periodieke audits. Enkele voorbeelden van deze voorwaarden zijn:
 - De kopende partij moet aangesloten zijn bij de NVI;
 - Indien blijkt dat de schuldenaar gestart is met schuldhulpverlening, vindt terugkoop van de vordering plaats voor een afgesproken bedrag en handelt de oorspronkelijke schuldeiser het incassotraject verder af;
 - Het opkopen van incassobureau mag geen bankbeslag laten leggen bij de schuldenaar;
 - Het opkopen van incassobureau mag de opgekochte vorderingen niet doorverkopen.

De hierboven beschreven manieren waarop primaire schuldeisers de belangen van schuldenaren borgen, moeten worden gezien als een schets van de verantwoordelijkheid die primaire schuldeisers in het algemeen *zouden kunnen* nemen bij verkoop en aankoop van vorderingen, en niet als een representatief beeld van de verantwoordelijkheid die deze partijen daadwerkelijk nemen in de praktijk.

4.2 Kopen van vorderingen

4.2.1 Wat beweegt opkopers?

Opkopers van vorderingen geven aan zich op de vorderingenmarkt te begeven omdat primaire schuldeisers vorderingen willen verkopen en er dus een markt is. Primaire schuldeisers hebben er belang bij om hun vorderingen te verkopen, omdat zij bij verkoop direct en zeker geld ontvangen voor openstaande vorderingen. Zij zijn bereid om voor de overdracht van het risico op niet-betalen een lagere verkoopprijs dan de oorspronkelijke vordering aan te bieden aan opkopen van partijen. Deze partijen kunnen hier winst op maken door het risico op niet-betalen door schuldenaren goed in te schatten en door grote hoeveelheden vorderingen tegelijk op te kopen. Zij kunnen het aandeel vorderingen dat oninbaar blijkt, compenseren doordat er voldoende marge wordt behaald op de vorderingen die wel geïnd worden.

Opkopen van partijen geven aan dat de risico-inschatting van aan te kopen vorderingen van essentieel belang is om tot een goede prijs te komen en winst te kunnen maken. De risico's van vorderingen worden ingeschat op basis van onder meer de volgende kenmerken:

- Welke activiteiten de primaire schuldeiser reeds heeft ondernomen om tot betaling te komen;
- De leeftijd van de vordering: hoe ouder deze is, hoe kleiner de kans dat deze geïnd kan worden;
- Het betaalverleden van de (klantgroep van de) schuldenaar: als men weet dat normaliter betaald wordt, is het risico klein. Dit kan op persoonsniveau inzichtelijk gemaakt worden, of op niveau van de klantgroep;
- Andere kenmerken van de (klantgroep van de) schuldenaar: hoe meer men weet, hoe beter een inschatting gemaakt kan worden van het risico op niet-betalen. Denk hierbij aan informatie over

inkomen, leeftijd, opleidingsniveau en dergelijke, of benaderingen hiervan op basis van andere gegevens;

- De kans op fraude: hoe groter de kans dat er sprake is van fraude bij de aankoop van producten, hoe ingewikkelder het is om de rechtmatigheid van de vordering te onderbouwen en tot inning te komen. Een van de opkopende partijen gaf bijvoorbeeld aan dat bij online aankopen relatief veel sprake is van fraude door consumenten, waardoor onduidelijk is of producten daadwerkelijk geleverd zijn en of de vordering dus rechtmatig is. Het innen van dergelijke vorderingen is volgens de geïnterviewde een moeizaam en onzeker proces en het risico op niet-betaling is groter dan bij andere vorderingen.

Buitengerechtelijke kosten als onderdeel verdienmodel

Als aanvulling op de voldoening van de oorspronkelijke vordering, hebben opkopers van vorderingen inkomsten uit de buitengerechtelijke kosten en rente, wanneer ze die in rekening mogen brengen³⁸. In het geval van een gerechtelijke procedure die gewonnen wordt, mogen de kosten die hieruit voortvloeien ook op de schuldenaar worden verhaald, zoals griffie- en deurwaarderskosten. In meerdere interviews wordt benoemd dat deze kosten een onderdeel vormen van het verdienmodel van opkopende partijen. Zij geven aan dat deze partijen meer geld verdienen met het innen van deze kosten dan dat ze er aan kwijt zijn³⁹.

Geïnterviewde opkopende partijen geven aan dat de inkomsten uit buitengerechtelijke kosten en rente geen noodzakelijk onderdeel zijn van hun verdienmodel. In principe zit in het verdienmodel een juiste inschatting van het risico op niet-betalen, dat zich vertaalt in de prijs die opkopers betalen voor de vorderingen. Het aandeel vorderingen dat oninbaar blijkt, wordt gecompenseerd doordat de aankoop prijs onder de initiële waarde van de vorderingen ligt. Oftewel: de misgelopen inkomsten van niet-betalers worden goedge maakt door de marge die opkopers nemen op de vorderingen die wel worden geïnd.

4.2.2 Welke voorwaarden stellen opkopers?

De opkopende partijen die we in dit onderzoek hebben gesproken, geven aan zich bewust te zijn van de problematiek die speelt rondom incasso. Zij geven aan zich in enige vorm maatschappelijk bewust op te stellen. Dit doen zij bijvoorbeeld door:

- geen vorderingen aan te kopen op personen die hulp hebben gezocht voor hun schuldenproblematiek;
- geen betwiste vorderingen aan te kopen;
- alleen vorderingen te kopen van een primaire schuldeiser en niet van andere partijen;
- geen beslag te laten leggen op een bankrekening van de schuldenaar; en
- na verloop van tijd geen verdere rente meer te berekenen (bijvoorbeeld na 5 jaar).

Deze voorwaarden kunnen contractueel worden vastgelegd met de primaire schuldeiser. Vorderingen waarbij gedurende het incassotraject blijkt dat ze niet aan de voorwaarden voldoen, worden bijvoorbeeld teruggekocht door de primaire schuldeiser.

De hierboven beschreven manieren waarop opkopende partijen de belangen van schuldenaren borgen, moeten worden gezien als een schets van de verantwoordelijkheid die opkopende partijen

³⁸ En in het geval van een kickback fee ontvangen ze ook inkomsten vanuit de ambtshandelingen van de gerechtsdeurwaarder.

³⁹ Voor buitengerechtelijke kosten is dit alleen het geval wanneer deze nog niet door de primaire schuldeiser in rekening waren gebracht. Voor gerechtelijke kosten geldt dat de daadwerkelijke kosten voor een deurwaarder lager kunnen zijn dan de tarieven die zij in rekening brengen. Andere gerechtelijke kosten, zoals griffierecht, betreft daadwerkelijk gemaakte kosten waar geen winst op gemaakt kan worden.

zouden kunnen nemen bij de aankoop van vorderingen, en niet als een representatief beeld van de verantwoordelijkheid die deze partijen daadwerkelijk nemen in de praktijk.

4.3 Beantwoording onderzoeksvraag 2

De tweede onderzoeksvraag luidt: *Wat is de (economische) waarde van de praktijk van de verkoop van consumentenvorderingen voor het handelsverkeer, dat wil zeggen, wat voegt de praktijk van verkoop van vorderingen toe, en voor wie?*

Voor de beantwoording van deze onderzoeksvraag gaan we in op wat voor de verkopende en opkopende partijen de toegevoegde waarde is van vorderingen op personen⁴⁰; wat hun beweegredenen zijn zich op deze markt te begeven. Wat bekend is over de winsten van opkopende partijen wordt in hoofdstuk 5 besproken.

Op basis van de deskresearch en interviews komen we tot de volgende beweegredenen voor primaire schuldeisers om hun vorderingen te verkopen:

1. Liquiditeit: door het verkopen van vorderingen heeft een schuldeiser direct geld (werkkapitaal) beschikbaar, in tegenstelling tot wanneer vorderingen in opdracht worden uitgezet.
2. Efficiency: een schuldeiser laat de inning van vorderingen over aan een gespecialiseerde partij, zodat de schuldeiser zich kan focussen op haar kernactiviteiten.
3. Kredietwaardigheid: door vorderingen te verkopen verlaagt een schuldeiser de debiteurenpositie op haar balans en verhoogt zij de kredietwaardigheid.

Opkopende partijen voorzien in een behoefte van primaire schuldeisers, namelijk liquiditeit, efficiency en kredietwaardigheid. Zij zijn in staat hun dienstverlening aan te bieden en winst te maken doordat zij het risico op niet-betalen goed kunnen inschatten en het risico kunnen spreiden door grote hoeveelheden vorderingen op te kopen. Opkopers bieden meerwaarde voor de primaire schuldeiser, die zich daardoor kan richten op haar kernactiviteiten.

Het is aannemelijk dat de juiste inschatting van het risico op niet-betaling en spreiding van dit risico door veel vorderingen op te kopen de kern is van het verdienmodel van opkopende partijen. De inkomsten van opkopende partijen kunnen naast de oorspronkelijke vordering bestaan uit buitengerechtelijke kosten, rente en de gerechtelijke kosten. Dit zijn niet altijd inkomsten waar even grote uitgaven tegenover staan. Op de vraag in hoeverre deze aanvullende inkomsten een noodzakelijk onderdeel vormen van het verdienmodel van opkopers, kan op basis van de bronnen gebruikt voor dit onderzoek geen antwoord worden gegeven.

⁴⁰ Zoals eerder aangegeven, gaan we in dit onderzoek in op vorderingen op personen. Dat is een bredere definitie dan consumentenvorderingen.

5 Omvang van en winsten op aankoop van vorderingen

In dit hoofdstuk gaan we dieper in op de omvang van de opgekochte vorderingen en de winsten en marges die op deze aankopen worden behaald. We presenteren eerst de resultaten van deskresearch, gevolgd door een analyse van jaarrekeningen van vijf grote (inter)nationale incassobureaus die vorderingen opkopen. De resultaten die we presenteren zijn gebaseerd op deze vijf jaarrekeningen en kunnen niet zonder meer geëxtrapoleerd worden naar de gehele markt van verkoop van vorderingen. In het tweede deel van het hoofdstuk presenteren we wat we op basis van de deskresearch en interviews te weten zijn gekomen over de prijzen van vorderingen.

5.1 Omvang van de markt en gerealiseerde winst

Uit een beknopte deskresearch blijkt dat er sprake is (geweest) van een sterke internationalisering/ professionalisering/ schaalvergroting van de incassomarkt. Indicaties hiervoor zijn de fusie Lindorf (Noorwegen) met Intrum (Zweden) leidend tot één organisatieonderdeel in Nederland; de overname van Vesting Finance door Arrow Global (Verenigd Koninkrijk); de toetreding van Hoist (Zweden) op de Nederlandse markt in 2007, de introductie van vorderingenverkoop via internetplatforms (zoals Ebedex.com, verkoopjevordering.nl) en de aankopen van incasso- en kredietmanagementbureaus door investeerders als de Nederlandse investeringsmaatschappij HAL Investments⁴¹.

Om inzicht te krijgen in de omvang van de aangekochte vorderingen en winsten en marges die op deze aankopen worden behaald, is deskresearch verricht op basis van de gepubliceerde jaarrekening van 2017 of 2018 van vijf opkopende partijen (met incasso-activiteiten in Nederland en Europa). Het betreft de grotere spelers in de markt, waarvan een deel ook is geïnterviewd in het kader van dit onderzoek. Een zesde opkopende partij was in de selectie (de deskresearch) opgenomen, maar er bleek geen relevante informatie in de jaarrekening over omvang en resultaten met betrekking tot de aangekochte vorderingen te zijn opgenomen. Opgemerkt wordt dat de selectie beperkt is, waardoor het trekken van (algemene) conclusies met extra voorzichtigheid gepaard dient te gaan.

De analyse van de vijf jaarrekeningen over 2017 / 2018 levert het volgende beeld op⁴²:

- De omvang van het marktsegment aangekochte vorderingen is bij deze (inter-)nationale incassobureaus op basis van de jaarrekeningen groter geworden, afgeleid uit de stijging van de waarde van portefeuilles (zoals gepresenteerd op de balans van de incassobureaus).
- Er valt bij deze (inter-)nationale incassobureaus op basis van de jaarrekeningen geen onderscheid te maken tussen aangekochte vorderingen op personen en op bedrijven (omvang en rendement).
- Doorverkoop van aangekochte vorderingen aan andere incassobureaus lijkt bij deze (inter)nationale incassobureaus op basis van de jaarrekeningen niet of beperkt plaats te vinden.
- Er is bij deze (inter)nationale incassobureaus op basis van de jaarrekeningen geen informatie beschikbaar over de omvang van het aantal oninbare vorderingen.

⁴¹ HAL Investments heeft onder andere belangen in GrandVision (Pearle, EyeWish Groeneveld) en Coolblue.

⁴² Opgemerkt wordt dat dit beeld is gebaseerd op bevindingen die zich vooral op een Europese schaal voordoen.

- Er lijkt bij deze (inter)nationale incassobureaus op basis van de jaarrekeningen met het innen van aangekochte vorderingen een hoger rendement te worden behaald dan met incasso in opdracht.
- Met het innen van aangekochte vorderingen zijn bij de onderzochte (inter-)nationale incassobureaus op basis van de jaarrekeningen winstmarges te realiseren van 11 tot 18% van de netto-omzet.

5.2 Prijzen van vorderingen

Op basis van de interviews met opkopende partijen hebben we een beeld gekregen van de prijzen van vorderingen, in termen van het aandeel van de oorspronkelijke (nominale) waarde van de vordering. We maken onderscheid tussen prijzen voor vorderingen op basis van openstaande facturen en vorderingen op basis van kredieten.

5.2.1 *Vorderingen op basis van openstaande facturen*

Opkopende partijen geven aan dat de prijs van vorderingen binnen de range van 5 tot 100% van de nominale waarde kan vallen en gemiddeld rond de 50-60% ligt, met ruime marges naar boven en beneden. De prijs is uiteindelijk met name afhankelijk van het ingeschatte risico dat een vordering niet geïncasseerd kan worden. Dit risico wordt weer ingeschat aan de hand van de volgende factoren, zoals in het vorige hoofdstuk beschreven:

- Hoeveel moeite de primaire schuldeiser reeds heeft gedaan om tot betaling te komen;
- Leeftijd van de vordering;
- Betaalverleden van de (klantgroep van de) schuldenaar;
- Andere kenmerken van de (klantgroep van de) schuldenaar;
- Kans op fraude.

Er kan een ruwe inschatting gemaakt worden op basis van soorten vorderingen zoals deze in hoofdstuk 2 zijn beschreven:

Bij verkoop als onderdeel van **factoring** is sprake van volledige uitbesteding van het debiteurenbeheer, inclusief overdracht van eigendom van de vordering. Vorderingen die als onderdeel van factoring worden verkocht hebben een prijs die dicht bij de initiële waarde van de vordering ligt: rond de 80-95%.

Bij **forward flow** worden standaard afspraken gemaakt over het overdragen van vorderingen, bijvoorbeeld wanneer die een bepaald aantal dagen oud zijn. Dit betreft meestal jonge vorderingen, waarbij niet meer dan een intern proces van facturatie en betalingsherinneringen is uitgevoerd. De percentages liggen lager dan bij verkoop als onderdeel van factoring.

Tot slot zijn er **spotsales**, waarbij losse (pakketten) vorderingen worden verkocht. Veelal zijn dit vorderingen waarbij al langere tijd is geprobeerd tot inning te komen en die na verloop van tijd een keer als pakket verkocht worden. Hierbij is het volgens geïnterviewden mogelijk dat het om prijzen vanaf 5% van de nominale waarde gaat, maar zij geven aan dat dat maar weinig voorkomt. Bij dergelijk lage percentages is de kans groot dat het ook vorderingen met onvoldoende administratie of bijvoorbeeld frauduleuze aankopen betreft, die het risico extra groot maken.

5.2.2 Vorderingen op basis van kredietovereenkomsten

Eén van de opkopen partijen schetst onderstaand beeld met betrekking tot vorderingen op basis van kredieten. We maken een onderscheid tussen presterende leningen, niet-presterende leningen met onderpand en niet-presterende leningen zonder onderpand.

- **Presterende leningen** zijn leningen die afbetaald worden volgens afspraak. Verkoopprijzen van deze vorderingen zijn ongeveer 90-100% van de oorspronkelijke waarde van de lening.
- **Niet-presterende leningen (NPL's)** zijn volgens Brusselse regelgeving leningen waarbij 90 dagen of langer geen betaling heeft plaatsgevonden of waarvan wordt ingeschat dat terugbetaling van de lening onwaarschijnlijk is. Voor een indicatie van de prijzen van deze vorderingen, is het volgende onderscheid relevant:
 - **NPL's met onderpand**, waarbij sprake is van een onderpand als waarborg. Dit is bijvoorbeeld een hypotheek. De geïnterviewde schat de verkoopprijs van dit soort vorderingen ruwweg in op 70-80% van de oorspronkelijke waarde.
 - **NPL's zonder onderpand**, waarbij geen sprake is van een onderpand als waarborg. Hierbij kan gedacht worden aan een consumptief krediet dat niet wordt afgelost. Prijzen hiervan zijn tot 70% van de oorspronkelijke waarde. Dit kan flink laag worden, afhankelijk van de inschatting van de betalingskans. Als er bijvoorbeeld sprake is van een faillissement blijkt in praktijk dat er een zeer beperkt bedrag overblijft voor de schuldeisers.

5.3 Beantwoording onderzoeksvraag 3

De derde onderzoeksvraag luidt: *Wat is bekend over de winsten die gemaakt worden bij het verkopen van schulden: dat wil zeggen de marges op vorderingen en het aantal oninbare vorderingen die het toch interessant maken voor een bedrijf?*

Voor de beantwoording van deze onderzoeksvraag is beknopte deskresearch verricht en zijn jaarrekeningen beoordeeld van vijf grote (inter)nationale incassobureaus die vorderingen opkopen. Op basis hiervan kunnen we het volgende zeggen over de gerealiseerde winsten: De verkoop van vorderingen is een marktsegment waarin de laatste jaren een sterke schaalvergroting heeft plaatsgevonden, met meerdere fusies en nieuwe toetreders op de Nederlandse markt. De omvang van het marktsegment aangekochte vorderingen is bij de onderzochte incassobureaus de afgelopen jaren groter geworden. Het rendement op het innen van aangekochte vorderingen lijkt bij deze incassobureaus hoger te zijn dan het rendement op incasso in opdracht van schuldeisers. Met het innen van aangekochte vorderingen zijn bij deze incassobureaus winstmarges te realiseren van 11 tot 18% van de netto-omzet.

Deze resultaten geven een beeld van mogelijke winsten die incassobureaus die vorderingen opkopen realiseren. De resultaten kunnen niet zonder meer geëxtrapoleerd worden naar de gehele markt van verkoop van vorderingen.

Verder blijkt uit de interviews dat de prijs van opgekochte vorderingen met betrekking tot een goed of dienst varieert van 5 tot 100% van de oorspronkelijke waarde van de vordering, en gemiddeld ongeveer 50 tot 60% is. De prijs wordt bepaald door het risico dat de vordering niet geïncasseerd kan worden. De prijzen liggen het hoogst (80-95%) bij verkoop als onderdeel van *factoring*, waarbij vorderingen direct bij het ontstaan worden verkocht. Bij *forward flow*, waarbij standaard afspraken worden gemaakt over een termijn waarna een vordering wordt verkocht, liggen de prijzen onder die van factoring. Bij *spotsales* liggen de prijzen het laagst, tot wel 5% van de oorspronkelijke vordering. Een verklaring voor de lagere prijs is dat deze vorderingen meestal ouder zijn dan bij *forward flow*.

6 Gedragseffecten bij recht op terugkoop

In dit hoofdstuk gaan we in op de verwachte effecten van de voorgestelde maatregel uit de motie-De Lange (schuldenaren krijgen de mogelijkheid om opgekochte vorderingen door incassobureaus terug te kopen voor het bedrag waarvoor de vordering is overgenomen van de oorspronkelijke schuldeiser) op het gedrag van schuldenaren, opkopers en primaire schuldeisers. We schetsen in grote lijnen welke mogelijke gedragseffecten uit de interviews naar voren zijn gekomen. Om te toetsen hoe waarschijnlijk het is dat de mogelijke effecten bij schuldenaren zich daadwerkelijk voordoen, maken we aanvullend gebruik van inzichten uit de gedragswetenschappen.

De gedragseffecten kunnen zich voordoen volgens twee routes:

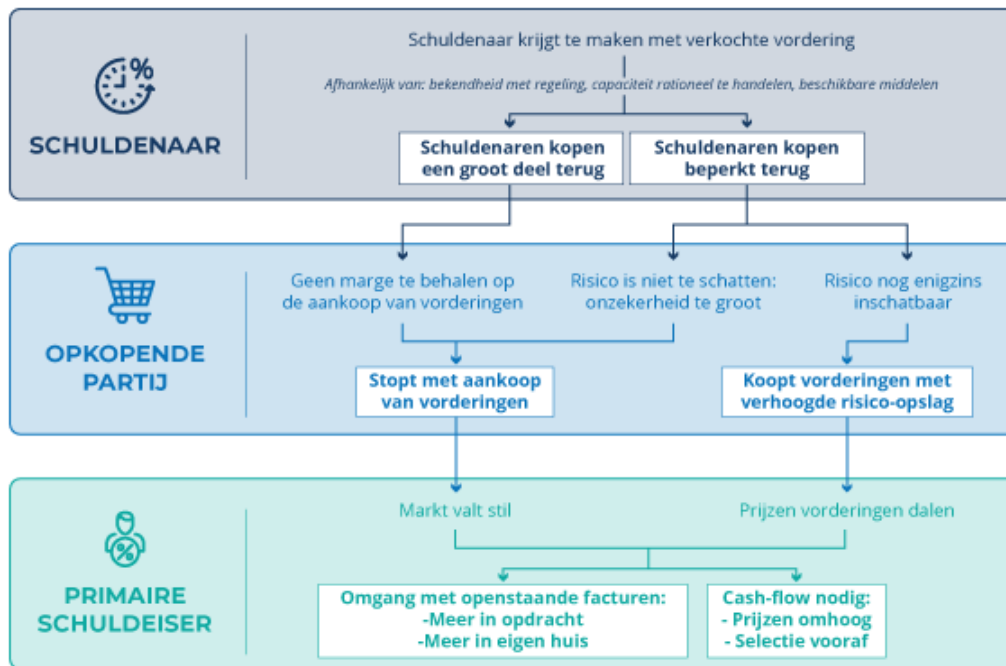
- *Route 1: effect op het gedrag van schuldenaren die te maken krijgen met een verkochte vordering.* Daarbij gaat het om het gebruik van de maatregel uit de motie zelf: in hoeverre maken schuldenaren wiens vorderingen worden verkocht daadwerkelijk gebruik van de maatregel? Dit effect behandelen we in paragraaf 6.1.
- *Route 2: effect op het betaalgedrag personen in het algemeen.* Dit gaat om in hoeverre personen in het algemeen hun betaalgedrag aan zullen passen omdat ze later gebruik kunnen maken van de maatregel uit de motie. De vraag hierbij is in hoeverre personen bewust facturen niet meer betalen, zodat zij in een later stadium met korting hun vordering kunnen terugkopen. Dit effect behandelen we in paragraaf 6.2.

6.1 Route 1: effect op gedrag van schuldenaren die te maken krijgen met een verkochte vordering

In deze paragraaf gaan we in op de verwachte effecten van de maatregel uit de motie op schuldenaren die te maken krijgen met een verkochte vordering. Dit beeld is gebaseerd op de interviews met betrokkenen en getoetst aan inzichten uit de gedragswetenschappen. We brengen de verwachte effecten volgordelijk in beeld: eerst verkennen we de mogelijke effecten op het gedrag van de schuldenaren, vervolgens het effect op het gedrag van opkopers, en tot slot het effect op het gedrag van primaire schuldeisers. Dit doen we omdat uit de interviews naar voren komt dat de gedragseffecten voor opkopende partijen en primaire schuldeisers afhangen van in hoeverre het gedrag van de schuldenaren verandert: maken zij gebruik van de mogelijkheid tot terugkoop of niet?

Onderstaand schema geeft de verwachte gedragseffecten weer. Deze lichten we in de volgende paragrafen nader toe.

Figuur 2: Weergave van de verwachte effecten volgens route 1



6.1.1 Gedrag schuldenaren

Geïnterviewden zijn verdeeld over de vraag in hoeverre schuldenaren gebruik zullen maken van de mogelijkheid een vordering terug te kopen. Enkelen geven aan dat zij verwachten dat schuldenaren massaal gebruik maken van deze mogelijkheid. De meerderheid geeft echter aan te verwachten dat het gebruik beperkt is. Op basis van interviews en gedragswetenschappelijke inzichten gaan we in op het verwachte gebruik, aan de hand van een aantal verwachte belemmeringen voor schuldenaren:

1. Schuldenaren zijn onvoldoende op de hoogte van de terugkoopmogelijkheid wanneer deze zich voordoet;
2. Schuldenaren met ernstige schulden handelen door grote stress vaak minder doordacht;
3. Schuldenaren hebben niet de financiële middelen voor terugkoop.

Hieronder gaan we in op elk van deze drie punten.

Ad 1: Schuldenaren zijn onvoldoende op de hoogte van de terugkoopmogelijkheid wanneer deze zich voordoet

Indien sprake is van recht op terugkoop zal de schuldenaar hiervan op de hoogte gesteld moeten worden. De verwachting is dat de primaire schuldeiser of het opkopen bureau een brief verstuurt naar de schuldenaar met daarin uitleg over het recht op terugkoop. Allereerst is dan de vraag of deze brief/mededeling daadwerkelijk de schuldenaar bereikt⁴³. Afgezien daarvan is het de vraag of op basis van deze brief direct duidelijk is voor de schuldenaar welke stappen hij kan ondernemen. Dit hangt van de brief af en van de lezer. Hoewel de afgelopen jaren een enorme slag is geslagen, zijn juridische brieven vaak geschreven op niveau C1. Dat niveau is voor ongeveer 60 procent van de Nederlandse bevolking niet goed te begrijpen⁴⁴. Onderzoek naar het begrip van de

⁴³ We hebben in hoofdstuk 2 geconstateerd dat het regelmatig voorkomt dat schuldenaren niet op de hoogte zijn van de verkoop van een vordering. En wanneer een schuldenaar verhuisd is, kan het zijn dat deze pas kennis neemt van de verkoop van de vordering wanneer een gerechtsdeurwaarder adresonderzoek heeft ingesteld.

⁴⁴ Bureau Taal (2019). *Eenvoudig Nederlands* [webpagina]. Geraadpleegd op 24 juni 2019 via <https://www.bureautaal.nl/eenvoudig-nederlands-26>.

informatie in een dagvaarding wees uit dat de helft van de informatie niet begrepen wordt⁴⁵. Bovendien is gebleken dat bij mensen met schuldenproblematiek er een groter risico op laaggeletterdheid is⁴⁶. Aanvullend openen veel mensen met ernstige schulden hun brieven niet. De vraag is dus of de persoon op tijd te weten komt dat de vordering is verkocht en op dat moment in staat is om ten volle te begrijpen wat de handelingsmogelijkheden zijn.

Of een schuldenaar op de hoogte is van de verkoop en weet hoe te handelen, hangt af van de uitwerking van het recht op terugkoop en hoe eenvoudig er gebruik van kan worden gemaakt. Indien een groot beroep wordt gedaan op de mentale vermogens van mensen, dan beperkt dit het gebruik van de maatregel. Er zal vermoedelijk ook een periode worden ingesteld waarbinnen er van het recht gebruik kan worden gemaakt. Heuveling van Beek schrijft in haar voorstel dat de persoon binnen 14 dagen moet reageren. Dit is een zeer beperkte tijd. Als een persoon iemand om hulp wil vragen om mee te kijken naar dit recht, om te begrijpen wat er wordt aangeboden, dan zal hij snel moeten handelen en bovendien regelmatig de post moeten open maken.

Kortom, er worden basisvaardigheden en juridisch begrip gevraagd van de ontvanger om gebruik te maken van het recht op terugkoop. Ook wordt er een beroep gedaan op het vermogen om te handelen en goede beslissingen te maken. Dat vermogen om doordacht te handelen staat bij ernstige schuldenproblematiek onder druk. In de volgende paragraaf is dat verder uitgewerkt.

Ad 2: Schuldenaren met ernstige schulden handelen door grote stress vaak minder doordacht

Indien er meerdere financiële problemen spelen is de kans groot dat personen te maken krijgen met stress en schaarste. Schaarste ontstaat als er een gebrek wordt ervaren, in dit geval een gebrek aan geld. Dit maakt dat ze anders handelen dan ze zouden doen als er geen stress en schaarste zou zijn. Personen die te maken hebben met ernstige meervoudige schuldenproblematiek, worden vaak door deze problematiek in beslag genomen. Dit maakt dat ze minder handige beslissingen nemen voor de lange termijn. Hun denken wordt als het ware gegijzeld door het directe gebrek, ofwel schaarste, aan geld. Doordat personen met problematische schulden zich focussen op dit gebrek en zoeken naar directe oplossingen, handelen ze vaak op de korte termijn, en verliezen ze de langere termijn en andere zaken die aandacht vergen uit het oog. Van een afstand bezien maken zij ondoordachte keuzen⁴⁷.

Chronische (geld)stress kan er bovendien voor zorgen dat mensen minder goed in staat zijn hun executieve functies te gebruiken. Executieve functies zijn functies die denk- en regulatieprocessen aansturen en nodig zijn om activiteiten te plannen en uit te voeren. Ze zorgen ervoor dat personen doelgericht gedrag kunnen vertonen en ook in staat zijn om de consequenties van hun handelen te overzien. Chronische stress maakt dat men deze functies minder tot de beschikking heeft. Deze vermindering leidt tot meer onverstandige beslissingen, onzorgvuldigheid, afwezigheid, impulsiviteit, kortzichtig gedrag en het maken van fouten⁴⁸. Juist deze functies zijn nodig om stappen te kunnen nemen die leiden naar een oplossing. Zo komen mensen steeds verder in een neerwaartse spiraal.

⁴⁵ Sikkema, T.E., Lentz, L.R., Pander Maat, H.L.W. & Jungmann, N. (2017). De schuld van incassodocumenten. De taakgerichtheid van de dagvaarding en de aanmaning in incassozaken. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 39 (3), (pp. 273-296) (24 p.).

⁴⁶ Keizer, M. (2018). *Lezen ≠ Begrijpen. Onderzoek naar leesvaardigheid onder mensen met financiële problemen*. Groningen: Rijksuniversiteit Groningen.

⁴⁷ Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*. Den Haag: WRR; Jungmann, N. & Wesdorp P. (2017). *Mobility Mentoring. Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden*. Den Haag: Platform31; Mani, A., Mullainathan, S., Shafir, E. & Zhao, J. (2013). Poverty impedes cognitive function. *Science*, 341 (6149), pp. 976-980.

⁴⁸ Sitskoorn, M. (2016). *Ik2 De beste versie van jezelf. Ontwikkel je hersenen en bereik je doelen met het EFFECT-programma*. Deventer: Vakmedianet.

De vraag is dus in hoeverre mensen in (problematische) schulden nog in staat zijn om daadwerkelijk te overzien wat er wordt aangeboden, of dit in hun belang is en wat er gevraagd wordt als een dergelijk aanbod wordt gedaan. Dat zal afhangen van de mate van stress die ervaren wordt en van alle andere zaken die op dat moment spelen. Het kan zijn dat er geen enkele beweging of reactie komt. Een mogelijk gevaar dat schuilt is dat mensen die op de korte termijn gericht zijn, niet overzien welke andere afspraken zij nog moeten nakomen en toch kiezen voor de betaling van de vordering terwijl ze dat eigenlijk, gezien de andere verplichtingen niet kunnen betalen. Hier kan ook een ander proces spelen, namelijk spijtaversie⁴⁹. Spijtaversie speelt als mensen bang zijn om spijt te krijgen; ze gaan om die reden handelen en nemen niet alle voor- en tegens mee. In dit geval zou het kunnen zijn dat personen bang zijn om spijt te krijgen dat ze het aanbod niet hebben aangenomen en er alles aan gaan doen om toch het geld bij elkaar te krijgen (met alle mogelijke gevolgen van dien). Spijtaversie zou mensen kunnen aanzetten tot een onverantwoorde keuze.

Ad 3: Schuldenaren hebben niet de financiële middelen

Een derde belemmering is dat schuldenaren naar verwachting niet de financiële middelen hebben om op het aanbod tot terugkoop in te gaan. In hoeverre dit het geval is, is afhankelijk van de financiële positie van de schuldenaar. Onderdeel daarvan is of de schuldenaar slechts een of enkele schulden heeft of in een problematische schuldsituatie zit.

Schuldenaren met enkelvoudige schulden

Bij slechts een deel van de mensen met een achterstand in betaling is sprake van problematische schulden⁵⁰. Indien er slechts sprake is van een of enkele achterstanden kan het recht van terugkoop verlichting geven. In interviews wordt genoemd dat vorderingen van energie en telefoon bestaan uit enkele honderden tot aan vijftienhonderd euro. Uitgaande van een verkoopprijs van tussen de 10 en 70% van de nominale waarde van de vordering is het aannemelijk dat een deel van de schuldenaren, met name waarvoor geldt dat dit hun enige schuld is, financieel in staat is deze vorderingen terug te kopen. Dit geldt ook voor personen die de maandelijkse verplichtingen niet kunnen voldoen, maar mogelijkheden zien om het lagere bedrag in een keer af te betalen door bijvoorbeeld uitbetaling van vakantiegeld of een lening. Hierbij is het wel mogelijk dat het in één keer terugkopen van een vordering schuld ertoe leidt dat een schuldenaar andere rekeningen tijdelijk niet kan betalen en er mogelijk nieuwe schulden ontstaan.

Schuldenaren met problematische schulden

Voor schuldenaren met ernstige of problematische schulden geldt dat de kans klein is dat ze voldoende financiële middelen hebben om gebruik te maken van de mogelijkheid een vordering terug te kopen. Veel schuldenaren die te maken hebben met meerdere schulden, zullen niet het geld voorhanden hebben om de afkoop te voldoen. De vraag is of schuldenaren het geld mogelijk wel kunnen vrijspelen. Hierbij zijn twee voor de hand liggende opties: ofwel de schuldenaar leent het geld, ofwel de schuldenaar betaalt andere vorderingen niet. Uiteraard zijn er nog andere opties zoals het laten uitbetalen van vakantiegeld. Wanneer er echter ernstige schulden zijn, dan is de kans groot dat deze opties al eerder zijn benut. Een andere optie is het afsluiten van een formele lening. Echter is de kans groot dat de schuldenaar met meerdere openstaande schulden hier niet meer voor in aanmerking komt.

⁴⁹ Spijtaversie is een cognitieve bias. Zo'n bias is een beperking van ons denkpatroon. Door deze bias nemen we snelle beslissingen waarbij niet alle belangen worden afgenomen. Het is een soort denkfout, die op basis van vooringenomen beslisregels wordt gemaakt.

⁵⁰ Schonewille, G & Crijnen, C. (2018). *Financiële problemen 2018. Geldzaken in de praktijk 2018-2019 deel 1*. Utrecht: Nibud.; Westhof, F.M.J., Ruig, L. de, & Kerckhaert, A. (2015). *Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden*. Zoetermeer: Panteia; Westhof, F. & Tom, M. (2014). *Monitor Betalingsachterstanden 2014*. Zoetermeer: Panteia.

Een lening bij vrienden en familie zou een oplossing kunnen zijn. Hierbij dient schaamte overwonnen te worden. Schuldenaren moeten erkennen dat zij openstaande vorderingen hebben. Uit onderzoek blijkt dat schuldenaren vaak pas laat om hulp vragen door schaamte⁵¹. De vraag is dus of schuldenaren hiertoe in staat zijn.

Zoals eerder genoemd kunnen personen ook geld vrijspelen door tijdelijk andere verplichtingen niet te voldoen. Dit kan betekenen dat schuldenaren de keuze maken om de terugkoop te betalen, maar andere verplichtingen niet te voldoen, zoals energie, huur of telefonie.

Context: is er sprake van schuldhulp?

Uit gesprekken blijkt dat het verwachte gedragseffect sterk afhankelijk is van de context waarbinnen het aanbod van terugkoop wordt gedaan. Het is volgens betrokkenen met name van belang of er sprake is van schuldhulp en of er al een schuldregeling is overeengekomen. Indien er sprake is van enige vorm van schuldhulpverlening is de kans groter dat de schuldenaar voldoende op de hoogte is van de mogelijkheid tot terugkoop en dat de schuldenaar hier adequaat en doordacht op kan reageren. De schuldenaar wordt namelijk ondersteund door een professional of vrijwilliger met kennis van de praktijk en die minder beperkt wordt in het maken van keuzes.

Indien sprake is van een schuldregeling, is de kans nihil dat een extra betaling gedaan kan worden om de verkochte vordering terug te kopen. Een persoon in een schuldregeling heeft namelijk geen financiële ruimte voor dergelijke extra uitgaven en een extra betaling zou andere schuldeisers benadelen. Overigens geven zowel de geïnterviewde primaire schuldeisers als opkopende partijen aan dat vorderingen waarbij sprake is van een schuldregeling in principe niet worden verkocht.

Het samenvallen van hulpverlening en de mogelijkheid tot terugkoop kan dus essentieel zijn. Wanneer een primaire schuldeiser een vordering verkoopt, zal dit veelal al gebeurd zijn voordat een schuldenaar hulpverlening krijgt, en zeker voordat er sprake is van een schuldregeling. De kans bestaat dus dat wanneer een schuldenaar ondersteuning krijgt bij het oplossen van schulden het momentum voor terugkoop reeds voorbij is.

6.1.2 Gedrag opkopende partijen

Hoe het gedrag van opkopende partijen verandert door het invoeren van de maatregel is afhankelijk van het effect op het gedrag van schuldenaren. Zoals hierboven beschreven, is het aannemelijk dat in elk geval een deel van de schuldenaren belemmeringen ervaart om gebruik te maken van hun recht tot terugkoop. Omdat niet bekend is in welke mate schuldenaren gebruik gaan maken van de mogelijkheid tot terugkoop, brengen we de effecten op het gedrag van opkopende partijen en primaire schuldeisers in kaart binnen een bandbreedte. We schetsen twee mogelijke routes waarbinnen de effecten naar verwachting zullen plaatsvinden:

- Schuldenaren kopen een groot deel van hun vorderingen terug;
- Een beperkt deel van de schuldenaren koopt hun vorderingen terug.

Schuldenaren kopen een groot deel van hun vordering terug

In het uiterste geval dat een groot deel van de schuldenaren gebruik maakt van het aanbod om hun verkochte vordering terug te kopen, is het effect simpel: er is geen mogelijkheid meer om enige marge te behalen op de aankoop van vorderingen, waardoor geen enkele opkoper zich nog op deze markt zal begeven. Zoals aangegeven is de kans klein dat dit gebeurt.

⁵¹ Zie onder meer: Westhof, F.M.J., Ruig, L. de, & Kerckhaert, A. (2015). Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden. Zoetermeer: Panteia.

Een beperkt deel van schuldenaren koopt hun vordering terug

Het andere uiterste is dat een beperkt deel van de schuldenaren gebruik zal maken van dit aanbod. Het meest waarschijnlijk is het dat het risico in dit geval nog steeds op enige manier in te schatten is, maar een stuk hoger ligt dan eerder het geval was. Tenslotte wordt een onbekend, maar aanzienlijk deel van de aangekochte vorderingen voor de aankoopprijs teruggekocht. Dit betekent dat de opkopende partijen een hogere risico-opslag moeten rekenen en dus een lagere prijs bieden voor vorderingen. Het is volgens enkele betrokkenen zelfs denkbaar dat slechts vorderingen worden gekocht op specifieke groepen schuldenaren, waarvan de kans klein is dat ze in staat zijn om de vordering terug te kopen. Eén van de opkopende partijen geeft aan dat wanneer het echt onvoorspelbaar wordt welke schuldenaren hun schuld zullen terugkopen, het opkopende incassobureau geen risico-inschatting kan maken en dus geen vorderingen meer zal opkopen.

Wanneer de risico-opslag bij de aankoop van vorderingen omhoog gaat, gaat zoals gezegd de prijs omlaag. Enkele geïnterviewde partijen wijzen erop dat dit betekent dat de prijs voor het terugkopen van een vordering lager is en het dus aantrekkelijker is voor een schuldenaar om de schuld terug te kopen.

6.1.3 Gedrag primaire schuldeisers

De laatste stap in de keten van gedragseffecten is het effect op het gedrag van primaire schuldeisers. Deze worden door de invoering van de maatregel geconfronteerd met nieuw gedrag van opkopende partijen. Ook hier bespreken we de verwachte effecten aan de hand van de twee mogelijke routes waarbinnen de effecten naar verwachting zullen plaatsvinden:

- Schuldenaren kopen een groot deel van hun vorderingen terug;
- Een beperkt deel van schuldenaren koopt hun vorderingen terug.

Schuldenaren kopen een groot deel van hun vorderingen terug

In de situatie waarbij schuldenaren een groot deel van hun verkochte vorderingen terugkopen, hebben we vastgesteld dat opkopende partijen zich zullen terugtrekken van de markt voor vorderingen. Dit betekent dat een primaire schuldeiser geen mogelijkheden meer heeft om zijn vorderingen te verkopen.

Primaire schuldeisers geven aan dat als zij geen vorderingen meer kunnen verkopen, zij meer van hun vorderingen in opdracht zullen uitbesteden aan incassobureaus. Grotere schuldeisers zullen volgens betrokkenen mogelijk ook meer incasso-activiteiten in eigen huis gaan uitvoeren uit efficiencyoverwegingen. In het geval van verkoop als onderdeel van factoring (waarbij een schuldeiser het gehele debiteurenbeheer uit handen geeft) is het denkbaar dat een vergelijkbare constructie wordt gehanteerd waarbij de factoringpartij het debiteurenbeheer blijft uitvoeren, maar dan zonder overdracht van eigendom.

Schuldeisers geven aan dat liquiditeit veruit de belangrijkste reden is om vorderingen te verkopen. Wanneer er geen kopers meer zijn voor vorderingen, zal de behoefte aan voldoende liquide middelen op een andere manier moeten worden ingevuld. Schuldeisers hebben aangegeven daar op twee verschillende manieren mee om te gaan:

1. Schuldeisers verhogen hun prijzen. In hoeverre dit plaatsvindt, hangt onder meer af van de prijselasticiteit van de vraag en de ruimte die de schuldeiser heeft om zijn marges te verlagen.
2. Om kans op onbetaalde rekeningen te verkleinen kunnen primaire schuldeisers kiezen om bepaalde producten en diensten slechts te leveren met betaling vooraf, of mogelijk helemaal niet te leveren aan risicogroepen.

Een beperkt deel van schuldenaren koopt hun vordering terug

Wanneer een beperkt deel van de schuldenaren hun verkochte vorderingen terugkoopt, is het aannemelijk dat er nog steeds opkopers op de markt zijn. Zij zijn alleen bereid vorderingen over te nemen tegen een hogere risico-opslag en dus een lagere prijs en richten zich mogelijk slechts op een selectie van de aangeboden vorderingen.

Naar verwachting leidt dit tot vergelijkbare effecten voor schuldeisers als wanneer schuldenaren een groot deel van hun vorderingen terugkopen, maar minder sterk. Omdat opkopers lagere prijzen bieden en mogelijk selecteren op vorderingen zal het aantal verkochte vorderingen dalen. De vorderingen die niet worden verkocht moeten op een andere manier worden afgehandeld en de schuldeiser moet op een alternatieve manier aan de behoefte aan liquiditeit voldoen. Hoe sterk het effect is, is afhankelijk van hoe sterk de verkoop van vorderingen daalt door invoering van de voorgestelde maatregel.

6.2 Route 2: effect op betaalgedrag van personen in het algemeen

In de vorige paragraaf beschreven we welke effecten volgens betrokkenen plaatsvinden op het gedrag van schuldenaren die te maken krijgen met een verkochte vordering. De gedragseffecten bij schuldenaren hebben we getoetst aan gedragswetenschappelijke inzichten. In deze paragraaf gaan we nader in op hoe waarschijnlijk het is dat de maatregel effect heeft op het betaalgedrag van personen in het algemeen. We gaan na hoe waarschijnlijk het is dat personen zullen kiezen hun rekeningen niet meer te betalen, om later met korting hun verkochte vordering weer terug te kopen.

De invoering van het recht van terugkoop zou het betaalgedrag van personen kunnen beïnvloeden. In het uiterste geval zouden personen massaal kunnen gaan aansturen op het recht van terugkoop. Dit houdt in dat personen met voldoende financiële draagkracht bewust de vordering niet betalen en zo proberen aan te sturen op het recht van terugkoop. De ratio hierachter is dat dit economisch voordelig is. Immers een aankoop van € 100, die uiteindelijk wordt doorverkocht voor 15%, kost iemand dan nog maar € 15.

De verwachting is dat dit in de praktijk nauwelijks voorkomt, omdat iemand wel erg berekenend te werk moet (kunnen) gaan om aan te kunnen sturen op het terugkopen van vorderingen. Om te kunnen aansturen op terugkoop zijn de volgende punten van belang:

1. Personen handelen rationeel;
2. Personen hebben kennis van dit recht;
3. De waarden en normen van personen zijn zo dat ze het goed vinden om de eerste vordering niet terug te betalen;
4. Het recht op terugkoop levert financieel gewin op.

Ad 1: Personen handelen rationeel

Vaak wordt er gedacht dat gedrag tot stand komt door bewuste, rationele afwegingen. Echter de meeste van onze gedragingen zijn geen bewuste rationele afwegingen. Keuzes zijn dus niet alleen afhankelijk van de beschikbare informatie, maar ook van de wijze van verwerken. Personen worden in hun besluitvorming gestuurd door beperkte beschikbaarheid van informatie, cognitieve beperkingen en de beperkte tijd om tot een besluit te komen⁵². Bovendien zijn er veel onbewuste processen die onze besluitvorming sturen. Kahneman, winnaar van de nobelprijs voor de economie, spreekt in dat kader over systeem 1 en 2⁵³. Systeem 1 verwerkt informatie op gevoelsmatige basis en maakt daarbij gebruik van onder meer indrukken, en gevoelens. Systeem 1

⁵² Simon, H.A. (1955). A behavioral model of rational choice. *The Quarterly Journal of Economics*, 69(1), 99–118.

⁵³ Kahneman, D. (2011). *Thinking fast and slow*. New York: Farrar, Straus and Giroux.

kost over het algemeen weinig inspanning, het is ook een systeem dat vaak op de voorgrond treedt. Systeem 2 is het rationele systeem, informatie wordt bewust verwerkt, het kost mentale inspanning. Systeem 2 kost dus energie en wordt ook gebruikt om de indrukken van systeem 1 tegen te houden. Systeem 1 werkt snel, onbewust, automatisch, wordt gebruikt bij de beslissingen die je elke dag weer neemt en is gevoelig voor fouten. Systeem 2 werkt daarentegen langzaam, maakt bewuste afwegingen, kost inspanning, wordt ingezet bij complexe beslissingen en zou moeten leiden tot meer betrouwbare beslissingen. Dat laatste kan uiteraard alleen als de omstandigheden zo zijn dat iemand de juiste informatie en mogelijkheden heeft om deze beslissing te kunnen maken.

Systeem 1 is dus een onbewust systeem dat erg gevoelig is voor cognitieve *biases*, ook wel denkfouten genoemd. Denkfouten zijn eigen shortcuts die we maken op basis van eerdere ervaringen of gevoelens. Shortcuts houden in dat in plaats van alle voor- en tegens af te wegen mensen een snelle beslissing nemen zonder alle informatie mee te nemen. Er zijn er inmiddels heel veel van bekend. Een bekend voorbeeld daarvan is de beschikbaarheidsbias; het gemak waarmee je een bepaald idee kan voorstellen. Als je iets eenvoudig kunt voorstellen, schat je de kans groter in dat het gebeurt. Dit betekent ook dat wanneer iets slechts zelden voorkomt, maar wanneer we dat makkelijk voor de geest kunnen halen, mensen vaak de neiging hebben de kans dat het voorkomt te overschatten. Zo overschatten mensen de kans dat zij sterven in een dramatische gebeurtenis zoals een terroristische aanslag of vliegtuigrampen. Dit komt doordat dit soort drama's vaak meer publiciteit krijgen en dus een hoge beschikbaarheid hebben.

De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) publiceerde in 2017 de studie 'Weten is nog geen doen'⁵⁴. In de studie zet de WRR twee perspectieven tegenover elkaar: het rationalistische perspectief en het realistische perspectief (zie Figuur 3). De WRR stelt dat het rationalistische perspectief in beleid en wetgeving vaak de bovenhand heeft, maar dat het niet realistisch is het gedrag dat erachter zit van personen te verwachten. Het rationalistische perspectief sluit vooral aan op systeem 2, maar houdt geen rekening met systeem 1. Hoewel de studie met name gericht was op gedrag dat je wenst te bevorderen, geldt dit ook voor het gebruik van recht dat je wellicht alleen bij uitzondering wilt inzetten. In het rationalistische perspectief wordt ervan uitgegaan dat de kennis hebben leidt tot het gebruik maken van, ofwel weten is doen. In het realistische perspectief wordt ervan uitgegaan dat iedereen beschikt over voldoende mentale vermogens en dat iedereen rationeel kiest. Echter veel mensen handelen vaak vanuit systeem 1 en dat maakt dat mensen vaak niet doen wat je verwacht vanuit rationalistisch perspectief. Bij het rationalistische perspectief hoort ook sturing via informatie en financiële prikkels. Het recht van terugkoop kan zo'n financiële prikkel zijn. De WRR stelt dat uitgaan van een realistisch perspectief beter past bij het gedrag van mensen. In dat perspectief geldt dat weten nog geen doen is, dat je veel kunt sturen via keuzearchitectuur⁵⁵ en dat mensen voldoende doenvermogen (onder andere zelfcontrole) moeten hebben. In veel gevallen zullen mensen vasthouden aan gewoonten en automatisen en is alleen een nieuwe wet zoals recht op terugkoop, onvoldoende om anders te gaan handelen.

Figuur 3: Verschillende beleidsperspectieven

Verschillende beleidsperspectieven	
Rationalistisch perspectief	Realistisch perspectief
<i>Assumpties over mentale vermogens:</i>	<i>Assumpties over mentale vermogens:</i>

⁵⁴ Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*. Den Haag: WRR.

⁵⁵ Keuzearchitectuur betreft het nadenken over de wijze waarop keuzes worden geformuleerd of aangeboden, zodanig dat de verstandigste optie het meest naar voren komt. Belangrijk daarbij is dat alle andere keuzes beschikbaar blijven, er is dus geen sprake van dwang.

Verschillende beleidsperspectieven	
Iedereen beschikt over voldoende mentale vermogens voor redzaamheid	Normaalverdeling: sommige scores hoog, sommigen laag, grote middengroep
Uitzondering: kleine groep kwetsbaren	Staart van (zeer) kwetsbaren
Aandacht voor denkvermogen	Ook aandacht voor doenvermogen
<i>Assumpties over gedrag:</i>	<i>Assumpties over gedrag:</i>
Weten leidt tot doen	Weten is nog geen doen
Zelfcontrole is onbeperkt	Zelfcontrole is begrensd
<i>Inrichting beleid</i>	<i>Inrichting beleid</i>
Meer keuze is altijd beter	Verleiding en stress verminderen
Sturen via informatie en financiële prikkels	Sturing via keuzearchitectuur

Bron: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017). Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid. Den Haag: WRR.

Ad 2: Personen kennen hun recht

Net als bij de directe effecten, moet een consument die kiest om niet te betalen om later een verkochte vordering terug te kopen, kennis hebben van het recht. Een persoon is in veel gevallen niet in staat om alle opties te kennen. Ook zijn keuzen niet alleen afhankelijk van de beschikbare informatie, maar ook van de wijze van verwerken. In het geval van de invoering van een recht van terugkoop zal het gaan om het kennen van het recht op zich en weten wanneer het van toepassing is. Voor personen die niet juridisch geschoold zijn en/of niet werken in een setting waar ze met dit recht te maken hebben, is het de vraag of ze dit recht voldoende zouden kennen om er gebruik van te maken. In veel gevallen zoeken mensen pas hun rechten op het moment dat ze met problemen of vragen worden geconfronteerd. In het geval van recht op terugkoop, kom je er pas actief mee in aanmerking als je niet betaald hebt en de vordering wordt doorverkocht. Slechts een klein deel van de Nederlandse personen zal dus actief met dit recht worden geconfronteerd. Een voorbeeld hiervan zijn de rechten rondom de aankoop van een product. 48 procent van de Nederlanders schat in dat zij onvoldoende weten over de rechten die zij hebben bij de aankoop van een product die niet voldoet⁵⁶.

Ad 3: Normen en waarden en betaalgedrag van personen

Bereid zijn tot het niet betalen van een betalingsverplichting hangt af van waarden en normen en van het beeld dat mensen willen uitstralen naar anderen. De meeste mensen vinden het hebben van schulden niet normaal. Ook personen met ernstige schuldenproblematiek scoren relatief hoog op schalen die overtuigingen meten, wat inhoudt dat ze aangeven dat schulden hebben niet normaal is⁵⁷.

Dit heeft er mee te maken dat de norm is om afspraken na te komen. In het geval van een vordering is er sprake van een afspraak: iemand neemt een product af en betaalt voor dit product. Indien personen besluiten deze afspraak niet na te komen, kan dit door anderen als onbetrouwbaar gedrag worden bestempeld. Mensen zien zichzelf liever niet als onbetrouwbaar en willen ook niet dat anderen hen zo zien.

⁵⁶ Nikkels, L., Wittenberg, W., Mulder, S. & Diepen, van M. (2008). *Kennen consumenten hun rechten en plichten? Onderzoek naar het kennisniveau van consumenten*. Amsterdam: TNS Nipo.

⁵⁷ Witvliet, M., Madern, T., & Van der Werf, M. (2014). *Validatie Mesis*. Amsterdam: Regioplan.

Mensen zijn sociale wezens en hebben daardoor behoefte aan sociaal contact. In het sociale contact proberen we betrouwbaar gedrag te vertonen, omdat een betrouwbaar imago waardering oplevert. Besluiten niet te betalen staat haaks op het vertonen van betrouwbaar gedrag.

Ad 4: Het recht op terugkoop levert financieel gewin op

Actief aansturen op het recht van terugkoop en dus de huidige verplichtingen niet nakomen, is alleen aantrekkelijk als dit (financieel) gewin oplevert. In de praktijk betekent dit dat personen moeten kunnen inschatten welke vorderingen worden verkocht, in staat zijn op het juiste moment te acteren en de negatieve bijeffecten van terugkoop beperkt moeten zijn.

Inschatten welke vorderingen worden verkocht

Een groot risico is dat de schuldeiser kan kiezen de vordering niet te verkopen. Als de schuldeiser de vordering niet verkoopt, blijft de persoon verantwoordelijk voor het gehele bedrag en alle bijkomende kosten. De kans bestaat dat de persoon dus voor een bedrag hoger dan het oorspronkelijk bedrag wordt aangeslagen. Indien de schuldeiser besluit niet door te verkopen, kan deze vervolgens diverse dwangmiddelen in laten zetten, zoals loonbeslag of beslag op de inboedel. Dit brengt hoge kosten met zich mee, maar ook niet-financiële risico's. Daarbij valt te denken aan het feit dat je werkgever kennisneemt van een loonbeslag.

Het risico dat de schuldeiser de vordering niet verkoopt, verschilt per sector en per soort vordering. Zo kan bij factoring de verkoop van een vordering standaard zijn, zoals bij sommige medische dienstverleners. In dergelijke gevallen weet een schuldenaar zo goed als zeker dat een vordering verkocht wordt en loopt een consument weinig risico bij het aansturen op terugkoop van de vordering.

In staat zijn op het juiste moment te acteren

Een andere voorwaarde die Heuveling van Beek benoemt is de reactietijd. In haar stuk noemt zij een tijd van 14 dagen waarin iemand kan aanbieden de vordering te voldoen tegen het gereduceerde bedrag. De berekenende persoon dient dan rekening te houden met de termijn van 14 dagen. Dit betekent dat iemand constant moet opletten of er een brief van de schuldeiser komt waarin een aanbod voor terugkoop wordt gedaan. Want als dit aanbod wordt gemist, dan betaalt die persoon alsnog de initiële vordering plus eventuele bijkomende kosten. Bij de inschatting of het gebruik maken van het recht voordelig zou zijn, moet de betreffende persoon hier rekening mee houden.

Negatieve bijeffecten moeten beperkt zijn

Aanvullend zijn er veel kleinere risico's. Zo kan bijvoorbeeld een thuiswinkelorganisatie bij niet-betalen, de volgende keer besluiten te vragen vooruit te betalen. De vraag is of het ongemak van het vooruit moeten betalen van de volgende aankopen opweegt tegen eenmalig minder betalen. Verreweg de meeste vorderingen zullen vorderingen zijn bij partijen die kunnen besluiten personen de volgende keer te weigeren of abonnementen stop te zetten. De vraag is wat op de langere termijn de winst van de berekenende persoon is.

Tot slot geldt voor sommige vorderingen dat personen worden geregistreerd als wanbetaler. Een registratie kan betekenen dat huren, leningen afsluiten en het krijgen van een hypotheek in de toekomst lastiger wordt. Indien personen wachten met betalen totdat een vordering wordt verkocht, kunnen zij worden geregistreerd als wanbetaler.

Om bovengenoemde risico's te minimaliseren moet iemand dus weten hoe groot de kans is dat een schuldeiser een vordering verkoopt en in welke fase hij dit doet. De vraag is of dit mogelijk is. Ook zal meespelen welke voorwaarden er worden gesteld aan het recht van terugkoop. In de motie

worden deze nog niet genoemd. Mr. Heuveling van Beek stelt in haar (op persoonlijke titel geschreven) opiniestuk een aantal zeer expliciete voorwaarden⁵⁸. Een van deze voorwaarden is het recht van weigering. De schuldeiser kan het aanbod weigeren 'wanneer zijn belangen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar worden geschaad' (p.2). Het laten verlopen en niet reageren op de vordering om van een recht van terugkoop gebruik te kunnen maken, kan dienen als weigeringsgrond. Indien dat het geval wordt, is aansturen op het recht van terugkoop niet aantrekkelijk, want dan dient diegene alsnog het gehele bedrag en alle bijkomende kosten te betalen.

6.3 Beantwoording onderzoeksvraag 4

De vierde en laatste onderzoeksvraag luidt: *Welke gedragseffecten kunnen zich voordoen bij invoering van een recht van terugkoop bij zowel schuldeisers, opkopers als schuldenaren?*

Ter beantwoording van deze onderzoeksvraag zijn aan de hand van interviews mogelijke gedragseffecten van de maatregel uit motie-De Lange in kaart gebracht. Om te toetsen hoe waarschijnlijk het is dat de mogelijke effecten bij schuldenaren zich daadwerkelijk voordoen, maken we aanvullend gebruik van inzichten uit de gedragswetenschappen.

Indien schuldenaren het recht wordt toegekend om aan incassobureaus verkochte vorderingen terug te kopen voor het bedrag dat deze hiervoor hebben betaald aan de primaire schuldeiser, kunnen zich gedragseffecten voordoen volgens twee routes.

Route 1: effect op het gedrag van schuldenaren die te maken krijgen met een verkochte vordering

Hoe groot de groep **schuldenaren** is die gebruik gaat maken van het recht op terugkoop zal in de praktijk moeten blijken. Het is aannemelijk dat voor schuldenaren met meerdere schulden in elk geval een deel van de groep niet in staat is om gebruik te maken van het recht van terugkoop, omdat ze de financiële middelen niet hebben en omdat schuldenaren het lastig zullen vinden om binnen een korte tijd adequaat te handelen.

Voor de groep die in staat is met de belemmeringen om te gaan, kan het recht op terugkoop een mogelijkheid zijn om van de vordering af te komen. Dit betreft dan met name de groep mensen met een beperkte betalingsachterstand die in staat is binnen een korte tijd adequaat te handelen én de financiële middelen ter beschikking heeft.

Hoe **opkopende partijen** reageren op de maatregel uit de motie is naar verwachting afhankelijk van in hoeverre schuldenaren wier vorderingen worden verkocht gebruik maken van de maatregel. Aangezien het aannemelijk is dat in elk geval een deel van de schuldenaren met de belemmeringen om vorderingen terug te kopen om kan gaan en dus gebruik maakt van de regeling, zullen opkopende partijen naar verwachting hogere risico-opslag moeten rekenen.

Wanneer opkopende partijen een hogere risico-opslag zullen rekenen, kunnen **primaire schuldeisers** hun vorderingen slechts kunnen verkopen voor lagere prijzen en vinden zij mogelijk voor een deel van hun vorderingen geen koper meer. Lagere prijzen kan betekenen dat zij minder vorderingen te koop aanbieden. Hierdoor zullen zij meer vorderingen op een andere manier moeten afhandelen, zoals vordering in opdracht uitzetten bij incassobureaus of meer zelf incasseren. Zij zullen tevens een andere manier moeten vinden om in de liquiditeitsbehoefte te voorzien.

⁵⁸ Heuveling van Beek, L. (2018). Wie zijn schulden betaalt verarmt echt niet? *Nederlands Juristenblad*, 882.

Route 2: effect op het betaalgedrag van personen in het algemeen

Een ander mogelijk effect dat in de interviews werd benoemd is dat de invoering van het recht op terugkoop invloed heeft op het betaalgedrag van personen die (nog) geen openstaande vorderingen hebben. In het uiterste geval zouden personen massaal kunnen stoppen met het betalen van hun rekeningen en aansturen op het recht van terugkoop.

De verwachting is dat bovengenoemd gedrag in de praktijk nauwelijks voorkomt, omdat voor een grote groep personen met voldoende financiële draagkracht het niet aantrekkelijk is om te wachten tot de schuldeiser de vordering verkoopt. De volgende elementen spelen een rol:

4. Personen zijn minder rationeel dan we denken en worden meer gestuurd door gewoonten en automatismen dan door financiële prikkels.
5. Een grote groep personen zal niet op voorhand bekend zijn met het recht op terugkoop.
6. Betalen van rekeningen past bij de waarden en normen van de Nederlandse samenleving; personen wijken hier niet makkelijk van af.

Het wachten op een recht op terugkoop brengt een aantal grote risico's met zich mee die de kans klein maken dat iemand hier financieel voordeel uit haalt, zoals: niet iedere vordering wordt verkocht, waardoor de persoon verantwoordelijk blijft voor het gehele bedrag en alle bijkomende kosten, en de betreffende persoon komt mogelijk alsnog als wanbetaler te boek te staan en in geval verkoop wel plaatsvindt, is de periode waarbinnen terugkoop plaats kan vinden beperkt.

Bijlage 1: Geraadpleegde bronnen en geïnterviewden

Literatuurlijst

Analyse Ministerie van Financiën m.b.t. aftrek oninbare vorderingen. Beschikbaar gesteld door opdrachtgever.

ACM (2015). Een onderzoek naar de handelspraktijken van incassobureaus.

Bureau Taal (2019). Eenvoudig Nederlands [webpagina]. Geraadpleegd op 24 juni 2019 via <https://www.bureautaal.nl/eenvoudig-nederlands-26>.

Dekker, S. (2019). Aanpak misstanden private buitengerechtelijke incassomarkt. Ministerie van Justitie en Veiligheid.

De Lange. (2018). Motie preventie en bestrijding van stille armoede en sociale uitsluiting.

Deskundigenbijeenkomst verkoop van vorderingen (2018).

Geurts, T. (2012). Markt van buitengerechtelijke incasso. WODC.

Geurts, T. (2018). Omvang incassomarkt actualisatie van kwantitatieve gegevens uit 2012. WODC.

Heuveling van Beek, L. (2018). Wie zijn schulden betaalt verarmt echt niet? Nederlands Juristenblad, 882.

Heuveling van Beek, L. (2018). De schuldenaar werkelijk centraal? Nederlands Juristenblad, 882.

Jacobs, W. & Oomkens, R. (2019). Misstanden incassomarkt, quick scan naar misstanden in de private buitengerechtelijke incassomarkt. Panteia.

Jungmann, N. & Wesdorp P. (2017). Mobility Mentoring. Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden. Den Haag: Platform31.

Kahneman, D. (2011). Thinking fast and slow. New York: Farrar, Straus and Giroux.

Keizer, M. (2018). Lezen ≠ Begrijpen. Onderzoek naar leesvaardigheid onder mensen met financiële problemen. Groningen: Rijksuniversiteit Groningen.

Mani, A., Mullainathan, S., Shafir, E. & Zhao, J. (2013). Poverty impedes cognitive function. Science, 341 (6149), pp. 976-980.

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2018). Actieplan brede schuldenaanpak.

Motivation research and strategy (2014). Kwantitatief onderzoek naar de aard en omvang van incassoproblematiek onder consumenten.

Nikkels, L., Wittenberg, W., Mulder, S. & Diepen, van M. (2008). Kennen consumenten hun rechten en plichten? Onderzoek naar het kennisniveau van consumenten. Amsterdam: TNS Nipo.
NVI (2018). Visiedocument incassoregister.

Plas, D. (2019). Deurwaarders maken verboden prijsafspraken, zegt toezichthouder. Geraadpleegd op 2 juli 2019 via: <https://www.zwsincasso.nl/2019/05/01/deurwaarders-maken-verboden-prijsafspraken-zegt-toezichthouder/>.

Raad voor de rechtspraak (2019). Visiedocument schuldenproblematiek en rechtspraak werkgroep schulden en rechtspraak.

Schonewille, G & Crijnen, C. (2018). Financiële problemen 2018. Geldzaken in de praktijk 2018-2019 deel 1. Utrecht: Nibud.

Sikkema, T.E., Lentz, L.R., Pander Maat, H.L.W. & Jungmann, N. (2017). De schuld van incassodocumenten - De taakgerichtheid van de dagvaarding en de aanmaning in incassozaken. Tijdschrift voor Taalbeheersing, 39 (3), (pp. 273- 296) (24 p.).

Simon, H.A. (1955). A behavioral model of rational choice. The Quarterly Journal of Economics, 69(1), 99–118.

Sitskoorn, M. (2016). Ik2 De beste versie van jezelf. Ontwikkel je hersenen en bereik je doelen met het EFFECT-programma. Deventer: Vakmedianet.

Westhof, F. & Tom, M. (2014). Monitor Betalingsachterstanden 2014. Zoetermeer: Panteia.

Westhof, F.M.J., Ruig, L. de, & Kerckhaert, A. (2015). Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden. Zoetermeer: Panteia.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017). Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid. Den Haag: WRR.

Witvliet, M., Madern, T., & Van der Werf, M. (2014). Validatie Mesis. Amsterdam: Regioplan.

Zweers, A. (2018). Schuldindustrie is opeenstapeling van perverse prikkels. Nederlands Juristenblad.

Geïnterviewden

- Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (NVI);
- Koninklijke Beroepsvereniging van Gerechtsdeurwaarders (KBvG);
- Deurwaardersbelangen.Nu;
- Nederlandse Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal Bankeren (NVVK);
- SchuldenLabNL;
- Kantonrechters (2);
- Gerechtsdeurwaarders (1);
- Schuldeisers (3);
- Schuldhulpverleningsorganisaties (2);
- Incassobureaus die vorderingen opkopen (3).

Aanvullend zijn interviews afgenomen bij de ministeries Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Economische Zaken en Klimaat, Financiën, en Justitie en Veiligheid. Ook hebben de onderzoekers

gebruik gemaakt van schriftelijke input van het Bureau Financieel Toezicht; naar deze input wordt ook verwezen als input op basis van interviews.

Naast de interviews met betrokken partijen is specifiek gesproken over de mogelijke gedragseffecten met Wilco van Dijk, Bijzonder Hoogleraar Psychologische Determinanten van Economisch Keuzegedrag, Universiteit Leiden en Minou van der Werf en senior onderzoeker Nibud & PhD Researcher Universiteit Leiden.

Jaarrekeningen

Vijf jaarrekeningen (uit 2017/2018) van grote (inter)nationale incassobureaus die vorderingen opkopen

Gespreksleidraden

Voor de interviews zijn de volgende drie interviewleidraden gebruikt. Deze leidraden zijn gebruikt als richtlijn voor de interviews en geven een beeld van de onderwerpen die zijn besproken.

Topiclist incassobureaus

Inleiding

Onderstaande vragen gaan over het kopen van vorderingen, gezien vanuit een incassobureau. Het betreft vragen over de beweegredenen vorderingen te kopen, de omvang van de koop van vorderingen en de verwachte effecten van het invoeren van een recht van een schuldenaar op het terugkopen van een verkochte vordering. Ook hebben we een aantal vragen over het doorverkopen van vorderingen.

Onderstaande vragen zijn een richtlijn voor het interview, waarin we de ruimte hebben om op verschillende onderwerpen dieper in te gaan.

Kopen van vorderingen

Omvang

- Wat is de omvang van aangekochte vorderingen, ten opzichte van het totaal?
 - o In aantal vorderingen
 - o In bedragen

Beweegredenen

- Waarom is het incassobureau gestart met kopen van vorderingen, in plaats van slechts het uitvoeren van incassotrajecten zonder aankoop?
- Welk type vordering koopt u? (duur waarin vordering open staat, hoogte van schuld, vorderingen op kredieten, factoring, etc)
- Wat is in grote lijnen de business case voor het kopen van vorderingen?
 - Voor welke prijs worden vordering aangekocht? Aandeel van oorspronkelijke waarde
 - Wat zijn de prijsverschillen tussen verschillende soorten vorderingen en hoe ontstaan die verschillen?
- Wat zijn kenmerken van schuldeisers of incassobureaus die hun vorderingen verkopen? Bijvoorbeeld: grootte, sector (publiek, privaat), regio.
- Hoe kijkt u aan tegen het maken van winst door incassobureaus op het kopen van vorderingen? Hoe belangrijk het opkopen van vorderingen voor de omzet en winst van uw bedrijf?
- Wat zijn uitdagingen bij doorverkochte vorderingen? Hoe wordt hier mee omgegaan? Denk daarbij aan: het vinden van de juiste schuldenaar, de opbouw van de vordering, de onderliggende overeenkomsten achterhalen.

Indien relevant: (door)verkopen van vorderingen

Omvang

- Wat is de omvang van doorverkochte vorderingen, ten opzichte van het totaal?
 - o In aantal vorderingen
 - o In bedragen

Beweegredenen

- Waarom verkoopt u vorderingen, in plaats van het traject af ronden?
- Is er onderscheid te maken tussen soorten vorderingen die u verkoopt? Tussen welke soorten? *Welke inzet pleegt u zelf voordat u vorderingen verkoopt?*
- Wat is in grote lijnen de business case voor het verkopen van vorderingen?
 - Voor welke prijs worden vordering verkocht? Aandeel van oorspronkelijke waarde en aandeel van aankoopprijs
 - Verschillen tussen soorten vorderingen?
- Tot hoe vaak worden vorderingen doorverkocht?

Mogelijke effecten

- Wat zou er kunnen gebeuren als klanten hun vordering terug kunnen kopen na verkoop voor 100% van het bedrag waarvoor de vordering is verkocht?
 - Effecten op verkoop van vorderingen
 - Effecten op gedrag klanten/schuldenaren
 - Effecten op gedrag opkopers/incassobureaus
- Wat zou er kunnen gebeuren als klanten hun vordering terug kunnen kopen na verkoop voor een hoger bedrag dan het bedrag waarvoor de vordering is verkocht?
 - Effecten op verkoop van vorderingen
 - Effecten op gedrag klanten/schuldenaren
 - Effecten op gedrag opkopers/incassobureaus
- Welke neveneffecten verwacht u als de maatregel wordt ingevoerd? Ziet u maatregelen om bepaalde (neven)effecten te voorkomen, of juist te stimuleren?

Afsluitend

- Ziet de organisatie andere mogelijkheden om misstanden bij het innen van doorverkochte vorderingen in te perken?
- Zijn er nog andere relevant punten om mee te nemen in het onderzoek?

Topiclist schuldeisers

Inleiding

Onderstaande vragen gaan over het verkopen van vorderingen, gezien vanuit een schuldeiser. Het betreft vragen over de beweegredenen wel of geen vorderingen te verkopen, de omvang van de verkoop van vorderingen en de verwachte effecten van het invoeren van een recht van een schuldenaar op het terugkopen van een verkochte vordering.

Onderstaande vragen zijn een richtlijn voor het interview, waarin we de ruimte hebben om op verschillende onderwerpen dieper in te gaan.

Beweegredenen

- Waarom is de schuldeiser gestart met verkopen van vorderingen, in plaats van slechts het laten uitvoeren van incassotrajecten zonder verkoop?
- Welk type vordering verkoopt u?
Denk aan: duur waarin vordering open staat, hoogte van schuld, fase van vordering (minnelijke fase, aanloop naar gerechtelijke fase, of na uitspraak/executoriale fase)
- Wat is in grote lijnen de business case voor het verkopen van schulden?
 - Voor welke prijs worden vordering verkocht? Aandeel van oorspronkelijke waarde
 - Wat zijn de prijsverschillen tussen verschillende soorten vorderingen en hoe ontstaan die verschillen?

Indien geen verkoop vorderingen (of er mee gestopt)

- Wat is de reden dat het bedrijf dit niet (meer) doet?
- Indien gestopt: kunnen bovenstaande vragen beantwoord worden over de situatie toen verkoop nog wel plaatsvond?

Omvang

- Beschikbaarheid gegevens over omvang
 - Aandeel/waarde openstaande vorderingen
 - Aandeel/waarde vorderingen dat wordt verkocht

Mogelijke effecten

- Wat zou er kunnen gebeuren als klanten hun vordering terug kunnen kopen na verkoop voor 100% van het bedrag waarvoor de vordering is verkocht?
 - Effecten op verkoop van vorderingen
 - Effecten op gedrag klanten/schuldenaren
 - Effecten op gedrag opkopers/incassobureaus
- Wat zou er kunnen gebeuren als klanten hun vordering terug kunnen kopen na verkoop voor een hoger bedrag dan het bedrag waarvoor de vordering is verkocht?
 - Effecten op verkoop van vorderingen
 - Effecten op gedrag klanten/schuldenaren
 - Effecten op gedrag opkopers/incassobureaus
- Welke neveneffecten verwacht u als de maatregel wordt ingevoerd? Ziet u maatregelen om bepaalde (neven)effecten te voorkomen, of juist te stimuleren?

Afsluitend

- Ziet de organisatie andere mogelijkheden om misstanden bij het innen van doorverkochte vorderingen in te perken?
- Zijn er nog andere relevant punten om mee te nemen in het onderzoek?

Topiclist schuldenaren

Inleiding

Onderstaande vragen gaan over het verkopen van vorderingen, gezien vanuit schuldenaren. Het betreft vragen over aard en omvang van doorverkochte vorderingen in het schuldenpakket van schuldenaren en de verwachte effecten van het invoeren van een recht van een schuldenaar op het terugkopen van een verkochte vordering.

Onderstaande vragen zijn een richtlijn voor het interview, waarin we de ruimte hebben om op verschillende onderwerpen dieper in te gaan.

Aard en omvang

- Hoe weet een schuldenaar dat zijn vordering is verkocht? Hoe verhoudt de regelgeving hierover zich tot de praktijk?
- Hoe prominent zijn doorverkochte vorderingen in schuldenpakket van schuldenaren?
 - Welke ontwikkelingen zijn er?
 - Zijn hier cijfers over beschikbaar?
 - Over welke type vorderingen gaat dat dan (grote schulden? bij welke schuldeisers?)
- Wat zijn de gevolgen van het hebben van doorverkochte vorderingen in het schuldenpakket? Hoe verschilt dit van de vorderingen die nog 'eigendom' zijn van de oorspronkelijke schuldeiser?
Denk hierbij aan de opstelling van het incassobureau in het proces, maar ook aan hoe inzichtelijk de vordering is (oorspronkelijke schuld, opbouw van het te vorderen bedrag).
- Is er verschil tussen verkochte en doorverkochte schulden (die dus vaker dan eens van eigenaar zijn verwisseld)?
- Hoe verschilt bovenstaande tussen incassobureaus? (bijv.: gedraagt een opkoper incassobureau dat lid is van de NVI zich anders dan eentje die niet lid is?)

Mogelijke effecten

- Wat zou er kunnen gebeuren als klanten hun vordering terug kunnen kopen na verkoop voor 100% van het bedrag waarvoor de vordering is verkocht?
 - Effecten op verkoop van vorderingen
 - Effecten op gedrag klanten
 - Effecten op gedrag opkopers
- Wat zou er kunnen gebeuren als klanten hun vordering terug kunnen kopen na verkoop voor een hoger bedrag dan het bedrag waarvoor de vordering is verkocht?
 - Effecten op verkoop van vorderingen
 - Effecten op gedrag klanten
 - Effecten op gedrag opkopers
- Welke neveneffecten verwacht u als de maatregel wordt ingevoerd? Ziet u maatregelen om bepaalde (neven)effecten te voorkomen, of juist te stimuleren?

Afsluitend

- Ziet de organisatie andere mogelijkheden om uitwassen bij het innen van doorverkochte vorderingen in te perken?
- Zijn er nog andere relevant punten om mee te nemen in het onderzoek?

Bijlage 2: Terugkoopregeling in Spanje

Spanje kent een wetsartikel dat overeenkomt met de voorgestelde maatregel in motie-De Lange. Op basis van een korte verkenning hebben we het volgende beeld van deze maatregel kunnen verkrijgen.

In Spanje bestaat een recht op terugkoop van verkochte vorderingen, mogelijk onder een aantal voorwaarden:⁵⁹

- **Het betreft betwiste vorderingen.** Het gaat enkel om betwiste vorderingen, waarbij een rechterlijk vonnis uitkomst moet bieden over de rechtmatigheid van de vordering. Het recht op terugkoop geldt wanneer de vordering verkocht is, terwijl er sprake was van betwisting. Zowel hiervoor als hierna bestaat het recht op terugkoop niet.
- **Schuldenaar moet binnen 9 dagen gebruik maken van het recht.** Er geldt een periode van 9 dagen waarbinnen de schuldenaar gebruik moet maken van zijn recht. Dit is niet simpelweg een administratieve periode (bijvoorbeeld automatisch na dagtekening brief), maar betreft het moment vanaf wanneer de schuldenaar volledig op de hoogte is gesteld van zijn recht door de koper.
- **Individuele prijs wordt bepaald op basis van gemiddelde prijs portfolio.** Jurisprudentie laat zien dat wanneer sprake is van verkoop van portefeuilles met vorderingen, als onderdeel van de verkoop van een schuldenportfolio, de individuele prijs vastgesteld kan worden door toepassing van het gemiddelde aankooppercentage (bepaald door aankoopprijs ten opzichte van nominale waarde van het portfolio) op de nominale waarde van de individuele schuld.

We hebben geen informatie kunnen vinden over het gebruik van de regeling en het effect hiervan, anders dan de ervaringen van twee geïnterviewde opkoperende partijen. Deze partijen, die ook in Spanje actief zijn, geven aan dat nauwelijks gebruik wordt gemaakt van deze regeling, met name vanwege de beperking tot betwiste vorderingen. Dat komt omdat maar weinig vorderingen worden betwist en het recht op terugkoop maar een beperkte tijd geldt.

⁵⁹ Bronnen: <https://www.ilpabogados.com/el-retracto-del-credito-litigioso/> en <https://www.ilpabogados.com/la-cesion-creditos-litigiosos-efectos-deudor/>. Beide bronnen zijn vertaald naar het Engels door middel van Google Translate.

Over Ecorys

Ecorys is een toonaangevend internationaal onderzoeks- en adviesbureau dat zich richt op de belangrijkste maatschappelijke uitdagingen. Door middel van uitmuntend, op onderzoek gebaseerd advies, helpen wij publieke en private klanten bij het maken en uitvoeren van gefundeerde beslissingen die leiden tot een betere samenleving. Wij helpen opdrachtgevers met grondige analyses, inspirerende ideeën en praktische oplossingen voor complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken.

Onze bedrijfsgeschiedenis begon in 1929, toen een aantal Nederlandse zakenlieden van wat nu beter bekend is als de Erasmus Universiteit, het Nederlands Economisch Instituut (NEI) oprichtten. Het doel van dit gerenommeerde instituut was om een brug te slaan tussen het bedrijfsleven en de wereld van economisch onderzoek. Het NEI is in 2000 uitgegroeid tot Ecorys.

Door de jaren heen heeft Ecorys zich verspreid over de wereld met kantoren in Europa, Afrika, het Midden-Oosten en Azië. Wij werven personeel met verschillende culturele achtergronden en expertises, omdat wij ervan overtuigd zijn dat mensen met uiteenlopende eigenschappen een meerwaarde kunnen bieden voor ons bedrijf en onze klanten.

Ecorys excelleert in zeven werkgebieden:

- Economic growth;
- Social policy;
- Natural resources;
- Regions & Cities;
- Transport & Infrastructure;
- Public sector reform;
- Security & Justice.

Ecorys biedt een duidelijk aanbod aan producten en diensten:

- voorbereiding en formulering van beleid;
- programmamanagement;
- communicatie;
- capaciteitsopbouw (overheden);
- monitoring en evaluatie.

Wij hechten waarde aan onze onafhankelijkheid, onze integriteit en onze partners. Ecorys geeft om het milieu en heeft een actief maatschappelijk verantwoord ondernemingsbeleid, gericht op meerwaarde voor de samenleving en de markt. Ecorys is in het bezit van een ISO14001-certificaat dat wordt ondersteund door al onze medewerkers.



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
K.v.K. nr. 24316726

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas