



---

**NVI GEDRAGSCODE**  
voor medewerkers  
gecertificeerde incassobedrijven

---

## ALGEMEEN

- ▶ U staat voor een maatschappelijk verantwoorde incassoprocedure middels een correcte behandeling van debiteuren op basis van algemeen aanvaarde beginselen van zorgvuldigheid en deskundigheid.
- ▶ Onder incasso-activiteiten wordt verstaan het innen van vorderingen in opdracht van derden, alsmede het innen van vorderingen voor eigen rekening en risico van het NVI lidbedrijf.
- ▶ Incasso-activiteiten dienen te worden uitgevoerd met inachtneming van de geldende wet-en regelgeving (in het bijzonder, maar niet beperkt tot, de Wet Incassokosten ("WIK"))
- ▶ U verricht -middels het NVI lidmaatschap van uw incassobureau- uw activiteiten binnen het juridisch en regelgevend kader van de recentelijk (september 2014) aangepaste Gedragscode voor NVI leden, alsmede van het NVI Incasso Keurmerk.
- ▶ NVI: de meeste grotere incassobureaus zijn aangesloten bij het NVI; van de in totaal ongeveer 440 incassobureaus in Nederland zijn op dit moment 28 bureaus NVI lid, met een marktdekking NVI leden t.o.v. gehele incassobranche van circa 70% (zie bijlage).

### **"De brief die niemand wil ontvangen":**

Weest u zich s.v.p. bewust van de kwetsbaarheid c.q. onbekendheid van debiteuren met incassoprocedures, "waarbij zij niet zelf kunnen kiezen voor het incassobureau waardoor zij worden benaderd".  
(Citaat: NVI Voorzitter dhr. Jan Franssen in NRC Handelsblad van 30 maart 2014).

## OMGANG MET DEBITEUREN

- ▶ Uw omgang met debiteuren voldoet altijd aan de hiernavolgende regelgeving:
  - het niet gebruiken van bedreigende en/of intimiderende methoden, zoals:
    - gebruik van faillissementsstempel;
    - zonder toestemming debiteur benaderen van werkgever;
    - dreigen met verbaal/fysiek geweld
  - het duidelijk vermelden bij wie de debiteur moet reageren en binnen welke termijn;
  - het duidelijk vermelden wie de afhandeling in welk stadium verzorgt;
  - het schriftelijk bevestigen van gemaakte afspraken met debiteur over betalingsregelingen, kwijtschelding of uitstel van betaling onder vermelding van de consequenties in het geval van niet, niet tijdige of niet volledige nakoming;
  - het op eerste verzoek van de debiteur verstrekken van inzage in onderliggende stukken die de vorderingen staven;
  - het geven van duidelijke uitleg indien debiteur vragen heeft over in rekening gebrachte kosten;
  - het in een sommatie specificeren van het verschuldigde bedrag;
  - aan debiteuren worden slechts die maatregelen aangekondigd die zowel naar inhoud als met betrekking tot het tijdselment waarin de maatregel zal worden genomen, ook daadwerkelijk kunnen worden uitgevoerd;
  - bij bezoek van debiteuren worden de richtlijnen van de "Gedragscode Debiteurenbezoek" in acht genomen. (Uw NVI werkgever draagt er zorg voor dat haar werknemers en andere door haar voor dit doel ingeschakelde personen bekend zijn met de richtlijnen van deze Gedragscode en deze richtlijnen zullen naleven);
  - aan debiteuren worden uitsluitend kosten in rekening gebracht conform onderstaande uitgangspunten:

### **Onbetaalde vorderingen van debiteuren voor 1 juli 2012:**

▶ indien hierover contractueel niets is geregeld tussen leverancier en debiteur kunnen maximaal de tarieven conform Rapport Voorwerk II \* bij debiteur in rekening worden gebracht, verhoogd met kosten ten behoeve van inname van het dossier met een maximum van Euro 25;

▶ met betrekking tot kosten ten behoeve van informatievoorziening, zoals Kamer van Koophandel, Gemeentelijke Basis Administratie, RDW en het Kadaster, mogen uitsluitend de werkelijke kosten bij debiteur in rekening worden gebracht, onverlet of hierover contractueel afspraken zijn gemaakt tussen leverancier en debiteur;

### **Onbetaalde vorderingen van debiteuren vanaf 1 juli 2012:**

▶ bij consumenten worden maximaal de kosten in rekening gebracht zoals vermeld in het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten (hierna te noemen: "Besluit Incassokosten");

▶ indien in het geval van BtoB contractueel tussen leverancier en debiteur is overeengekomen welke kosten bij niet nakoming van de verplichtingen ten laste van debiteur worden gebracht, dan mogen maximaal deze kosten bij de debiteur worden gevorderd.

▶ in rekening gebrachte kosten mogen nooit strijdig zijn met de wet en regelgeving die van toepassing is op de onderhavige vordering, in het bijzonder de WIK en het Besluit Incassokosten.

\* Rapport Voorwerk II: rapport van de werkgroep van de Nederlandse Vereniging voor Rechtspraak inzake de buitengerechtelijke kosten, zoals gewijzigd in november 2000, tarieven aangepast aan de euro in 2002.

## INTERNE ORGANISATIE EN ADMINISTRATIE

- ▶ Iedere incasso-opdracht wordt geregistreerd en in dossiers of elektronisch overeenkomstig de wettelijke bewaartermijnen vastgelegd en bewaard, zodat volledigheid van gegevens en snelle vindbaarheid daarvan is gewaarborgd.
- ▶ De debiteurenadministratie geschiedt elektronisch.

## KLACHTENPROCEDURE

- ▶ Sinds 1 januari 2014 worden klachten over NVI leden onafhankelijk behandeld door het "Klachteninstituut voor Gecertificeerde Incasso Diensten (KIGID)".
- ▶ Ontvangen klachten worden in eerste instantie doorgestuurd naar het betreffende NVI lid met als doel op korte termijn tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te komen. Lukt dat niet, dan staat het partijen vrij hun geschil voor te leggen aan de onafhankelijke "Raad van Toezicht". De klager dient daartoe een borg van Euro 50 te storten.
- ▶ Klachten inzake de rechtsverhouding tussen opdrachtgever (crediteur) en debiteur dienen evenwel aan de bevoegde rechter te worden voorgelegd.
- ▶ Uw NVI lid heeft een geschreven procedure voor de behandeling van klachten. Hierin is tenminste het volgende geregeld:
  - ontvangstbevestiging binnen 5 werkdagen
  - toezicht op voortgang en zorgvuldigheid
  - (verwijzing naar) beroepsprocedure
  - attendering klager op beroepsmogelijkheden
  - inzichtelijke registratie en archivering

## FINANCIËLE ORGANISATIE

- ▶ Van debiteuren geïncasseerde gelden zijn beschermd tegen de gevolgen van een eventueel faillissement van het NVI lid door gebruikmaking van een afzonderlijke rechtspersoon in de vorm van een stichting (Stichting Derdengelden). Door debiteur dienen betalingen te worden gestort op de door deze Stichting Derdengelden beheerde bankrekening.
- ▶ Ten onrechte en/of teveel ontvangen betalingen worden teruggestort binnen 1 maand nadat de informatie hierover is binnengekomen, dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn.

## BIJLAGE

### Kerncijfers NVI 2013

Marktdekking NVI leden t.o.v. gehele incassobranche:

**circa 70%**

Totaal aantal incassozaken in behandeling per einde 2013:

**3,6 miljoen**

Totale waarde incassozaken in behandeling per einde 2013:

**6,3 miljard**

Totaal aantal nieuwe incassozaken NVI leden 2013:

**2,2 miljoen**

Totale waarde nieuwe incassozaken NVI leden 2013:

**3,0 miljard**

### WET INCASSOKOSTEN (WIK)

Incassokosten voor consumenten per 1 juli 2012:

15% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering  
over de eerste € 2500 van de vordering, met een minimum van € 40;

10% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering  
over de volgende € 2500 van de vordering;

5% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering  
over de volgende € 5000 van de vordering;

1% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering  
over de volgende € 190.000 van de vordering;

0,5% over het meerdere van de hoofdsom met een maximum van € 6775.

### Rekenvoorbeeld

Bij een vordering van € 23.000 bedraagt de vergoeding:

15% van € 2500	=	€ 375 plus
10% van € 2500	=	€ 250 plus
05% van € 5000	=	€ 250 plus
01% van € 13.000	=	€ 130

**Totaal** **€ 1005**

**nvi**