

**Onderzoeksbevoegdheden van de
Inspectie Justitie en Veiligheid:
Wat moeten incassodienstverleners weten?**



bureau Brandeis

© bureau Brandeis, 2025 - www.bureaubrandeis.com

Inleiding

Sinds 1 april 2024 moeten partijen die buitengerechtelijke incassowerkzaamheden verrichten zich houden aan de Wet kwaliteit incassodienstverlening ("Wki"). Dit geldt voor incassobureaus, maar ook voor bepaalde factoringbedrijven, BNPL-bedrijven en administratiekantoren. Deze groep noemen we hierna gezamenlijk: "incassodienstverleners". De Inspectie Justitie en Veiligheid (hierna: "Inspectie") houdt toezicht op naleving van de Wki door incassodienstverleners. Omdat veel incassodienstverleners volgens de Inspectie nog niet (volledig) voldoen aan de wet, heeft zij aangekondigd vanaf januari 2025 te gaan [handhaven](#) op naleving van de Wki.

Als de Inspectie een overtreding van de Wki constateert, kan zij een maatregel opleggen. Denk bijvoorbeeld aan een bestuurlijke boete of een last onder dwangsom. In dit blog voor Stichting NowID¹ leggen wij uit welke onderzoeksbevoegdheden toezichthouders van de Inspectie hebben.² Ook leggen wij uit hoe zij deze bevoegdheden kunnen gebruiken om te controleren of incassodienstverleners zich aan de Wki houden.

Toezi chthouders van de Inspectie Justitie en Veiligheid

Medewerkers van de Inspectie die zijn aangewezen als toezichthouder mogen onderzoeken of incassodienstverleners de Wki naleven. Ze mogen bijvoorbeeld een locatie betreden, informatie opvragen en documenten inzien. Ook kunnen ze spullen onderzoeken.

Niet elke ambtenaar van de Inspectie mag deze bevoegdheden gebruiken. Alleen aangewezen

toezichthouders mogen dat. Zij moeten altijd hun legitimatiebewijs laten zien als hen daarom wordt gevraagd (artikel 5:12 Awb).

Hieronder leggen we eerst de belangrijkste onderzoeksbevoegdheden uit en hoe de Inspectie deze in de praktijk gebruikt. Daarna bespreken we de regels die ervoor zorgen dat deze bevoegdheden op de juiste manier worden ingezet.

Onderzoeksbevoegdheden van de toezichthouders

Toezi chthouders van de Inspectie hebben op basis van de Algemene wet bestuursrecht (artikel 5:15 Awb t/m 5:19 Awb) verschillende onderzoeksbevoegdheden. De belangrijkste bevoegdheden beschrijven we hieronder.

Een veelgebruikte bevoegdheid is het vorderen van inlichtingen, zoals een verzoek om schriftelijke of mondelinge toelichting. Toezi chthouders kunnen ook langskomen bij een incassodienstverlener om zakelijke gegevens in te zien en/of te kopiëren. Als kopiëren ter plekke niet mogelijk is, dan mogen zij documenten tijdelijk meenemen (tegen bewijs van afgifte). Dit gebeurt alleen als er geen andere mogelijkheid is die minder belastend is voor de incassodienstverlener.

Toezi chthouders mogen in het kader van hun onderzoek bovendien vrijwel elke locatie betreden. Alleen tot woningen hebben zij geen toegang, tenzij de bewoner daar toestemming voor geeft of als zij daarvoor een wettelijke machtiging hebben gekregen. Daarnaast hebben toezichthouders de bevoegdheid om zaken en vervoersmiddelen te onderzoeken.

¹ NowID is opgericht om incassodienstverleners te helpen en te ondersteunen bij het voldoen aan de nieuwe wet- en regelgeving. Aangesloten incassodienstverleners kunnen tegen een kleine vergoeding gebruik maken van trainingen, opleidingen, interviews en een kennisdatabank.

² Voor het toezicht op de Wki zijn verschillende instanties verantwoordelijk. Toezi chthouders van de Inspectie controleren incassodienstverleners. Voor gerechtsdeurwaarders doet het Bureau Financieel Toezicht dat. Advocaten die incassodiensten verlenen vallen onder toezicht van de deken. In dit blog bespreken wij met name onderzoek door de Inspectie.

Belangrijk om te weten, is dat iedereen in beginsel verplicht is om binnen een redelijke termijn mee te werken aan een onderzoek van de toezichthouder. Dit noemen we de medewerkingsplicht (artikel 5:20 Awb). Deze medewerking moet worden verleend als dat redelijkerwijs nodig is om naleving van de Wki te controleren.

Omdat de medewerkingsplicht voor iedereen geldt, kan de toezichthouder in principe ook onderzoek doen bij derden, zoals opdrachtgevers van incassodienstverleners. Ook hierbij geldt dat dit alleen kan als dat redelijkerwijs nodig is om naleving van de Wki te controleren. Als er minder ingrijpende onderzoeksmogelijkheden zijn, dan moet de Inspectie in principe daarvoor kiezen.

Toezichthouders hebben geen concrete verdenking nodig om onderzoek te mogen doen. Ze mogen in principe algemene informatie opvragen om te controleren of de Wki correct wordt nageleefd.

Onderzoek in de praktijk

Stichting NowID liet ons weten dat zij veel met incassodienstverleners spreekt. Het is volgens haar gebruikelijk dat de Inspectie een inspectiebezoek telefonisch en/of per brief aankondigt. Tijdens een inspectie wordt er dan kennis gemaakt met de incassodienstverlener en diens bestuurder(s), leidinggevende(n) en medewerker(s). Doorgaans worden ook de wettelijke normen uit de Wki getoetst.

Voorafgaand aan het inspectiebezoek moet de incassodienstverlener meestal diverse inlichtingen en (kopieën van) documenten verstrekken. Dit kunnen (bijvoorbeeld) procesbeschrijvingen, werkinstructies, de klachtenregeling en een organogram van de bedrijfsstructuur zijn. In de aankondigingsbrief worden de onderzoeksbevoegdheden van toezichthouders van de Inspectie opgesomd.

Stichting NowID heeft de indruk dat de Inspectie tijdens een bezoek een beeld wil krijgen van de

manier waarop de organisatie haar incassoproces heeft ingericht. De Inspectie zal meestal steekproefsgewijs een aantal incassodossiers opvragen en inhoudelijk beoordelen op naleving van de Wki. Het gaat daarbij om dossiers van na 1 april 2024 en dus onder de Wki vallen.

Hoe is de inzet van onderzoeksbevoegdheden begrensd?

De onderzoeksbevoegdheden van toezichthouders zijn niet onbegrensd. De belangrijkste beperking is dat toezichthouders hun bevoegdheden alleen mogen gebruiken als dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van hun toezichtstaak (zie artikel 5:13 Awb). Uit de rechtspraak lijkt te volgen dat een bestuursorgaan als de Inspectie veel ruimte krijgt om te bepalen hoe toezichthouders te werk gaan.

Een toezichthouder moet wel goed uitleggen waarom hij informatie of inzage vraagt. Ook moet hij aangeven wat de wettelijke basis van zijn verzoek is. Als de toezichthouder dit niet duidelijk motiveert, kan het verzoek eventueel niet rechtsgeldig zijn. Dat zou kunnen betekenen dat u niet hoeft mee te werken zolang de toezichthouder dit niet nader motiveert. Daarnaast moet een verzoek concreet zijn. Een te algemeen verzoek kan onduidelijkheid veroorzaken over welke informatie precies wordt gevraagd. Dit mag niet, omdat het in strijd kan zijn met het rechtszekerheidsbeginsel.

Soms vragen toezichthouders informeel om informatie. Dan is niet altijd duidelijk of dat een verzoek volgens de wet is, waarvoor een medewerkingsplicht geldt. Als er geen sprake is van formele informatievordering op grond van de wet, dan hoeft u in principe niet mee te werken.

Let op, het schenden van de medewerkingsplicht kan leiden tot een boete of schorsing van de registratie. Krijgt u een informatieverzoek van de Inspectie en twijfelt u of dit kwalificeert als een formele inlichtingenvordering waarvoor een medewerkingsplicht geldt? Dan is het verstandig om dit met een advocaat te bespreken.

Ook als de Inspectie uw kantoor bezoekt, hebt u recht op een advocaat. De toezichthouders moeten enige tijd wachten met hun onderzoek totdat uw advocaat er is, zolang de advocaat binnen een redelijke tijd arriveert. Uw advocaat mag aanwezig zijn bij gesprekken en kan helpen beoordelen of informatieverzoeken rechtmatig zijn. Dit beschermt uw rechten en is vooral nuttig bij ingewikkelde juridische vragen.

Bij een regulier onderzoek geldt in beginsel dus de medewerkingsplicht. Een regulier onderzoek kan echter lijden tot een verdenking van een overtreding. Het onderzoek krijgt dan mogelijk een ander doel. Wanneer u als statutair bestuurder van uw onderneming vervolgens wordt verhoord omdat de Inspectie aan uw onderneming of uzelf een straf wil opleggen, dan bent u niet meer verplicht om te antwoorden. Dit staat ook wel bekend als het zwijgrecht. De toezichthouder moet u hier in principe op wijzen, maar het is goed om hier zelf ook alert op te zijn.

Om onduidelijkheden te voorkomen, is het slim om op tijd juridische hulp in te schakelen. Zorg dat uw organisatie weet hoe dit werkt en overweeg om vooraf een vaste juridische contactpersoon aan te wijzen.

Wat betekent dit voor incassodienstverleners?

Het is belangrijk om voorbereid te zijn. Zorg dat de interne administratie geordend en toegankelijk is. Op die manier kan correct, tijdig en volledig aan een informatieverzoek worden voldaan. Een goede administratie kan ook helpen om alleen informatie te verstrekken die door de toezichthouder is gevorderd. Bespreek binnen je organisatie wie verantwoordelijk is voor het beantwoorden van vragen en houd er rekening mee dat toezichthouders soms ook onverwacht langs kunnen komen.

Alhoewel medewerking aan een onderzoek in beginsel dus voor een ieder verplicht is, is het ook belangrijk om de grenzen van uw medewerkingsplicht te kennen. Schakel bij twijfel juridische bijstand in. Dit beschermt niet alleen uw organisatie, maar draagt ook bij aan een zorgvuldig en eerlijk toezichtproces.

Dit blog is geschreven door [Casper Rooijackers](#) en [Joris Viellevoije](#) (advocaten bij [bureau Brandeis](#)) ten behoeve van Stichting NowID.

Heeft u vragen over toezicht of heeft u een informatieverzoek ontvangen van de Inspectie? Neem dan gerust contact op met [bureau Brandeis](#) voor een vrijblijvend overleg.

Casper Rooijackers

Senior Advocaat

T +31 (0) 20 7606 505

M +31 (0) 615 430 363

E casper.rooijackers@bureaubrandeis.com



Joris Viellevoije

Advocaat

T +31 (0) 20 7606 505

M +31 (0) 615 116 035

E joris.viellevoije@bureaubrandeis.com



Disclaimer

Dit blog geeft algemene informatie over een juridisch onderwerp ten tijde van publicatie. Het is uitdrukkelijk niet bedoeld als juridisch advies. U kunt geen rechten ontleen aan dit blog.

bureau Brandeis