

---

# Besluit kwaliteit incassodienstverlening

## Geraadpleegd op 13-06-2025.

### Geldend van 01-04-2024 t/m 30-09-2024

---

Besluit van 20 februari 2024, houdende nadere eisen met betrekking tot de kwaliteit van incassodienstverlening, de hoogte van het tarief van de registratie, een aanpassing van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, alsmede de vaststelling van het tijdstip van inwerkingtreding van de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Besluit kwaliteit incassodienstverlening)

Wij Willem-Alexander, bij de gratie Gods, Koning der Nederlanden, Prins van Oranje-Nassau, enz. enz. enz.

Op de voordracht van Onze Minister voor Rechtsbescherming van 26 april 2023, directie Wetgeving en Juridische Zaken, nr. 4620802;

Gelet op de artikelen 5, vierde lid, 13, zevende lid, 20, tweede lid, en 30 van de Wet kwaliteit incassodienstverlening en artikel 96, vijfde lid, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek;

De Afdeling advisering van de Raad van State gehoord (advies van 26 juli 2023, nr. W16.23.00106/II); Gezien het nader rapport van Onze Minister voor Rechtsbescherming van 14 februari 2024, directie Wetgeving en Juridische Zaken, nr. 5185572;

Hebben goedgevonden en verstaan:

## Paragraaf 1. Algemeen

### Artikel 1.1. Begrippen

In dit besluit en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

*incassodienstverlener*: degene die buitengerechtelijke incassowerkzaamheden als bedoeld in artikel 1 van de Wet kwaliteit incassodienstverlening verricht of aanbiedt;

*incassomedewerker*: persoon die belast is met het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden;

*operationeel leidinggevende*: persoon die leiding geeft aan het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden;

*medewerker: iedere incassomedewerker, operationeel leidinggevende of zelfstandige zonder personeel;*

*schuldenaar*: de natuurlijk persoon die zijn woonplaats in Nederland heeft en die gehouden is of geacht wordt de vordering tot betaling van een geldsom te voldoen;

*Stagiaire: een student die dagonderwijs volgt bij een reguliere instelling op VMBO, MBO, HBO of WO-niveau en vanuit deze onderwijsinstelling ervaring opdoet door in de beroepspraktijk te leren én te werken;*

*de wet*: de Wet kwaliteit incassodienstverlening;

*zelfstandige zonder personeel*: persoon die zelfstandig en zonder personeel buitengerechtelijke incassowerkzaamheden verricht of aanbiedt.

## Paragraaf 2. Vakbekwaamheid

### Artikel 2.1. Vakbekwaamheid algemeen

De vakbekwaamheid bedoeld in artikel 13, eerste lid, van de wet bestaat uit kennis over de relevante wetgeving en de omgang met mensen bij de uitoefening van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden en de vaardigheden om daaraan een goede toepassing te geven. Verder bestaat de vakbekwaamheid uit kennis van de eisen die maatschappelijke en beroepsmatige ontwikkelingen stellen aan deze werkzaamheden.

### Artikel 2.2. Opleiding en cursussen

1. Een incassomedewerker heeft een opleiding van ten minste niveau 3 van het Europees kwalificatiekader van Aanbeveling van de Raad van de Europese Unie van 22 mei 2017 (2017/C 189/03) gevolgd.
2. Een operationeel leidinggevende en een zelfstandige zonder personeel hebben een opleiding van ten minste niveau 4 van het Europees kwalificatiekader van aanbeveling van de Raad van de Europese Unie van 22 mei 2017 (2017/C 189/03) gevolgd.
3. De personen, bedoeld in het eerste en tweede lid, nemen jaarlijks deel aan:
  - a. een of meer cursussen gericht op het actueel houden van de kennis en vaardigheden als bedoeld in artikel 2.1;
  - b. een bijeenkomst waarin de maatschappelijke normen die onderdeel vormen van de vakbekwaamheid worden besproken met andere personen, bedoeld in het eerste en het tweede lid.
4. Het derde lid is niet van toepassing op een incassomedewerker of operationeel leidinggevende die minder dan zes maanden belast is of is geweest met het verrichten van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden of daaraan leiding geeft of heeft gegeven. Het derde lid is evenmin van toepassing op een zelfstandige zonder personeel die minder dan zes maanden buitengerechtelijke incassowerkzaamheden aanbiedt of verricht of heeft aangeboden of verricht.
5. Leden 1 en 2 zijn niet van toepassing op een medewerker die reeds buitengerechtelijke incassowerkzaamheden verrichtte vóór 1 april 2024 voor zover voor deze persoon kan worden gemotiveerd dat is voldaan aan de vereiste vakbekwaamheid.

### **Artikel 2.3. Zorgplicht**

1. De incassodienstverlener draagt er zorg voor dat alle onder diens verantwoordelijkheid werkzame incassomedewerkers en operationeel leidinggevendenden de nodige kennis hebben over wat naar maatschappelijke normen betamelijk is bij de uitoefening van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden.
2. De incassodienstverlener draagt ten minste twee keer per jaar zorg voor een bijeenkomst waarin de maatschappelijke normen, bedoeld in artikel 2.2, derde lid, aanhef en onder b, worden besproken. Alle onder diens verantwoordelijkheid werkzame incassomedewerkers en operationeel leidinggevendenden worden in de gelegenheid gesteld om aan een van deze bijeenkomsten deel te nemen.

### **Artikel 2.4. Uitzondering advocaten en gerechtsdeurwaarders**

De artikelen 2.1 en 2.2 zijn niet van toepassing op:

- a. een gerechtsdeurwaarder, waarnemend gerechtsdeurwaarder, kandidaat-gerechtsdeurwaarder en toegevoegd gerechtsdeurwaarder, die krachtens de Gerechtsdeurwaarderswet bevoegd is ambtshandelingen te verrichten;
- b. een advocaat die krachtens de Advocatenwet is ingeschreven op het tableau en een advocaat als bedoeld in artikel 16b van de Advocatenwet.
- c. Stagiaires als bedoeld in artikel 1.1 van dit besluit, voor zover zij onder verantwoordelijkheid en begeleiding vallen van een operationeel leidinggevende of zelfstandige zonder personeel.

### **Artikel 2.5. Ministeriële regeling**

Bij ministeriële regeling kunnen nadere regels worden gesteld over de invulling van de vakbekwaamheid als bedoeld in artikel 2.1, waaronder begrepen de inhoud, de duur en het niveau van de gevolgde opleidingen.

## **Paragraaf 3. Inzichtelijkheid vordering**

### **Artikel 3.1. Beschrijving van vordering**

1. Een incassodienstverlener verstrekt aan de schuldenaar zo spoedig mogelijk en daarna telkens desgevraagd een schriftelijke beschrijving van de vordering tot betaling van een geldsom.
2. De schriftelijke beschrijving bevat:
  - a. de naam, het woonadres en de woonplaats van de schuldenaar;
  - b. de naam, het vestigingsadres, de vestigingsplaats en het nummer, bedoeld in artikel 9, onder a, van de Handelsregisterwet 2007, van de incassodienstverlener;
  - c. de naam en het vestigingsadres van de schuldeiser;
  - d. het voorwerp en de titel van de verplichting tot betaling van de geldsom die ten grondslag ligt aan de vordering;
  - e. de betaaltermijn en de verlengde betaaltermijn van de vordering; en
  - f. de datum en het nummer van de factuur.
3. De schriftelijke beschrijving van de vordering bevat ook een specificatie van het totaalbedrag dat de schuldenaar geacht wordt te voldoen. In deze specificatie staat:
  - a. de hoofdsom en het totaalbedrag van de vordering tot betaling van een geldsom;
  - b. de hoogte van de verschuldigde rente, de rentepercentages en tijdvakken waarover de rente is berekend en de grondslag voor de berekende rente;
  - c. de hoogte van de incassokosten; en
  - d. de omzetbelasting als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de omzetbelasting 1968, indien van toepassing, en het betreffende tarief.

#### **Paragraaf 4. Omgangseisen en informatievoorziening**

##### **Artikel 4.1. Benadering schuldenaar**

1. De incassodienstverlener benadert een schuldenaar op transparante, ondubbelzinnige, herkenbare en correcte wijze.
2. De incassodienstverlener zorgt voor eenduidige, volledige en juiste informatieverstrekking aan de schuldenaar. De incassodienstverlener informeert de schuldenaar uit eigen beweging en op verzoek over diens rechten en plichten.
3. De incassodienstverlener is rechtstreeks en eenvoudig bereikbaar voor de schuldenaar.
4. Bij ministeriële regeling kunnen nadere regels worden gesteld over de eisen vermeld in het eerste tot en met het derde lid.

##### **Artikel 4.2. Tijdstip benadering**

1. De incassodienstverlener benadert de schuldenaar tussen acht uur 's avonds en zeven uur 's ochtends niet langs elektronische, fysieke of telefonische weg.
2. De incassodienstverlener benadert de schuldenaar niet langs elektronische, fysieke of telefonische weg op een zondag of een algemeen erkende feestdag als bedoeld in de Algemene termijnenwet.

#### **Paragraaf 5. Inrichting van werkzaamheden en administratie**

##### **Artikel 5.1. Inrichting dossiers**

1. Een incassodienstverlener houdt van iedere door hem aanvaarde opdracht een dossier bij waarin de op de opdracht en de vordering betrekking hebbende relevante documenten beschikbaar zijn.
2. Onder de op de opdracht betrekking hebbende documenten valt in ieder geval:
  - a. de overeenkomst van opdracht tot het innen van de vordering;
  - b. de factuur of het voorwerp en de titel van de verplichting tot betaling van de geldsom die ten grondslag ligt aan de vordering;

3. Onder de op de vordering betrekking hebbende documenten vallen in ieder geval gemaakte afspraken met de schuldenaar.
4. De incassodienstverlener zorgt ervoor dat de dossiers in goede, geordende en toegankelijke staat zijn en tot ten minste twee jaar na het sluiten ervan bewaard blijven.
5. Bij ministeriële regeling kunnen nadere regels over het bepaalde in het tweede en derde lid worden gesteld.

#### **Artikel 5.2. Inzicht in stand van zaken**

De incassodienstverlener heeft per schuldenaar inzicht in het aantal vorderingen waarvoor hij buitengerechtelijke incassowerkzaamheden verricht en de stand van zaken van iedere vordering afzonderlijk.

#### **Artikel 5.3. Beschrijvingen processen en rolverdeling**

1. De incassodienstverlener stelt interne en actuele procesbeschrijvingen vast voor de incassomedewerkers en operationeel leidinggevenden.
2. De incassodienstverlener heeft de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van bestuurders, operationeel leidinggevenden en incassomedewerkers voor zover deze te maken hebben met buitengerechtelijke incassowerkzaamheden inzichtelijk beschreven.

#### **Paragraaf 6. Klachten**

##### **Artikel 6.1. Klachtenbehandeling**

1. De incassodienstverlener stelt een klachtenregeling vast met het oog op de behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.
2. De klachtenregeling bepaalt:
  - a. hoe een klacht kan worden ingediend, wie de klacht behandelt en binnen welke termijn afhandeling gebruikelijk is;
  - b. dat de ontvangst van een klacht binnen twee werkdagen schriftelijk wordt bevestigd; en
  - c. welke gegevens over een klacht worden geregistreerd.

#### **Paragraaf 7. Tarief aanvraag registratie**

##### **Artikel 7.1. Hoogte tarief**

1. Het tarief voor de behandeling van de aanvraag tot inschrijving in het register, bedoeld in artikel 20, eerste lid, onder b, van de wet, bedraagt € 2.200 per incassodienstverlener vermeerderd met € 600 per bestuurder van de onderneming.
2. Het tarief voor de behandeling van de aanvraag tot inschrijving in het register, bedoeld in artikel 20, eerste lid, onder b, van de wet, bedraagt € 600 voor het inschrijven van een bestuurder van de onderneming.

##### **Artikel 7.2. Hernieuwde inschrijving**

1. Het tarief als bedoeld in artikel 7.1, eerste lid, is niet verschuldigd voor een aanvraag tot het opheffen van een schorsing als bedoeld in artikel 9, vierde lid, van de wet.
2. Een inschrijving die geschorst is, geldt niet als onderbroken.
3. Een inschrijving die is doorgehaald of vervallen, geldt als onderbroken.

### **Artikel 7.3. Uitsluiten restitutie**

Ontvangen tarieven worden niet gerestitueerd.

## **Paragraaf 8. Tarief doorberekening beheer, handhaving en toezicht**

### **Artikel 8.1. Hoogte tarief**

Het tarief voor de doorberekening van de kosten van het toezicht, bedoeld in artikel 20, eerste lid, onder a, van de wet, bedraagt: ~~de hoofdelijke omslag zoals bepaald bij ministeriële regeling, vermenigvuldigd het aantal medewerkers.~~

- ~~a. € 1.800 voor incassodienstverleners die een eenmanszaak voeren;~~
- ~~b. € 7.400 voor alle overige incassodienstverleners.~~

### **Artikel 8.2. Verschuldigdheid tarief**

1. Het tarief voor de doorberekening van de kosten van het toezicht, bedoeld in artikel 20, eerste lid, onder a, van de wet, is verschuldigd bij inschrijving in het register als bedoeld in artikel 3, eerste lid, van de wet en daarna telkens na verloop van een jaar.
2. Ontvangen tarieven worden niet gerestitueerd.

## **Paragraaf 9. Wijziging Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten**

### **Artikel 9.1. Nieuw artikel 2a**

[Wijzigt het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.]  
[Dit onderdeel is nog niet in werking getreden]

## **Paragraaf 10. Overgangsrecht**

### **Artikel 10.1. Overgangsrecht opleiding en cursus**

Artikel 2.2, eerste tot en met het derde lid, aanhef en onder a, is gedurende een jaar na inwerkingtreding van dit besluit niet van toepassing op incassomedewerkers, operationeel leidinggevenden en zelfstandigen zonder personeel, indien zij voor het tijdstip van inwerkingtreding van dit besluit buitengerechtelijke incassowerkzaamheden verrichtten of aanboden of daaraan leiding gaven en dit sindsdien onafgebroken hebben voortgezet.

## **Paragraaf 11. Slotbepalingen**

### **Artikel 11.1. Inwerkingtreding**

De Wet van 11 mei 2022, houdende regels met betrekking tot de private buitengerechtelijke incassodienstverlening en wijziging van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek in verband met de aanpassing van de cumulatierегeling voor buitengerechtelijke incassokosten (Wet kwaliteit incassodienstverlening) (Staatsblad 2022, 186) treedt in werking met ingang van 1 april 2024, met uitzondering van artikel 18, dat in werking treedt met ingang van 1 oktober 2026, en artikel 21, dat in werking treedt met ingang van 1 oktober 2024. Dit besluit treedt in werking met ingang van 1 april 2024, met uitzondering van artikel 9.1, dat met ingang van 1 oktober 2024 in werking treedt.

### **Artikel 11.2. Citeertitel**

Dit besluit wordt aangehaald als: Besluit kwaliteit incassodienstverlening.

Lasten en bevelen dat dit besluit met de daarbij behorende nota van toelichting in het Staatsblad zal worden geplaatst

's-Gravenhage, 20 februari 2024

Willem-Alexander

De Minister voor Rechtsbescherming,  
F.M. Weerwind

Uitgegeven de vierde maart 2024

De Minister van Justitie en Veiligheid,  
D. Yeşilgöz-Zegerius