

ECHTE MANNEN WILLEN

PANORAMA

JESSICA BIEL

80
pagina's
DIK!

JOHNNY



REP

'IK DRINK
NU MINDER'

TOPADVIEZEN

SEX VAN

ATOTZ

28 MENSEN AFGEKNALD EN NOG STEEDS GEEN DADER OPGEPAKT

DE BENDE VAN NIJVEL

ap
PANORAMA
pils 278 Heidekamp, Larenburg,
pils 514 Frankrijk, Sireem, pils,
Fondus.com, Spanje, Indigo 15,50 TL



**Niet alleen
'foute' incasso-
bureaus, maar ook de
'nette' bureaus houden
zich op grote schaal bezig
met ongepast graaigedrag. "Een
standaard dreigbriefje in juristentaal,
het logo van hun incassobureau erboven
en: kassa!"** TEKST ARNOUD GROOT FOTO'S PIM RAS

PAS O N

Als je in hún handen valt...

VOOR INCASS

MAXIMALE INCASSOKOSTEN VOLGENS DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN DE RECHTSPRAAK

Hoofdsom (plus rente)	Maximale incassokosten
Tot 250 euro	37 euro
250 tot 500 euro	75 euro
500 tot 1250 euro	150 euro
1250 tot 2500 euro	300 euro

Als het incassobedrag hoger is dan de hierboven weergegeven kosten adviseren Anderson en Moerman een brief te schrijven aan zowel de schuldeiser als het incassobureau. Daarin kunt u vermelden dat u akkoord gaat met het betalen van de hoofdsom plus de maximale incassokosten zoals weergegeven in de officiële richtlijnen. Ook eventuele registratie- of administratiekosten kunt u dan verder negeren. Op www.incassoadviesman.nl vindt u een voorbeeldbrief, de maximale incassokosten voor hogere schulden en andere nuttige tips.

Als je een rekening niet betaalt, krijg je een herinnering en daarna soms een tweede herinnering, dan een aanmaning en als je dan nóg niet betaalt, is er een grote kans dat je een incassobureau op je dak krijgt. Oliver Anderson (foto links), Amsterdams interim-manager en initiatiefnemer achter de website www.incassoadviesman.nl heeft het aan de stok met die bureaus. Hij kwam in 2007 zelf in financiële problemen toen hij met een klaplong in het ziekenhuis belandde. "Ik kon maandenlang niet werken," vertelt Anderson in zijn huis in Amsterdam. "En ondertussen viel mijn administratie ook stil. Dan krijg je al snel de eerste brieven van incassobureaus in de bus." Een van de eerste aanmaningen is afkomstig van Van den Hoeden-Mulder, het incassobureau van woningbouwvereniging Ymere, zijn huurbaas. In de brief wordt zijn achterstallige huur direct verhoogd met een fors bedrag aan incassokosten. Anderson belt meteen. "Maar tot mijn stomme verbazing bleek dat het telefoonnummer op de incassobrief gewoon van Ymere was! De medewerker die ik aan de lijn had zei dat deze werkwijze veel effectiever is. Ja, winstgevender zul je bedoelen. Want die incassokosten moest ik ondertussen óók ophoesten."

Toen Anderson op onderzoek ging om te kijken of dat allemaal zo wel kon werd zijn verbazing nog groter. "Ymere is zeker niet de enige organisatie die op deze manier een beetje 'bijklust'," vertelt hij. "Ook andere woningbouwverenigingen, energiebedrijven, waterschappen, zorgverzekeraars, ze hebben

het allemaal ontdekt. Een standaard dreigbriefje in juristentaal, het logo van hun incassobureau erboven en hup: kassa! Het kost bijna niets extra's, maar levert bakken met geld op. Het gaat al snel om een extra bedrag van 50 euro per brief. En blijkbaar vindt iedereen dat maar goed." Anderson zegt dat de hoogte van de incassokosten ook sterk uiteenloopt: "In één geval werd het bedrag dat ik schuldig was direct verdubbeld. Toen ik daar bezwaar tegen maakte kwam er meteen nog een extra brief overheen, met meer kosten en het dreigement om de zaak voor te laten komen. Dat kost je meteen weer een paar honderd euro, rekenen ze in diezelfde brief voor. Je schrikt je gewoon te pletter! Voor de gemiddelde Nederlander is er dan ook maar één optie: betalen! En incassobureaus weten dat donders goed: ze maken op schandalige wijze misbruik van de juridische onwetendheid bij veel Nederlanders."

TSUNAMI AAN REACTIES

Maar Anderson zet zijn frustratie om in actie en opent de website: www.incassoadviesman.nl. Daarin staat het verslag van zijn eigen speurtocht en geeft hij tips wat mensen kunnen doen tegen al te agressieve en inhalige incassobureaus. Hij is alleen niet voorbereid op de tsunami aan reacties die zijn mailbox instroomt. "Ik ben me rot

geschrokken. Het ergste is nog dat mensen vaak beginnen met een relatief beperkte schuld, maar daarna stukje bij beetje de grond in worden getrapt. Je vraagt je echt af of die incassobureaus wel beseffen dat er achter de dossiernummers ook echte mensen zitten." Van zijn studeerkamer haalt Anderson dikke ordners vol e-mails en handgeschreven brieven tevoorschijn. De ellende en vooral irritatie over de gemakzucht waarmee de incassobureaus telkens weer forse bedragen in rekening brengen voor het simpelweg versturen van een automatisch uitgedraaide aanmaningsbrief. Anderson draagt voor uit de handgeschreven brief van een oma die via bol.com een cd van 15 euro voor een van haar kleinkinderen heeft gekocht. Oma houdt vol dat ze op tijd heeft betaald, het incassobureau bestrijdt dit en brengt haar 24 euro incassokosten in rekening. Daarna volgt om de twee weken een nieuwe, computergegenereerde brief met nog meer incassokosten. Zes weken later moet

OGRAAIERS!

PAS OP VOOR INCASSOGRAAIERS!

oma, die rond moet komen van een klein pensioen, alleen al aan incassokosten ruim 150 euro voldoen. Het bureau dreigt haar met een rechtszaak als ze niet binnen acht dagen betaalt. Getuige de brief is oma volledig de kluts kwijt.

GELD VERDIENEN AAN SCHULDEN

Er zijn vele duizenden soortgelijke voorbeelden. Een familie uit Laren vergeet het abonnement van een tijdschrift à 24 euro te betalen. Nadat ze ook de herinnering negeert ('dat kan toch gebeuren?') brengt een incassobureau direct 129 euro kosten in rekening. Binnen acht dagen te betalen, 'anders volgen rechtsmaatregelen'. Een Amsterdammer moet voor een advertentie op Marktplaats 13,30 euro afrekenen, maar vergeet dat vanwege een verhuizing. Het incassobureau brengt direct 37 euro in rekening, reageert niet op het protest van de Amsterdammer, maar verstuurt binnen zes weken nog drie brieven waarin telkens weer 37 euro aan incassokosten extra wordt berekend.

"En deze klacht is echt structureel," zegt Anderson met een brief van een familie uit het Gooi in de hand. "Die mensen hebben ernstige gezondheidsproblemen, laten hun administratie



**'Incassobureaus
maken op schandalige
wijze misbruik
van de juridische
onwetendheid bij veel
Nederlanders'**

even versloffen en vergeten daardoor het waterleidingbedrijf te betalen. Kan gebeuren. Natuurlijk hoeft het waterleidingbedrijf in kwestie zich geen zorgen te maken. Als er niet betaald wordt kunnen ze de boel gewoon afsluiten. Niemand kan immers zonder water in huis. Toch rekent het bedrijf meteen extra incassokosten, en brengt hun incassobedrijf daarna weer diezelfde kosten in rekening. Dat is een structureel opzetje om extra geld te verdienen aan openstaande schulden. En door de grote macht van deze en andere nutsbedrijven heb je dat als afhankelijke consument maar te slikken."

Inmiddels ziet het er naar uit dat ook Anderson zelf zich gewonnen moet geven. "De Incassoadviesman was een spontane reactie op het onrecht dat

mij werd aangedaan," legt de Amsterdammer aangeslagen uit. "Maar ik was totaal niet voorbereid op de enorme vloedgolf aan reacties die ik daarmee heb losgemaakt. Die duizenden e-mails die hier opeens binnenkwamen. Er is enorm veel tijd en geld in gaan zitten, en bovendien ben ik letterlijk uitgeput van de vele diepste verhalen waar ik noodgedwongen in dook. Het is voor mijn vrouw en mij simpelweg niet meer op te brengen. Allerlei politici en instanties stonden hier in de rij om te vertellen wat voor geweldig initiatief ze het vonden, maar als je om concrete hulp vraagt geven ze niet thuis. En ik kan dit gewoon niet meer blijven doen zonder zelf in de problemen te komen. Dus als er nog mensen zijn die hier iets mee kunnen doen: ik hoor graag van u!" ■

INCASSOKOSTEN, EEN BRON VAN ERGERNIS

Volgens advocaat André Moerman gebeurt het regelmatig dat incassobureaus te veel kosten in rekening brengen. Dat begint vaak al met de standaard 25 euro 'registratie- of administratiekosten'. "Een leuk extraatje dat de gezamenlijke incassobureaus op jaarbasis 130 miljoen euro oplevert," aldus Moerman, tevens mede-auteur van het rapport *Incassokosten, een bron van ergernis*.

"Maar vaak is dat slechts het begin, en wordt er vele malen het afgesproken maximumbedrag in rekening gebracht." Hoewel de Nederlandse wetgeving op dit moment niet verdergaat dan 'een redelijke vergoeding', dicteert de Nederlandse Vereniging van de Rechtspraak een maximaal incassobedrag van 37 euro bij schulden tot 250 euro. Wie meer moet betalen kan de zaak dus lachend laten voorkomen, maar veel Nederlanders weten dat helemaal niet. Moerman: "Van die onwetendheid maken de incassobureaus dus op grote schaal misbruik." Hij schat het aantal gedupeerde Nederlanders op vele honderdduizenden. Aangezien de betrokken bedrij-

ven zorgvuldig vermijden om hier gegevens over naar buiten te brengen is het exacte aantal echter onbekend. Moerman: "Gelukkig is er inmiddels een wetsontwerp in de maak dat paal en perk moet gaan stellen aan dit soort graaigedrag."

Volgens Jet Creemers van de Nederlandse Vereniging voor Incasso-ondernemingen (NVIO) is de schatting van Moerman veel te hoog. "Wij proberen de incassobranche steeds verder te professionaliseren," aldus Creemers. "Daarom zien we er scherp op toe dat onze leden zich aan de gedragsregels houden. De door de heren Anderson en Moerman geconstateerde gevallen zijn bij ons bekend. Die verdienen inderdaad geen schoonheidsprijs, maar wij zijn ervan overtuigd dat het hier incidenten betreft. In totaal zijn onze leden jaarlijks goed voor 3,3 miljoen incasso's, en dan gaat er natuurlijk weleens iets fout. Als wij erachter komen dat één van onze leden zich structureel op deze wijze misdraagt, kan hij worden geroyeerd. Nee, tot dusver is dat nog nooit gebeurd."