

Commissie economie, consumentenbescherming en digitale agenda dd 6/11/2019

Agendapunt: schulden

Strategische nota betreffende de verbetering van de wet- en regelgeving van facturatie en inning van consumentenvorderingen

Sociaal verantwoord credit
management
Le recouvrement socialement
responsable

Rue du Congres - Congresstraat 35 - 1000 Brussels



Inleiding - Introductie

Vanuit het sociaal maatschappelijke speelveld is er een duidelijk vraag naar:

- ▶ het verminderen van de overmatige schuldenlast voor consumenten door de wetten en regelgevingen aan te passen
 - ▶ de consument minder te gaan slachtofferen door het wegnemen van buitensporige verhoging van kosten in geval van invordering.
-
- ▶ Incidentele of structurele kredietwaardigheidsproblemen, geen van de situaties verantwoordt het (onnodig) slachtofferen van de consument.
 - ▶ Overconsumptie, het verkeerd aanwenden van krediet of gewoon tegenslagen in het leven zijn een deel van de problematiek. Maar daar stopt het niet.
 - ▶ De vraag stelt zich naar de feitelijke rol van de verschillende methodes van invordering en hun aandeel in de overmatige schuldenlast.

Inleiding - Introductie

De benadering van Socrem:

Hoe kan het proces van invordering een ethische en verantwoorde bijdrage leveren aan het vermijden van overmatige schuldenlast bij de consument?

Socrem: Sociaal Verantwoord Credit Management

- ▶ SOCREM vzw stelt Sociaal en Verantwoord Credit Management centraal en streeft er naar de belangen van alle stakeholders in het proces van facturatie en invordering te vertegenwoordigen.
- ▶ Onze doelstelling bestaat er in ten voordele van alle stakeholders:
 - ▶ een duidelijke regelgeving te bekomen
 - ▶ met uniforme richtlijnen en regels voor alle stakeholders binnen het facturatie- en invorderingsproces en bovenal
 - ▶ de consument centraal te plaatsen door de toename van de overmatige schuldenlast tegen te gaan.
- ▶ Wie is Socrem?
 - ▶ Is ontstaan uit de activiteit van invordering, telt momenteel 17 leden en is een platform
 - ▶ Heeft een holistische kijk op facturatie/aanrekening, betalingsverwerking & invordering
 - ▶ Werkt sector overschrijdend maar mét de sectorverenigingen (Febeg, Assuralia, Febelfin (BVK), Agoria, Aquaflanders, Zorgnet, Unessa ...) en dus met respect voor de eigenheden en bijzonderheden per sector
 - ▶ Werkt actief samen met het sociaal maatschappelijke speelveld (Sam, Network tegen armoede, Caw's, Ocmw's,...)

Diagnose van het proces

- ▶ De algemene verkoopvoorwaarden tussen de schuldeiser en de consument is de eerste en bepalende factor voor het ganse proces en de impact op het proces van invordering
 - ▶ Er is echter geen algemeen wettelijk kader die de algemene verkoopvoorwaarden tussen schuldeiser en schuldenaar (consument) vastlegt en preciseert
 - ▶ Er zijn wel sectorgerelateerde wetgevingen bv voor de telecomsector, de energiesector, de verzekeringssector, consumentenlrediet, ...
- ▶ Het proces van minnelijke invordering is de goedkoopste oplossing voor iedereen en al zeker voor de consument maar...
 - ▶ Er bestaat geen wettelijke basis met een inspanningsverplichting die een uitgewerkte minnelijke invordering als primaire strategie beoogt
 - ▶ De spelregels zijn niet van toepassing op elke speler of elk type schuldeiser (wet op minnelijke invordering)
- ▶ De kostprijs van de gerechtelijke invordering zorgt voor een disproportionele verhoging van de openstaande schuld en is dé voornaamste oorzaak van overmatige schuldenlast.
 - ▶ de bijkomende kosten zijn per stap in het proces en zijn niet geplafonneerd in totaliteit
 - ▶ Betalingen worden eerst toegewezen op kosten en pas op het einde op de hoofdsom

De strategische assen voor een integrale oplossing

in fase van minnelijke invordering wordt de consument beschermd tegen de aanwas van verdere kosten en wordt het sociaal maatschappelijke speelveld van de begeleiding van de consument versterkt en gefaciliteerd.

- ▶ Het komt er dus op aan om
 - ▶ minder consumenten door te verwijzen naar de rechtbank als directe oplossing voor het vermindering van de schuldoverlast en het verbeteren van het beeld van de schuldindustrie.
 - ▶ de procedure van minnelijke invordering te maximaliseren qua inspanning en elke speler aan dezelfde spelregels te onderwerpen. Dat heeft als extra effect dat meer consumenten een minnelijke oplossing vinden. Dit betekent een ontlasting van de kost voor de maatschappij (de overheid, de sociale hulpverleners de rechtbanken...), de bedrijven én de consumenten.
 - ▶ de mogelijke disproportie van de toename van kosten in fase van gerechtelijke invordering te plafonneren
 - ▶ een responsabilisering van de schuldeisers te bewerkstelligen om buitensporige kosten in fase van invordering tegen te gaan

De ankerpunten voor een duurzame oplossing:

- ▶ (1) een duidelijke normering en aflijnen/precisering van de bedragen die mogen worden opgenomen in de algemene verkoopsvoorwaarden
- ▶ (2) Een uitbreiding van de regelgeving omtrent minnelijke invordering
 - ▶ een minimale inspanningsverplichting
 - ▶ een aflijnen/precisering van kosten in de fase van minnelijke invordering. Hierdoor wordt het mogelijk om de inspanning te maximaliseren zodat de finale kost voor de consument beperkt blijft (de kosten vastleggen inzake minnelijke invordering zonder minnelijke invordering onmogelijk te maken)
 - ▶ een doorverwijzing naar het sociale speelveld alvorens naar de rechtbank te gaan
 - ▶ de spelregels gelijk voor iedereen, zowel schuldeiser als tussenpersoon ongeacht het soort schuldeiser (dus ook de overheid)
- ▶ (3) het beheersen van de kosten voor de consument in fase van gerechtelijke invordering
 - ▶ een duidelijke normering/plafonnering van de kosten die in van gerechtelijke invordering
 - ▶ de schuldeiser mede verantwoordelijk maken in geval de kosten van gerechtelijke invordering disproportioneel toenemen voor de consument

Q & A