

REPORTAGE Mensen in de knel, veelal door hoge energierekening

Bizarre tijden voor incassobureaus: 'Steeds huilende mensen aan de lijn'

Incassobureaus en deurwaarders maken bizarre tijden mee. Dagelijks horen zij schrijnende verhalen van mensen die in de knel zitten, veelal door de hoge energierekening. „Het is gewoon echt niet leuk. Ik doe mijn werk met plezier, maar ik heb de laatste tijd zo vaak huilende mensen aan de lijn.”

Juul Schepens

Hilversum ■ „Ik voel echt een tweestrijd”, vertelt incassomedewerker Lisette Bruggema van CW&Partners in Loosdrecht. „Het is zo lastig: mensen bellen soms helemaal overstuur op en dan moet je ook nog eens je verhaaltje gaan doen.” Ze zit voor haar gevoel in een spagaat: „Ik wil niemand in de problemen brengen, maar de facturen moeten ook betaald worden.”

Het zijn zware tijden voor de portemonnee. Sinds de Tweede Wereldoorlog was de inflatie nog nooit zo hoog. Hierdoor wordt het leven een stuk duurder. Met name

de hoge prijzen voor boodschappen, gas en elektriciteit hakken erin, waardoor mensen betalingsachterstanden kunnen oplopen die niet zomaar weg te werken zijn. Want ondanks het prijsplafond waarmee het kabinet de pijn van de energierekening wil verzachten, zijn veel huishoudens al in de problemen gekomen. „De betalingsachterstand is al opgelopen”, legt Bruggema uit.

Schrijnend

De incassomedewerker had onlangs een vrouw huilend aan de telefoon. „Haar energiecontract moest ze omzetten, omdat haar

huidige was afgelopen. Ze was van 300 naar 100 euro gegaan.” Hierdoor kon de vrouw andere rekeningen niet meer betalen, waardoor een kleine schuld al snel grote gevolgen kreeg. Dit domino-effect constateert Bruggema de laatste tijd regelmatig. „Wij hebben geen energiemaatschappijen als klant, maar wel andere bedrijven waar klanten hun rekeningen niet meer kunnen betalen door de hoge energiekosten.”

Als bedrijven hun geld niet krijgen, schakelen ze de hulp van een incassobureau in. Het is de eerste stap die zij nemen om de openstaande schuld op te eisen. Bruggema probeert dan een betalingsregeling te treffen. „Ik wil iemand die het al zo moeilijk heeft, niet verder in de problemen brengen. Maar je moet ergens een middenweg vinden.” Ze kijkt dan wat iemand per maand kan aflossen: „Soms kunnen mensen maar vijftien euro per maand afbetalen, dan weet je dat de situatie echt schrijnend is.”

Ze ziet dat mensen soms hun kop in het zand steken, maar dat vindt Bruggema echt zonde. „Ik probeer juist altijd met mensen mee te denken, alleen dan moet de medewerking wel van twee kanten komen. Als iemand belt en zegt: 'Het lukt nu niet', dan is er echt nog van alles mogelijk. Maar als we tien keer moeten bellen en iemand reageert steeds niet, dan houdt het ook een keertje op.”

Iedereen is bang

Als het na meerdere contactmomenten van een incassobureau niet lukt om het geld te krijgen, dan komt een deurwaarder in beeld. Mark Hafkamp, gerechtsdeurwaarder en algemeen directeur van Hafkamp Groenewegen (met onder meer een vestiging in Hilversum),

„
Ik wil niemand in de problemen brengen, maar de facturen moeten ook betaald worden

„
Het leeghalen van een woning is echt het laatste we willen



Incassomedewerker Lisette Bruggema: „Ik voel echt een tweestrijd.”

FOTO'S STUDIO KASTERMANS/DANIELLE VAN COEVORDEN

ziet een stilte voor de storm: „De laatste twee maanden merken we een forse instroom van nieuwe zaken. Je merkt daarin echt een verschil: de afgelopen jaren waren bedrijven veel coulanter. Maar nu komen er ook steeds meer vragen binnen over bijvoorbeeld software voor debiteurenbeheer (tool waarmee je kunt zorgen dat klanten op tijd een openstaande factuur betalen, red.)”

„Het lijkt erop dat iedereen bang is dat er zo geen geld meer is en alvast actie wil ondernemen”, vat Hafkamp de huidige situatie samen. Ook wordt hij de laatste tijd steeds vaker door incassobureaus benaderd, omdat ze zelf niet verder komen.

Nieuwe generatie schuldenaren

De eerste signalen van schulden door inflatie en energiearmoede zijn voor hem zeker zichtbaar. Hafkamp constateert dat steeds meer mensen overlevingsschulden hebben; een te laag inkomen om de vaste lasten te betalen. „Ook zie ik een nieuwe generatie schuldenaren: de middeninkomens, daar hadden we eerst zelden mee te maken.”

Het is niet zo dat de gerechtsdeurwaarder bij mensen met een betalingsachterstand meteen het huis leeg trekt. „Dat is een schrikbeeld”, zegt Hafkamp. „Ik heb de hele evolutie van de schuldenindustrie meegemaakt. Mijn vader was deurwaarder. Ik ging veertig jaar geleden als bijbaantje met

hem mee naar ontruiming. Vroeger werd de deur geforceerd en de inboedel op straat gezet. Er was geen aandacht voor de schuldenaar, maar nu is dat echt totaal anders: je belt aan en probeert van deur naar keukentafel te komen.”

Ook de gerechtsdeurwaarder probeert eerst een betalingsregeling te treffen. „Het leeghalen van een woning is echt het laatste we willen. Dat gaat ook niet zo mak-

kelijk: er zijn zoveel beperkingen in het beslagrecht.” Maar een regeling treffen gaat tegenwoordig wel een stuk minder soepel: „Mensen hebben door de stijgende inflatie steeds minder ruimte om af te lossen”, aldus Hafkamp.

Aan de andere kant merkt hij ook dat er opdrachtgevers zijn die een agressievere methode willen toepassen: „Zij hebben onvoldoende geld ervoor over om langere en

voorzichtiger trajecten te bewandelen. Ons kantoor werkt voor 'nettere' schuldeisers, zoals banken, woningcorporaties, nutsbedrijven en pensioenfondsen, die zijn wel terughoudend in het nemen van acties. Maar sommige webwinkels en partijen die betalen met termijnen faciliteren of hun vorderingen eerst verkopen, bieden vaak minder ruimte om coulanter te zijn.”

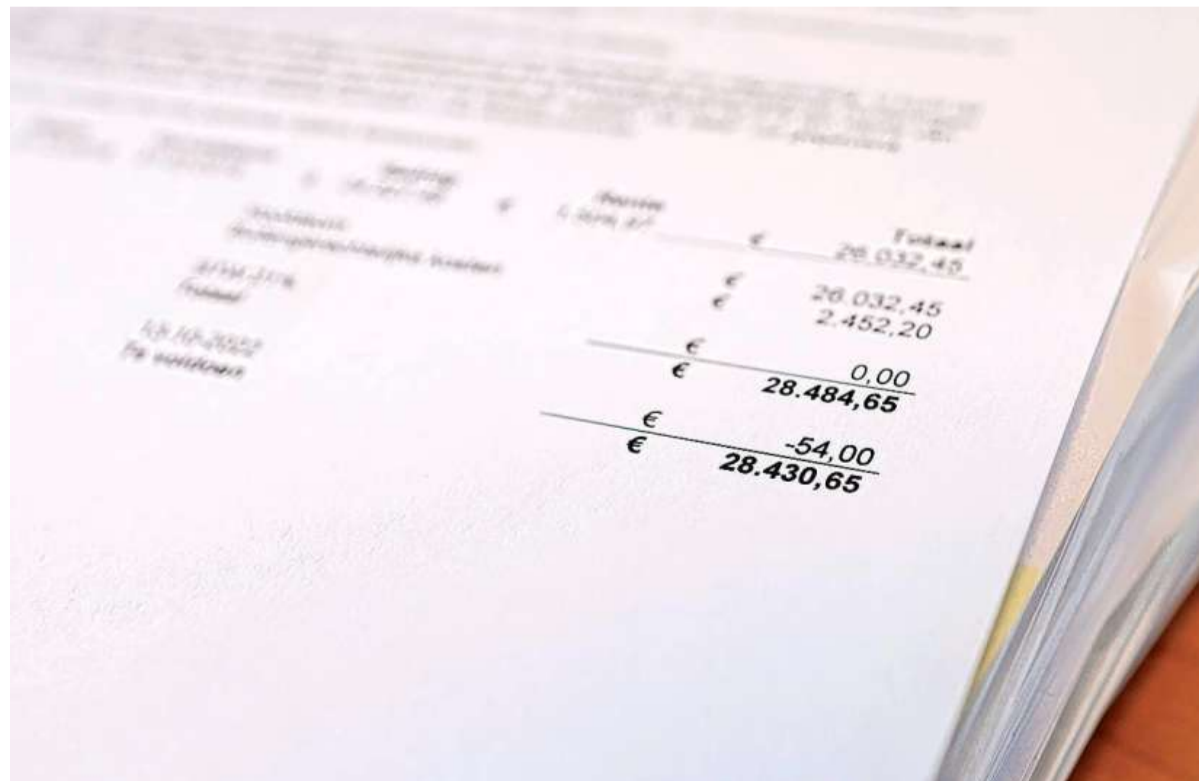
Botte bijl

Wat doet hij als een schuldeiser toch met de botte bijl wil incasseren? „Dan is het belangrijk dat je rug rechthoudt. Wij zijn soms ook een stootkussen tussen schuldeiser en schuldenaar. Als een eiser te hoge druk wil uitoefenen, dan passen wij daarvoor. Wie betaalt bepaalt, geldt niet in zulke gevallen.” Hafkamp laat weten dat zijn kantoor gecertificeerd is in sociaal verantwoord incasseren.

Ook hij heeft tips voor mensen met een betalingsachterstand: „Reageer op brieven. Het gebeurt zo vaak dat we een hele lade vol ongeopende brieven aantreffen.” Ook adviseert hij om de deur altijd open te doen. „Een gerechtsdeurwaarder komt vroeg of laat toch wel binnen. Dus je kunt beter gewoon de deur opendoen en het gesprek aangaan. Wij kunnen dan samen een plan maken hoe je de vordering zonder al te veel bijkomende kosten het beste kan gaan aflossen. We zijn niet boos, we willen helpen.”

„
De laatste twee maanden merken we een forse instroom van nieuwe zaken

„
Soms kunnen mensen maar vijftien euro per maand afbetalen



De schulden kunnen hoog oplopen.



Mark Hafkamp, gerechtsdeurwaarder.