

**Raad van Toezicht
Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde
Incasso-ondernemingen**

Postbus 279
1400 AG BUSSUM
T: 035-6994210 F: 035-6945045

Uitspraak van de Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde Incasso-ondernemingen, gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de Raad, gegeven op 11 maart 2015

in de zaak van

Klaagster
wonende te,
gemachtigde:
verder te noemen "klaagster"

tegen:

Accountor,
gevestigd te Utrecht,
vertegenwoordigd door M. de Jong,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klaagster heeft bij e-mail van op 18 januari 2015 een klacht ingediend bij Kigid. Pogingen om de klacht in der minne af te doen hebben voordien niet tot het gewenste resultaat geleid.

Partijen hebben alle stukken (met name tussen hen gewisselde e-mailberichten) betrekking hebbend op het geschil overgelegd.

Bij verweerschrift van 4 februari 2015 heeft verweerster, mede onder verwijzing naar correspondentie met klaagster, gereageerd op de klacht.

De voorzitter van de Raad heeft besloten dat partijen niet uitgenodigd zullen worden om ter zitting hun standpunten mondeling toe te lichten, nu de klacht voldoende schriftelijk is toegelicht.

Beoordeling van de klacht:

1. Het standpunt van klaagster betreft - samengevat en in hoofdzaak - het volgende:

Klaagster stelt, dat zij via XXX tot driemaal toe een artikel heeft gekocht en geretourneerd, omdat het niet voldeed aan haar verwachtingen.

Zij stelt bericht te hebben ontvangen van XXX dat alle bestellingen retour zijn ontvangen, welke berichten zij aan verweerster heeft gezonden en dat verweerster haar desondanks is blijven bestoken met sommaties, die zij als intimiderend heeft ervaren.

Reeds op 4 juli 2014 heeft zij bericht ontvangen van XXX, dat bij navraag bij de verkoper is gebleken dat sprake was van het boeken van een retourboeking. Tussentijds en ook nog na

de sommatie op 3 september 2014 heeft klaagster aan verweerster een en ander bericht, maar die is doorgedaan met het zenden van sommaties.

2. Het standpunt van verweerster betreft - samengevat en in hoofdzaak - het volgende:

Verweerster heeft klaagster er herhaalde malen op gewezen dat klaagster gehouden is een bewijs te zenden aan verweerster, dat de gestelde retourzending heeft plaatsgevonden. Bij gebreke daarvan stond het haar vrij om de incasso door te zetten. De toonzetting van de brieven is niet intimiderend. Uiteindelijk heeft XXX om haar moverende redenen de opdracht ingetrokken. Aan verweerster kan geen verwijt worden gemaakt.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

De klacht betreft met name de vraag of het verweerster vrij stond klaagster onverminderd aan te schrijven tot betaling, gelet op hetgeen klaagster met betrekking tot de retourzending aan verweerster heeft medegedeeld.

Klaagster heeft daarbij gewezen op een mail van 4 juli 2014, waarin niet alleen wordt vermeld dat de verkoper van het artikel een retourboeking heeft geregistreerd, maar waarin tevens wordt vermeld door XXX, de opdrachtgeefster van verweerster, dat de betalingsverplichting van klaagster is vervallen. Bij e-mail van 8 augustus 2014 ontvangt klaagster een gelijkkluidend bericht van XXX.

Tot betaling aangeschreven op 2 september 2014 heeft klaagster hetgeen in de vorige alinea is vermeld medegedeeld aan verweerster op 3 september 2014. Vast staat, dat verweerster nadien bij herhaling heeft gemaand en klaagster daarop – kennelijk vrijwel steeds – heeft gereageerd, omdat die aanmaningen ten onrechte waren. Zo heeft verweerster onder meer op 19 november 2014 en 23 december 2014 nog aanmaningen gezonden, bij welke laatste aanmaning verweerster heeft vermeld, dat zij aan haar opdrachtgever het advies heeft gegeven een procedure te starten.

.

De Raad is van oordeel, dat de klacht gegrond is.

Uit de gewisselde stukken blijkt, dat klaagster aan verweerster te kennen heeft gegeven dat de opdrachtgeefster van verweerster aan klaagster heeft bericht, dat door de (derde) verkoper is medegedeeld, dat van een retourboeking sprake was en dat de betalingsverplichting is komen te vervallen.

De Raad heeft reeds bij eerdere uitspraken bepaald dat de zorgvuldigheid die van een redelijk handelende incasso-organisatie mag worden verwacht met zich brengt, dat wanneer door die organisatie een vordering wordt gepretendeerd en deze vervolgens door een (vermeende) debiteur gemotiveerd wordt weersproken, de incasso-organisatie vervolgens bij zijn opdrachtgever dient te verifiëren of de vordering daadwerkelijk bestaat en of deze naar haar aard en omvang juist is, een en ander met inachtneming van de door de debiteur verstrekte informatie. Door een incasso-organisatie dient een deugdelijke onderbouwing (zo mogelijk middels onderliggende stukken) te worden gegeven, indien de gepretendeerde vordering wordt weersproken c.q. dient alsdan een nader onderzoek te worden ingesteld naar de rechtmatigheid van de vordering.

Verweerster dient zich ervan bewust te zijn dat incasso-activiteiten in de regel zeer belastend zijn voor debiteuren, zeker indien daarbij de vordering gemotiveerd wordt bestreden. Reeds om die reden mag van een incasso-organisatie worden verwacht dat zij verdere incasso-activiteiten opschort, totdat de uitkomsten van een dergelijk onderzoek bij haar

opdrachtgever bekend zijn en zij op grond daarvan kan besluiten tot het al dan niet voortzetten van haar activiteiten, alsmede dat zij dit aan een debiteur meedeelt.

In het licht van het vorenstaande had verweerster - in ieder geval nadat klaagster haar de e-mail van XXX van 8 augustus 2014 had toegezonden - gelet op de inhoud daarvan en de voorafgaande correspondentie en standpunten van klaagster, bij haar opdrachtgever moeten verifiëren of de stelling van klaagster juist was en of nog sprake was van een vordering. Verweerster had op dat moment op grond van de gewisselde mails immers op zijn minst kunnen vermoeden dat de bestelling waarnaar in die e-mail wordt gerefereerd en waarvan wordt gesteld dat de betalingsverplichting ter zake was komen te vervallen, betrekking had op de betreffende derde levering, nu daarin uitdrukkelijk wordt gesproken over 'de verkoper', kennelijk een ander dan XXX zelf. Door onder die omstandigheden geen nader onderzoek bij haar opdrachtgever in te stellen, maar door te gaan met het zenden van sommaties, met het verzoek tot toezending van een bewijs van retourzending, heeft verweerster naar het oordeel van de Raad gehandeld in strijd met de op haar rustende verplichtingen, namelijk dat de debiteur op gepaste wijze moet worden benaderd, zoals het Keurmerk vermeldt.

Tot slot is de Raad van oordeel, dat uit de overgelegde stukken niet is gebleken van intimiderende correspondentie. Weliswaar is het denkbaar dat de inhoud van de correspondentie van verweerster intimiderend op klager overkomt, maar daarbij moet worden bedacht dat - in geval van terechte vorderingen - dergelijke brieven in zijn algemeenheid zijn bedoeld om weigerachtige debiteuren tot betaling aan te sporen. De door verweerster gebezigde termen zijn op zich genomen toelaatbaar. In zoverre is de klacht niet gegrond.

Overeenkomstig de voor de leden geldende afspraak zal de Raad bepalen, dat verweerster gehouden is een bedrag van € 1.500,- te betalen aan vereniging en aan klaagster het klachtengeld.

Uitspraak:

De Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde Incasso-ondernemingen:

verklaart de klacht gegrond voor wat betreft het niet terugkoppelen naar de opdrachtgever van het door klaagster gevoerde verweer;

verklaart de klacht voor het overige ongegrond;

bepaalt dat verweerster een bedrag van € 1.500,- verschuldigd is aan de vereniging;

bepaalt dat verweerster aan klaagster het klachtengeld ad € 50,- zal betalen.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 11 maart 2015

De Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde Incasso-ondernemingen

De heer mr L.F.A. Husson, voorzitter,
mr. R. Brand en H.F. van Rijswijk, leden

Voor dezen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'L.F.A. Husson'. The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke extending to the right.

L.F.A. Husson
voorzitter