

**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 3 maart 2015

in de zaak van

wonende te,
verder te noemen "klager"

tegen:

EDR Incasso,
gevestigd te Den Haag,
vertegenwoordigd door S. Wolfs,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klager heeft op 2 januari 2015 (inhoudelijk bij e-mail van 24 november 2014) een klacht ingediend bij Kigid.

Pogingen om de klacht in der minne af te doen hebben niet tot het gewenste resultaat geleid. Partijen hebben alle stukken betrekking hebbend op het geschil overgelegd.

Bij verweerschrift van 5 februari 2015 heeft verweerster, onder verwijzing naar correspondentie met klager, 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 en klager bovendien uitdrukkelijk op voorhand heeft afgezien van aanwezigheid bij een eventuele zitting.

Beoordeling van de klacht:

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

- verweerster heeft niet binnen 5 werkdagen ontvangstbevestigingen verstuurd;
- verweerster heeft onterecht en voortijdig incassokosten in rekening gebracht;
- verweerster heeft niet tijdig gevraagde aanvullende stukken verstrekt;
- klager wenst terugbetaling van alle gemaakte kosten, inclusief procedurekosten.

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

- klager is op de juiste wijze aangemaand alvorens er incassokosten in rekening zijn gebracht;
- nu klager vervolgens in gebreke is gebleven te betalen en daarbij de uiterste gestelde betalingsdatum is overschreden, zijn die kosten terecht en niet vroegtijdig in rekening gebracht;
- er bestaat geen verplichting voor verweerster om binnen 5 werkdagen op de bezwaren van klager te reageren, nu deze niet als klacht kunnen worden aangemerkt;
- naar aanleiding van zijn verzoek d.d. 18 september 2014 heeft verweerster klager op 23 september 2014 aanvullende informatie verstrekt betreffende de vordering. Zij beschikte op dat moment nog niet over stukken die de vordering konden staven, zodat toen alleen de specificaties van de vordering aan klager zijn gezonden. Verweerster is voor verificatie van stellingen van klager afhankelijk van haar opdrachtgever en wilde klager in ieder geval zo spoedig mogelijk bekend maken met de reeds voorhanden zijnde informatie;
- verweerster is van mening dat de klacht ongegrond is, waarbij zij niet bereid is over te gaan tot betaling van door klager gemaakte kosten.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

De Raad is uitsluitend bevoegd om het handelen van verweerster te beoordelen aan de hand van de geldende gedragsregels, waaraan de bij de NVI aangesloten incasso-organisaties zich hebben te houden. Daarbij geldt bovendien dat, indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, de door de Raad op te leggen sancties beperkt zijn tot hetgeen is verwoord in artikel 16 van het Huishoudelijk Reglement.

Reeds om die reden kan de Raad verweerster niet verplichten over te gaan tot enige (schade)vergoeding of terugbetaling, zodat klager ten aanzien daarvan niet ontvankelijk is.

Uit het dossier volgt - en verweerster heeft ook niet weersproken - dat zij niet telkens binnen 5 werkdagen ontvangstbevestigingen aan klager heeft verstuurd. Verweerster stelt dat dit alleen geldt voor klachten en dat de bezwaren van klager niet als klacht kunnen worden aangemerkt. De Raad stelt vast dat verweerster haar stelling dat de bezwaren van klager niet als klacht kunnen worden aangemerkt, niet heeft gemotiveerd.

Op grond van het Keurmerk (D. onder 4) dient in geval van een klacht binnen 5 werkdagen na ontvangst daarvan een ontvangstbevestiging te volgen. Uit artikel 1 van de Geschillenregeling NVI valt af te leiden dat als klachten worden beschouwd "*geschillen, die tussen leden en derden zijn gerezen en betrekking hebben op de werkwijze van de leden van de NVI, met dien verstande dat er sprake moet zijn van een overtreding door het lid van de statuten, het huishoudelijk reglement of de gedragscode (...)*". De Raad is - mede op grond daarvan - van oordeel dat niet iedere reactie van een debiteur als klacht kan worden aangemerkt. De vraag die derhalve thans moet worden beantwoord is of de bezwaren van klager als klacht moeten worden aangemerkt.

De Raad acht het standpunt van verweerster op zichzelf juist, nu de bezwaren van klager in eerste instantie met name betrekking hadden op het feit dat de vordering onterecht was. De Raad is van oordeel dat dit op zichzelf nog geen klacht vormt in de zin van de Geschillenregeling. Eerst indien duidelijk is dat een debiteur en een incasso-organisatie ter zake niet nader tot elkaar komen kan een dergelijk bezwaar uiteindelijk een klacht gaan vormen. In zijn algemeenheid kan niet worden aangegeven wanneer sprake is van dit moment, nu dit in hoge mate afhankelijk is van de omstandigheden van het geval. In ieder geval zal sprake zijn van een klacht indien een der partijen aan de ander heeft medegedeeld niet meer te zullen reageren en/of een klacht te zullen indienen bij de NVI/KIGID.

Echter, de Raad is tevens van oordeel dat indien een debiteur voor het eerst wordt aangeschreven om een vordering te voldoen en deze daarop reageert met de mededeling dat de vordering onterecht is, ook in dat geval van een redelijk handelende incasso-organisatie mag worden verwacht dat er binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging wordt verstuurd. De reden daarvoor is gelegen in het feit dat wanneer een (vermeende) debiteur voor het eerst wordt geconfronteerd met een aanschrijving tot betaling, algemene ervaringsregels leren dat dergelijke brieven doorgaans - en zeker indien een debiteur van mening is dat de vordering onterecht is - een grote impact hebben op debiteuren en zij er daarom ook groot belang bij hebben dat zij in ieder geval weten dat hun bezwaar is ontvangen en in behandeling is genomen. Naar het oordeel van de Raad is dit ook de strekking van de bepalingen die zien op het toezenden van ontvangstbevestigingen.

De Raad is van oordeel dat verweerster in zoverre niet correct heeft gehandeld, maar dat haar daarvan geen verwijt valt te maken, nu de Raad een dergelijk oordeel nog niet eerder heeft gegeven en verweerster daarmee niet bekend hoefde te zijn. De klacht is in zoverre ongegrond.

Wat betreft het onterecht c.q. voortijdig in rekening brengen van incassokosten overweegt de Raad als volgt.

Met verweerster is de Raad van oordeel dat is voldaan aan de eis dat klager tijdig en op een juiste wijze is aangemaand. Dat - zoals klager stelt - een eerdere aanmaning van verweersters opdrachtgever niet zou zijn ontvangen doet daaraan niet af. Immers, ook daarna nog - voor het laatst nog op 17 september 2014 - is klager aangemaand, terwijl uit het dossier blijkt dat die aanmaning ook door klager is ontvangen. Afgezien daarvan kan het verweerster - in het kader van de beoordeling van de vraag of zij volgens de geldende gedragsregels heeft gehandeld - niet worden aangerekend dat een eerdere aanmaning van haar opdrachtgever klager niet zou hebben bereikt. In de aanmaning van 17 september 2014 worden geen incassokosten in rekening gebracht, in de daarop volgende sommatie van 2 oktober 2014 wel, waarbij nog een betalingstermijn van 5 werkdagen wordt gegeven. Die werkwijze is op zichzelf niet in strijd met de gedragsregels.

Verder heeft de Raad 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 heeft daarnaar gehandeld. Nadat klager bij e-mail van 23 september 2014 heeft aangegeven de factuur reeds te hebben betaald en daarbij betaalgegevens heeft overlegd, heeft verweerster het door klager gestelde ter verificatie voorgelegd aan haar opdrachtgever. Dat hiermee enige tijd is gemoeid is begrijpelijk en kan verweerster in beginsel - en ook in dit geval - niet worden aangerekend.

Echter, verweerster dient zich ervan bewust te zijn dat incasso-activiteiten in de regel zeer belastend zijn voor debiteuren, zeker indien daarbij ook de verschuldigdheid van buitengerechtelijke kosten worden aangekondigd en in nog hogere mate indien daarbij ook 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 het onderzoek bij haar opdrachtgever bekend zijn en zij op grond daarvan kan besluiten tot het al dan niet voortzetten van haar activiteiten.

Verweerster heeft echter, ondanks het feit dat dit onderzoek nog liep en bovendien zonder klager erover te informeren dat dit onderzoek gaande was, haar incasso-activiteiten voortgezet, in de vorm van de sommatie d.d. 2 oktober 2014. Klager klaagt dan ook terecht over het feit dat hij die sommatie heeft ontvangen, zonder dat daarbij of in een daaraan voorafgaand stadium was ingegaan op zijn gemotiveerde bezwaar. Onder de gegeven omstandigheden mocht dan ook niet van klager worden verwacht dat hij op de gestelde uiterste betaaldatum aan de vordering zou hebben voldaan. Dat - zoals verweerster stelt - uit voornoemd onderzoek vervolgens is gebleken dat de door klager gestelde betaling is teruggeboekt op 17 juni 2013 (en de betaling van klager eerst op 19 november 2014 door verweerster is ontvangen) kan daaraan niet afdoen, nu dit pas op 13 november 2014 aan klager is medegedeeld.

Op grond van het vorenstaande is de Raad van oordeel dat de incassokosten zoals opgenomen in de sommatie d.d. 2 oktober 2014 in dit geval en onder de gegeven omstandigheden voortijdig en daarmee onterecht in rekening zijn gebracht en dat dit klachtonderdeel gegrond is.

Wat betreft de tijdigheid van het toezenden van de door klager verzochte (aanvullende) stukken begrijpt de Raad de klacht aldus dat klager opkomt tegen het feit dat die stukken nog niet waren ontvangen op het moment dat hij de sommatie d.d. 2 oktober 2014 ontving. Klager heeft dit verzoek gedaan bij zijn e-mail van 18 september 2014. Verweerster heeft gesteld klager vervolgens op 23 september 2014 te hebben voorzien van de specificaties die zij in bezit had, maar niet van de overige verzochte stukken die de vordering konden staven, nu zij deze nog niet in bezit had.

De Raad is van oordeel dat de redelijke termijn die verweerster moet worden gegund om die stukken van haar opdrachtgever te verkrijgen op 2 oktober 2014 nog niet was verstreken.

Overigens heeft verweerster klager wel de beschikking gegeven over het desbetreffende factuurnummer, zij het dat zij dit eerst in de sommatie van 2 oktober 2014 heeft genoemd. De Raad is van oordeel dat dit klachtonderdeel niet gegrond is.

Overeenkomstig de door de leden gemaakte afspraken is verweerster aan de vereniging een bedrag van € 1.500,- verschuldigd en aan klager € 50,- ter zake van het klachtengeld.

Uitspraak:

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

verklaart klager deels niet ontvankelijk in zijn klacht;

verklaart de klacht deels gegrond, te weten ten aanzien van het voortijdig en daarmee onder de gegeven omstandigheden onterecht in rekening brengen van incassokosten;

verklaart de klacht voor het overige ongegrond;

bepaalt dat verweerster, nu sprake is van een gedeeltelijk gegronde klacht, aan de NVI een bedrag verschuldigd is van € 1.500,- en aan klager het klachtengeld van € 50,-.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 3 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 mr. J.P.G. Berkelaar, leden

Voor dezen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'L.F.A. Husson', written in a cursive style.

L.F.A. Husson
voorzitter