

**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 14 februari 2014

Betreft: het afzonderlijk vermelden van hoofdsom en incassokosten in sommaties en behoorlijke communicatie met de debiteur en opdrachtgever

in de zaak van

wonende te,
verder te noemen "klaagster"

tegen:

Lindorff B.V.,
gevestigd te Zwolle,
vertegenwoordigd door M. Bosch,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klaagster heeft bij e-mail van 23 september 2013 een klacht ingediend bij de NVI. 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 ongedateerd verweerschrift, ontvangen op 1 november 2013 heeft verweerster, mede onder verwijzing naar correspondentie met klaagster, inhoudelijk 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 haar abonnement bij Opdrachtgever per aangetekend schrijven op 4 juni 2012 heeft opgezegd, welke opzegging niet is verwerkt. Nadien is de vordering ter incasso overgedragen aan verweerster, die klaagster tot betaling heeft aangeschreven.

- Klaagster verwijt verweerster dat zij de weerspreking van de vordering negeert. Als reactie op de eerste aanmaning van 17 november 2012 heeft klaagster alle bewijsmateriaal aan verweerster gezonden en daarop geen enkele inhoudelijke

- reactie ontvangen. Ook op latere brieven, waarbij de contractsbeëindiging aan de orde is gesteld, is niet door verweerster gereageerd.
- Verweerster specificeert de vordering niet. De vermeende betalingsachterstand uit hoofde van het contract bedroeg € 74,30 en de eerste aanmaning vermeldt een bedrag van € 113,35. Verweerster had dit bedrag ongevraagd moeten specificeren. Gevraagd naar een specificatie is nimmer een inhoudelijke reactie ontvangen. In de brief van 26 augustus 2013 wordt een bedrag gevorderd van € 751,97, waarbij een onbegrijpelijke bijlage is gevoegd, waaruit zou moeten blijken, dat het om drie boetes gaat. Op een verzoek om opheldering van 1 september 2013 is geen reactie ontvangen. Ook is vergeefs om opheldering verzocht van een bijgevoegde schermprint.
 - Aan klaagster worden ten onrechte boetes in rekening gebracht. De boetes zouden betrekking hebben op het in gebreke blijven van klaagster voor wat betreft het retour zenden van bruikleenapparatuur. Klaagster heeft evenwel nimmer een verzoek ontvangen om die apparatuur terug te zenden, zodat zij op die grond niet in gebreke is. Bovendien wacht klaagster vergeefs op een retourzenddoos van Opdrachtgever dan wel verweerster, nu klaagster gehouden is bij terugzending gebruik te maken van zo'n doos, om toezending waarvan zij heeft verzocht.
 - Verweerster liegt. Klaagster heeft op 28 november 2012 een brief gezonden waarin gesteld wordt dat een betaalafsprake met verweerster is gemaakt. Bij brieven van 5 en 16 december 2012 heeft klaagster erop gewezen, dat zij nimmer een betaalafsprake heeft gemaakt, waarop verweerster niet heeft gereageerd.
 - Verweerster is slordig en voert geen behoorlijke administratie. Deze klacht heeft klaagster niet langer gehandhaafd.
 - Verweerster hanteert geen fatsoenlijke werkwijze. Na de laatste brief van klaagster van 16 december 2012 wacht verweerster acht maanden – tot 20 augustus 2013 – met een volgende reactie. Op een aantal verzoeken is nimmer een inhoudelijke/afdoende reactie gevolgd.

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

Verweerster is van mening correct te hebben gehandeld.

Ten aanzien van de klachten voert zij het volgende verweer onder verwijzing naar haar brief van 4 oktober 2013.

- Verweerster heeft wel degelijk aangevoerd, dat sprake is geweest van contractsverlenging, op grond waarvan geen sprake kon zijn van een opzegging in juni 2012 met inachtneming van een opzegtermijn van een maand. Verweerster verwijst naar hetgeen haar opdrachtgever haar kort voor de opstelling van het verweerschrift heeft bericht. Verweerster stelt, dat zij op 7 november 2012 aan haar opdrachtgeefster heeft gevraagd om de incasso te mogen staken in verband met onvoldoende bewijs.
- Verweerster stelt, dat in de eerste aanmaning is vermeld dat het openstaande saldo uitsluitend bestaat uit hoofdsom en buitengerechtelijke kosten. Desgevraagd heeft verweerster bij brief van 27 november 2012 een specificatie gegeven. Zij wijst erop dat klaagster weliswaar stelt, dat de specificatie niet was bijgesloten, maar wijst erop, dat klaagster meerdere exemplaren van de betreffende specificatie meezendt.
- Het in rekening brengen van boetes is terecht indien een abonnement tot een einde komt en de bruikleenapparatuur niet wordt teruggezonden. Desgevraagd gaf de opdrachtgeefster aan verweerster te kennen en dat sprake is van het maken van een foutieve berekening. Klaagster is hoe dan ook gehouden de decoder terug te zenden ook al is verweerster het eens met klaagster, dat haar opdrachtgeefster in gebreke blijft met het duidelijk instrueren van haar abonnees.
- Verweerster heeft erkend dat sprake is van een fout harerzijds, dat ten onrechte is gesuggereerd, dat sprake zou zijn van een overeengekomen betalingsregeling. Verweerster heeft daarvoor haar excuses aangeboden.

- Verweerster erkent dat fouten zijn gemaakt, die reeds eerder erkend zijn en waarvoor excuses zijn aangeboden. Verweerster stelt meerdere keren te hebben gereageerd, dat er fouten zijn gemaakt, excuses zijn aangeboden en de vordering is afgewikkeld. Na terugzending van de decoder zal verweerster de vordering definitief afwikkelen.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

Voor de goede orde stelt de Raad voorop 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.

Bij de beoordeling van de klachten stelt de Raad voorts het volgende voorop.

Verweerster erkent, dat bij de behandeling van de incasso een aantal fouten is begaan, door de opdrachtgeefster en haar zelf. Dit leidt onvermijdelijk tot het oordeel, dat de klacht wat die onderdelen betreft gegrond is. De Raad hecht eraan dit oordeel nog als volgt toe te lichten.

Voor wat betreft de correspondentie blijkt, dat verweerster zich in feite niets gelegen heeft laten liggen aan hetgeen klaagster heeft aangevoerd. Met verweerster is de Raad van oordeel, dat dit gedrag ongepast/onfatsoenlijk is. Dit is een diskwalificatie, maar de veelheid van tekortkomingen rechtvaardigen dit ten volle.

Voor wat betreft de sommaties het volgende. De Raad heeft in een recente uitspraak overwogen, dat het Keurmerk te kort schiet wat betreft de eis waaraan een sommatie moet voldoen. In die uitspraak heeft de Raad overwogen:

De Raad is van oordeel, dat van een incasso-onderneming mag worden verwacht, dat een sommatie steeds een specificatie moet bevatten en dat niet volstaan mag en kan worden met slechts het noemen van één bedrag, waarin kosten en/of rente zijn begrepen. Dit kan immers leiden tot onduidelijkheid bij de debiteur, hetgeen bij een ingrijpende maatregel als een incasso-activiteit onwenselijk en onnodig moet worden geacht. De Raad realiseert zich evenwel dat een dergelijke gedragsregel thans niet in het Keurmerk is terug te vinden, maar dat dit een regel is die wel zou dienen te gelden, temeer nu deze valt te scharen onder de - thans wel in het Keurmerk opgenomen - algemene bepaling dat debiteuren uitsluitend op gepaste wijze worden benaderd (B. Debiteur onder 1) en het feit dat de opsomming als opgenomen onder dit artikel niet limitatief is. De Raad geeft via deze uitspraak aan het bestuur te kennen, dat het om die reden wenselijk is dat het Keurmerk in deze zin wordt aangepast.

Deze overweging geldt in nog sterkere mate voor een eerste sommatie die door een incasso-onderneming aan een debiteur wordt gezonden. De sommatie van 17 november 2012, die geen enkele specificatie bevat, is volstrekt ondeugdelijk nu deze bestaat uit drie onderdelen, te weten hoofdsom, afsluitkosten en buitengerechtigde kosten en niet duidelijk is voor de debiteur hoe het totale bedrag moet worden uitgesplitst, op welke specificatie zij zonder meer recht heeft. In latere sommaties wordt overigens hetzelfde bedrag - € 113,35 - genoemd en geduid als – uitsluitend – hoofdsom en als hoofdsom en buitengerechtigde kosten. Voorts geeft het geen pas, dat nadien – na 8 maanden stilzwijgen - zonder enige toelichting - op 20 augustus 2013 - verweerster wordt aangeschreven tot betaling van een bedrag van € 751,97, terwijl een afdoende toelichting ontbreekt en zonder dat wordt ingegaan op de eerdere verweren. Het gaat immers om een reeds lopende incasso. Verweerster stelt nog, dat klaagster over een specificatie beschikte, die als bijlage zou zijn bijgevoegd, terwijl klaagster stelt, dat de bijlage niet was bijgevoegd. Dit maakt – wat daar ook van zij – het hiervoor gegeven oordeel niet anders.

Overigens neemt verweerster een ontoelaatbaar standpunt in voor wat betreft het retour zenden van de decoder. Als gemachtigde mag van haar worden verwacht dat zij op de

hoogte is van de gang van zaken over de terugzending. Als gemachtigde had zij zich moeten realiseren, dat eerst een verzoek om terugzending moet worden gedaan en dat daarbij gewezen moet worden op de juiste procedure, onder bijvoeging van een retourdoos. Verweerster had moeten weten, dat eerst na het volgen van deze procedure en het alsdan vervolgens in gebreke blijven van de debiteur, boetes geclaimd kunnen worden.

Tenslotte is hetgeen verweerster in het verweerschrift vermeldt over het afwickelen van de vordering niet begrijpelijk. Enerzijds stelt zij dat de vordering is afgewikkeld, wat dat ook moge betekenen, terwijl daarna wordt vermeld, dat na het retour zenden de vordering definitief zal worden afgewikkeld. Zonder toelichting is het de Raad niet duidelijk wat verweerster met het afwickelen van de vordering bedoelt.

Het vorenstaande leidt ertoe dat de klacht gegrond is. Verweerster wordt voor deze gedragingen berispt.

Overeenkomstig de tussen de leden geldende afspraak zal verweerster gehouden zijn een bedrag van € 1.000,- te betalen aan de vereniging. Tevens is verweerster gehouden aan klager - door tussenkomst van het secretariaat - het klachtengeld aan klager te vergoeden.

Uitspraak:

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

verklaart de klacht gegrond;

berispt verweerster voor de gedragingen als nader in deze uitspraak beschreven;

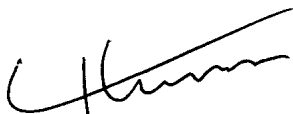
bepaalt dat verweerster aan de vereniging zal voldoen een bedrag van € 1.000,-, te vermeerderen met € 50,- klachtengeld ten behoeve van klager.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 14 februari 2014.

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

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

Voor deze



L.F.A. Husson
voorzitter