

**Raad van Toezicht
NVI, 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 Incasso-ondernemingen, gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de Raad, gegeven op 4 april 2014

in de zaak van

verder te noemen "klager"

tegen:

Graydon Nederland B.V.,
gevestigd te Amsterdam,
vertegenwoordigd door mr. D.G.E. Oosterhof-Strik,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klager heeft bij e-mail van 21 oktober 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 mail van 27 januari 2014 heeft klager een toelichting aan het secretariaat gezonden, die bij mail van 28 januari 2014 aan verweerster is doorgezonden. Op 5 februari 2014 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 klager betreft - samengevat en in hoofdzaak - het volgende:

Klager stelt, dat hij, althans zijn B.V., met verweerster een overeenkomst heeft gesloten ter incasso van door hem aan de heer X, wonende te België, geleend geld van in totaal € 40.000,-. Hij stelt dat de overeenkomst is aangegaan op basis van no cure no pay. Hij heeft voor verweerster gekozen omdat zij in het voortraject aan klager had medegedeeld over twee vestigingen in België te beschikken. Later bleek hem, dat deze informatie niet juist was. Voorts is hij ontevreden over de wijze waarop verweerster, alsmede de door haar ingeschakelde advocaat, haar werkzaamheden heeft uitgevoerd. Zij is onder meer niet voortvarend te werk gegaan, waardoor procedure te lang heeft geduurd en na de procedure te laat beslag is gelegd, met alle kosten van dien. Hij maakt voorts bezwaar tegen het aan hem in rekening gebrachte bedrag van € 1.050,-, dat niet gespecificeerd is. Voorts was in het

geheel niet duidelijk wie bij verweerster de zaak behandelde. In een gesprek met de heren X a en X gaven deze toe de zaak uit handen te hebben gegeven aan een Belgische advocaat, terwijl zij vervolgens niet hebben toegezien op de voortgang. Klager heeft nog een gesprek gehad met de Belgische advocaat, die hem ervan overtuigde dat incassering een heilloze weg was. Hij sprak daarbij over laks handelen van verweerster. Klager ontkent een overeenkomst te zijn aangegaan waarbij zogenoemde 'eenheden' zijn gekocht en hij stelt, dat verweerster de zaak slecht heeft behandeld waardoor klager schade heeft geleden.

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

Verweerster verwijst naar de tussen partijen gesloten overeenkomst, waarin gesproken wordt over 'eenheden'. Zij stelt dat haar algemene voorwaarden op de overeenkomst toepasselijk zijn en zij op grond van die overeenkomst aan klager, althans de BV, heeft gefactureerd. Zij erkent, dat persoonlijk met klager is gesproken en meende dat de zaak daarmee was opgehelderd. Zij stelt dat klager de openstaande factuur van € 1.030,- wel degelijk verschuldigd is. In haar verweerschrift verwijst zij naar de eerder correspondentie, met name de brief van 11 november 2013, waarin weer naar eerdere correspondentie wordt verwezen, hetgeen erop neer komt, dat de heer X in ernstige betalingsmoeilijkheden verkeerde en sprake was van een aanzienlijke belastingschuld. Kort na de aanvang van de werkzaamheden is het faillissement van Simons uitgesproken.

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. Voorts is de Raad niet bevoegd het inhoudelijke geschil tussen partijen te beoordelen, waartoe moet worden gerekend de vraag of verweerster al dan niet (volledig) heeft voldaan aan de contractuele verplichtingen jegens klager en de daaruit voortvloeiende betalingsverplichting.

De Raad beoordeelt de klachten aldus.

Verweerster heeft een kopie overgelegd van de tussen partijen gesloten overeenkomst, waarin inderdaad over 'eenheden' wordt gesproken. Uit niets blijkt dat partijen no cure no pay zijn overeengekomen. In zoverre is de klacht niet gegrond.

Ten aanzien van de beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening past terughoudendheid in de beoordeling daarvan door de Raad. Immers, een oordeel over de vraag of klager in dit geval al dan niet terecht de factuur niet betaalt, komt de Raad niet toe. Een oordeel over de door klager aangevoerde verweren in dat opzicht komt de Raad derhalve evenmin toe. Dit brengt mee, dat het oordeel zich beperkt tot een beoordeling van hetgeen gesteld en betwist is over de communicatie tussen klager en verweerster en de vraag of verweerster heeft gehandeld zoals van een incasso-organisatie mag worden verwacht.

Hetgeen klager daarover in zijn aanvullend klaagschrift van 24 januari 2014 heeft gesteld is door verweerster met geen woord bestreden. Noch in het verweerschrift, noch in de daarin genoemde brieven wordt hetgeen klager heeft gesteld en zoals dat hiervoor is samengevat, bestreden door verweerster. Op grond daarvan dient de Raad ervan uit te gaan, dat de door klager gestelde gedragingen van verweerster, zoals hiervoor samengevat, zich daadwerkelijk hebben voorgedaan. Hieruit volgt dat in deze klachtprocedure de Raad vaststelt, dat verweerster niet voortvarend is opgetreden, zij de door haar ingeschakelde Belgische advocaat niet heeft voorzien van tijdige/behoorlijke instructies en zij niet heeft toegezien op een voortvarende behandeling van de zaak en naar klager onvoldoende heeft gecommuniceerd over de voortgang van de procedure.

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 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 4 april 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 mr. J.P.G. Berkelaar, leden

Voor deze



L.F.A. Husson
voorzitter