

Raad van Toezicht
NVI, Nederlandse Vereniging van 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 23 april 2010

in de zaak van

verder te noemen "klager"

tegen:

Intrum Justitia Nederland B.V.,
vertegenwoordigd door mr. P.L.J.M. Guinée,
gevestigd te Den Haag,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klager heeft bij e-mailbericht van 4 december 2009, nader toegelicht bij e-mailbericht van 30 december 2010, 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 verweerschrift van 5 februari 2010 heeft verweerster 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 het beroep:

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

Klager stelt dat tegen hem ten onrechte een incassoprocedure is gestart omdat de vordering onterecht was. Klager heeft verweerster hierop in reactie op toegezonden aanmaningen herhaalde malen gewezen. Verweerster heeft de incassoprocedure niettemin voortgezet. Verweerster heeft de incasso-opdracht ten onrechte geaccepteerd, nu zij alvorens die opdracht te accepteren, zich er niet van heeft vergewist of deze rechtmatig was.

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

Verweerster is niet gehouden om op voorhand vorderingen die aan haar worden overgedragen op juistheid te controleren. Verweerster heeft naar aanleiding van de klacht teruggekoppeld naar haar opdrachtgeefster. De opdrachtgeefster was van mening dat de vordering terecht was ingesteld, waarover klager is geïnformeerd. Toen een reactie van de zijde van klager uitbleef, is de incassoprocedure voortgezet. Nadat klager zich tot de NVI

heeft gewend, heeft verweerster besloten het dossier te sluiten. De reden daarvan is dat verweersters opdrachtgeefster niet in staat was om een kopie van de destijds tussen de opdrachtgeefster en klager gesloten overeenkomst te overleggen, alsmede het betrekkelijk geringe bedrag van de vordering.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

De Raad is uitsluitend belast met het toezicht op de gedragsregels die gelden voor leden van de NVI. De vraag of en in hoeverre er is gehandeld in strijd met bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek blijft derhalve buiten de beoordeling. De Raad is derhalve niet bevoegd het inhoudelijke geschil tussen partijen te beoordelen, waarvan de vraag of de vordering terecht was of niet, deel uitmaakt. Dit brengt met zich dat - ook 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 10 van het Huishoudelijk Reglement.

Indien en voor zover klager dit zou willen betogen is de Raad van oordeel dat verweerster niet gehouden is om zich, alvorens tot incasso over te gaan, aan de hand van het volledig dossier zelfstandig een oordeel te vormen of de vordering door de opdrachtgever terecht is. Een globale toetsing op voorhand is voldoende. In zoverre is de klacht ongegrond.

Dat neemt niet weg dat naar het oordeel van de Raad 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 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. Dit volgt onder meer uit het gestelde in "Debiteur punt 1" Keurmerk. Door een incasso-organisatie dient een deugdelijke onderbouwing (zo mogelijk middels onderliggende stukken) te worden gegeven, indien de gepretendeerde vordering wordt weersproken c.q. alsdan dient een nader onderzoek te worden ingesteld naar de rechtmatigheid van de vordering.

Uit het dossier leidt de Raad af dat verweerster - in reactie op een telefonisch gesprek met klager op 14 september 2009, waarin klager onder meer heeft aangegeven geen overeenkomst te hebben met verweersters opdrachtgeefster - contact heeft gezocht met haar opdrachtgeefster. Op basis van nadere informatie van de opdrachtgeefster heeft verweerster klager nader geïnformeerd en vervolgens de incassoprocedure voortgezet.

In zoverre heeft verweerster derhalve voldaan aan de hiervoor omschreven verplichtingen.

Echter, nadat klager zich tot de NVI had gewend heeft verweerster het dossier gesloten, onder meer in verband met het feit dat verweersters opdrachtgeefster niet in staat was om een kopie van de destijds tussen de opdrachtgeefster en klager gesloten overeenkomst te overleggen. Het ontbreken van een dergelijke overeenkomst was - zoals hiervoor reeds aangegeven - de kern van het verweer van klager, dat hij reeds vanaf het begin - en voordat verweerster ter zake voornoemd contact heeft gezocht met haar opdrachtgeefster - aan verweerster kenbaar had gemaakt.

Uit het vorenstaande leidt de Raad af dat verweerster niet adequaat op de stellingen van klager heeft gereageerd. Het feit dat een bewijs van het bestaan van deze overeenkomst niet voorhanden was, had onder de gegeven omstandigheden reeds in het eerste contact met de opdrachtgeefster naar aanleiding van het telefoongesprek tussen klager en verweerster kunnen en moeten blijken. Nu dit kennelijk voor verweerster redengevend is geweest voor

het sluiten van het dossier, had zij hiertoe reeds na het eerste contact met haar opdrachtgeefster dienen over te gaan en niet eerst na de indiening van een klacht bij de NVI.

Daarmee had een procedure bij de Raad wellicht achterwege kunnen blijven en was klager onnodige ergernis bespaard gebleven.

Verweerster heeft daarmee onzorgvuldig gehandeld jegens klager en in zoverre acht de Raad de klacht gegrond.

Verweerster wordt daarvoor berispt.

Nu de vereniging met haar leden heeft afgesproken dat bij (gedeeltelijke) gegrondverklaring van een klacht het betrokken lid € 1000,- verschuldigd zal zijn, zal tevens als volgt worden beslist.

Uitspraak:

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

verklaart de klacht deels gegrond en berispt verweerster voor de in de uitspraak omschreven gedraging;

verklaart de klacht voor het overige ongegrond

bepaalt dat verweerder aan klager het klachtengeld ad € 50,- verschuldigd is en aan de Raad ter zake van kosten € 1.000,-.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 23 april 2010.

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

De heer mr L.F.A. Husson, voorzitter,
de heren mr. R. Brand en de heer drs. H.J de Bil , leden

Voor deze

L.F.A. Husson
voorzitter