

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 29 juni 2010

in de zaak van
verder te noemen "klaagster"

tegen:

Bureau Mercur,
vertegenwoordigd door J. Top,
gevestigd te Groningen,
verder te noemen "verweerder"

De procedure:

Klaagster heeft bij brieven van 1 februari 2010 en 25 februari 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 17 maart 2010 heeft verweerder 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 klaagster betreft - samengevat en in hoofdzaak - het volgende:

Klaagster stelt dat zij vanaf 2003 een groot aantal vorderingen ter incasso heeft overgedragen aan verweerder. Verweerder heeft aan klaagster, ondanks verzoeken daartoe, geen inzichtelijke overzichten verschaft van de bij verweerder onder handen zijnde dossiers. Hierdoor is het niet mogelijk een deugdelijke debiteurenadministratie te voeren. Klaagster heeft nooit geld ontvangen dat door verweerder bij haar debiteuren is verhaald. Bovendien begrijpt klaagster niet hoe het mogelijk zou kunnen zijn dat zij meer geld aan verweerder verschuldigd is, dan bij de debiteuren is verhaald. Voorts is klaagster van mening dat verweerder niet had mogen overgaan tot het voeren van rechtszaken tegen debiteuren zonder voorafgaand overleg met haar. Tenslotte is klaagster van mening dat het door haar verstrekken van onjuiste NAW gegevens haar niet valt te verwijten.

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

Verweerder heeft gehandeld overeenkomstig de met klaagster in 2003 gemaakte afspraken en de daarbij behorende algemene voorwaarden, abonnementsvoorwaarden en werkwijze,

die al vanaf 1995 ongewijzigd is en waarmee klaagster vanaf haar aanmelding op 23 september 2003 bekend is. Klaagster heeft vanaf het begin aangegeven geen bemoeienis meer met haar vorderingen te willen hebben en dat verweerder maar naar goeddunken moest handelen. Verder zijn alle door klaagster eerder geuite klachten meerdere malen met haar telefonisch en op het kantoor van verweerder doorgesproken. Na afloop van deze gesprekken was de werkwijze van verweerder klaagster volledig duidelijk en heeft zij nimmer aangegeven dat daarin iets diende te veranderen. Alle dossiers zijn meermalen met klaagster doorgesproken en klaagster is altijd op de hoogte geweest van de volledige inhoud van de dossiers. Iedere debiteur heeft een eigen uniek debiteurennummer, zodat verwerking van boekingen eenvoudig in de debiteurenadministratie van klaagster kunnen worden geboekt. Dat de uiteindelijke netto-opbrengsten van de incassowerkzaamheden van verweerder klaagster tegenvallen kan verweerder niet worden verweten, nu dit een gevolg is van de hoogte van de proceskosten ten opzichte van naar omvang betrekkelijk geringe vorderingen. Aan klaagster is juist gefactureerd en van excessief declaratiegedrag door verweerder is geen sprake. Verder heeft de (ongescreende) aanlevering van de door klaagster aangeleverde klantgegevens te wensen overgelaten, waardoor pas bij het uitbrengen van de dagvaarding de onjuistheid in deze gegevens aan het licht is gekomen. Dit hangt samen met het feit dat verweerder geen toegang heeft tot het GBA.

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. 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.

Op grond van het vorenstaande zal de Raad zich - indien en voor zover klaagster dit zou verlangen - niet uitlaten over de juistheid van de omvang door verweerder aan klaagster in rekening gebrachte kosten. Dit zou wellicht anders kunnen zijn voor de kosten die worden omschreven in het Keurmerk (waaronder de kosten die op grond van Voorwerk II in rekening worden gebracht), maar op dat onderdeel is de klacht onvoldoende specifiek en onvoldoende onderbouwd.

Wat betreft het (tussentijds) verstrekken van duidelijkheid in de stand van zaken met betrekking tot de onderhanden zijnde dossiers staan de stellingen van partijen haaks op elkaar. Waar klaagster stelt dat haar onvoldoende inzicht is verstrekt, geeft verweerder aan dat dat juist wel het geval is.

De Raad stelt voorop dat in het Keurmerk onder "Opdrachtgever" wordt bepaald dat de opdrachtgever tenminste ieder kwartaal per incasso-opdracht schriftelijk een overzichtelijke voortgangsrapportage dient te ontvangen (punt 6). Op grond van de door partijen verstrekte stukken is de Raad van oordeel dat daaraan kennelijk door verweerder niet is voldaan. Daaruit valt immers niet af te leiden dat dergelijke overzichten met de genoemde frequentie vanaf september 2003 door verweerder zijn verstrekt. Voorts is de Raad van oordeel dat de duidelijkheid en inzichtelijkheid van de in het verleden wel verstrekte overzichten te wensen overlaat. Uit die overzichten kan - anders dan verweerder kennelijk voor ogen staat - door een gemiddelde opdrachtgever bepaald niet eenvoudig een volledig en accuraat beeld worden afgeleid van de feitelijke en financiële stand van zaken met betrekking tot de individuele dossiers. Daarin was een veelheid aan debiteuren opgenomen, die op meerdere plaatsen in hetzelfde overzicht terugkomen, met daaraan gekoppelde bedragen waarvan in een aantal gevallen voor leken zonder nadere toelichting niet duidelijk is waarop deze precies betrekking hebben. Dat aan die bedragen debiteurennummers zijn gekoppeld maakt dit niet anders. Verweerder dient zich er rekenschap van te geven dat het kwartaalsgewijs

aanleveren van – voor de gemiddelde opdrachtgever – inzichtelijke overzichten, waar nodig met een deugdelijke toelichting op de kosten en de aard van de gebruikte terminologie, van groot belang is. Niet alleen wordt de opdrachtgever daarmee in staat gesteld zijn administratie op orde te houden, maar tevens kan hij in de richting van het incassobureau tijdig interveniëren indien hij dit nodig acht. Dit is met name van belang indien gerechtelijke procedures worden gestart. Zoals verweerder terecht heeft opgemerkt kan dit er immers toe leiden dat de kosten van een dergelijke procedure de baten van relatief geringe vorderingen al snel overstijgen. Opdrachtgevers moeten derhalve in staat worden gesteld een dergelijke kosten/batenanalyse ook tussentijds te kunnen maken.

In zoverre heeft klaagster naar het oordeel van de Raad gelijk. In het kader echter van de beoordeling van de klachtwaardigheid van dit klachtonderdeel en eventuele daaruit voor verweerder voortvloeiende sancties overweegt de Raad voorts het volgende.

Uit de overgelegde algemene voorwaarden (waarvan verweerder heeft aangegeven dat deze al vanaf 1995 op de achterzijde van alle correspondentie wordt vermeld) leidt de Raad af dat verweerder de bevoegdheid heeft om derden (waaronder deurwaarders en advocaten) in te schakelen indien zij dat noodzakelijk acht. Klaagster heeft ook een machtiging (d.d. 23 september 2009) ondertekend, waarmee zij verweerder de bevoegdheid geeft namens haar op te treden in gerechtelijke procedures betreffende uitstaande vorderingen. Voorts valt geen gedragsregel aan te wijzen waarin wordt bepaald dat steeds van geval tot geval toestemming van de opdrachtgever is vereist om een gerechtelijke procedure te mogen starten. Verder wordt in het overzicht betreffende de abonnementsvoorwaarden aangegeven welke tarieven worden gehanteerd en welke kosten in rekening worden gebracht, indien deze niet op de debiteur kunnen worden verhaald. Ook in artikel 4 van de algemene voorwaarden wordt bepaald welke kosten de opdrachtgever dient te voldoen. Verder neemt de Raad in aanmerking dat kennelijk met klaagster telefonische gesprekken en een gesprek ten kantore van verweerder zijn gevoerd, waarbij de gang van zaken onderwerp van gesprek is geweest. De Raad draagt geen kennis van de precieze inhoud van die gesprekken. Verweerder heeft evenwel gesteld dat na afloop van deze gesprekken de werkwijze van verweerder klaagster volledig duidelijk was en dat zij nimmer heeft aangegeven dat daarin iets diende te veranderen. In de brief van verweerder aan klaagster van 10 maart 2006 wordt vermeld dat wordt afgerekend op basis van een rekening-courantsysteem. Tevens blijkt daaruit dat klaagster op de hoogte is van de praktijk dat vorderingen in voorkomend geval binnen zestig dagen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter. Voorts wordt in die brief - zij het kort - de financiële stand van zaken besproken.

De Raad stelt vast dat niet is gebleken dat klaagster gedurende de afgelopen vier jaar op enig moment op deze brief heeft gereageerd of anderszins te kennen heeft gegeven dat wat daarin wordt vermeld niet klopte of onduidelijk was.

Op grond van het vorenstaande - in onderlinge samenhang bezien - komt de Raad tot het oordeel dat hoewel verweerder niet heeft voldaan aan het gestelde in Keurmerk betreffende het periodiek verstrekken van deugdelijke overzichten, kennelijk wel op andere wijze met klaagster is besproken wat de werkwijze en stand van zaken was met betrekking tot de afdoening van de dossiers en de verrekening van kosten. Hieruit, tezamen met hetgeen klaagster bekend had kunnen en moeten zijn uit de haar bij het aangaan van de overeenkomst verstrekte gegevens en voorwaarden, kon klaagster voldoende bekend zijn met de werkwijze van verweerder, ook ten aanzien van de verrekening van proceskosten, zodat dit onderdeel van de klacht thans niet klachtwaardig wordt geoordeeld en daarmee ongegrond is.

De Raad geeft verweerder in het licht van het vorenstaande, wel in overweging in ieder geval haar (toekomstige) opdrachtgevers er expliciet op te wijzen dat de netto resultaten van gerechtelijke procedures, gezien de daaraan verbonden kosten, bij relatief geringe vorderingen negatief kunnen uitvallen.

Anders dan klaagster is de Raad voorts van oordeel dat indien zou blijken dat door de opdrachtgever onjuiste NAW gegevens zijn aangeleverd, eventuele gevolgen daarvan in beginsel niet aan het incassobureau zijn toe te rekenen. Dit vloeit voort uit het feit dat incassobureaus en dus ook verweerder, geen toegang hebben tot het GBA en daarmee voor hun (persoons)gegevens afhankelijk van hetgeen zij krijgen aangereikt van hun opdrachtgevers. In het onderhavige geval is niet gebleken van feiten of omstandigheden die tot een ander oordeel leiden. Derhalve is ook dit klachtonderdeel ongegrond.

Uitspraak:

De Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen verklaart de klacht ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 29 juni 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 mevrouw mr. J.P.G. Berkelaar, leden

Voor deze



L.F.A. Husson
voorzitter