

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 5 juli 2010

in de zaak van

verder te noemen "klager"

tegen:

Vesting Finance Incasso B.V.,
vertegenwoordigd door P.A.M. van der Pas-de Groot,
gevestigd te Den Bosch,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klager heeft bij e-mails van 18 maart 2010 en 26 april 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 7 juni 2010 heeft verweerster, mede onder verwijzing naar haar brief aan klager van 12 april 2010, 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:

Klagers moeder is door verweerster onterecht aangeschreven om een vordering van KPN te voldoen. Klagers moeder heeft weliswaar 2 rechtsverhoudingen tot KPN, maar de daaruit voortvloeiende rekeningen worden middels een automatische incasso voldaan. Daarbij is in de afgelopen jaren niets misgegaan, mede gezien het feit dat altijd voldoende saldo op de betreffende bankrekening staat. Er is derhalve sprake van een "spookfactuur", aldus klager. Naar de Raad begrijpt, verlangt klager dat de Raad vaststelt dat het inderdaad een dergelijke factuur betreft c.q. dat klagers moeder het betreffende bedrag niet verschuldigd is en dat verweerster haar incassoactiviteiten jegens klaagsters moeder staakt. Voorts begrijpt de Raad dat klager het niet eens is met de wijze waarop verweerster te werk gaat.

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

Bij brief van 12 april 2010 is verweerster inhoudelijk op de klacht ingegaan. Verweerster heeft niet gehandeld in strijd met de toepasselijke gedragsregels. Er is met klagers moeder

contact geweest. Die gesprekken zijn goed verlopen en toegezegd is dat nadere bewijsstukken door klager zouden worden toegezonden. Dit is niet gebeurd. Klager heeft geen ander onderzoek ingesteld naar de juistheid van de vordering en is niet bereid geweest verweerster daartoe in de gelegenheid te stellen. Voorts betwist klager het bestaan van de vordering c.q. de verschuldigdheid daarvan. Dat is een klacht van inhoudelijke aard, die geen betrekking heeft op de werkwijze van verweerster.

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. Op grond daarvan zal de Raad zich niet uitlaten over de vraag of klaagsters moeder al dan niet terecht door verweerster is aangeschreven tot betaling van de betreffende factuur. Immers, daartoe zou de Raad moeten beoordelen of er ter zake van die factuur al dan niet een rechtsverhouding bestaat tussen klaagsters moeder en de opdrachtgever van verweerster en of op grond daarvan het gevorderde bedrag juist en verschuldigd is. Daarmee zou de Raad een inhoudelijk oordeel over de zaak geven, waartoe zij zoals gezegd niet bevoegd is.

Om die reden is klager in zoverre niet ontvankelijk in de klacht.

Dat neemt echter niet weg dat de Raad dient te beoordelen of verweerster zich jegens klaagsters moeder heeft te gedragen overeenkomstig de gedragsregels die gelden voor leden van de NVI. Daartoe overweegt de Raad het volgende.

De zorgvuldigheid die van een redelijk handelende incasso-organisatie mag worden verwacht brengt met zich, 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.

Het relaas over de aard en inhoud van de aan de klacht voorafgaande correspondentie en telefonische contacten tussen klager en diens moeder, als weergegeven in de brief van verweerster aan klager van 12 april 2010, worden door klager niet weersproken, zodat de Raad van de juistheid daarvan uit gaat. Door klaagsters moeder is in één van die telefoongesprekken gesteld dat het abonnement waarop de nota betrekking had reeds in augustus 2009 was opgezegd, waardoor de nota onjuist zou zijn en werd toegezegd ter zake een bewijsstuk aan verweerster toe te zenden. Terecht heeft verweerster dit afgewacht en had zij in dat stadium en onder die omstandigheden geen reden contact te zoeken met haar opdrachtgever.

De zijdens klager gedane toezegging is echter kennelijk niet nagekomen.

Vervolgens heeft klager een klacht ingediend, waarbij wordt gesteld dat sprake is van een factuur die niet voor klaagsters moeder bestemd is.

Daarop heeft verweerster alsnog contact opgenomen met haar opdrachtgever. Toegezegd is dat verweerster, zodra de aan de vordering ten grondslag liggende nota is ontvangen, deze aan klager zal worden toegezonden. Daarbij wordt aan klager het verzoek gedaan deze op juistheid te toetsen aan de hand van de administratie van diens moeder en contact op te

nemen met verweerster indien hij op grond daarvan tot de conclusie komt dat de nota onjuist is of al betaald is.

Naar het oordeel van de Raad is die handelwijze van verweerster geheel in overeenstemming met de bepalingen in het Keurmerk als hiervoor omschreven. Het aan klager gedane verzoek om, nadat door verweerster onderbouwende stukken zijn geleverd, deze te toetsen aan de bij hem aanwezige administratie, is bepaald niet onredelijk. Klager kan alsdan niet blijven volstaan met de enkele stelling dat de factuur niet deugt. De Raad is derhalve van oordeel dat verweerster niet in strijd met enige gedragsregel heeft gehandeld, waarmee de klacht ongegrond is.

Uitspraak:


De Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen verklaart klager deels niet ontvankelijk;
verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 5 juli 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