

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 14 januari 2011

in de zaak van

verder te noemen "klaagster"

tegen:

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

De procedure:

Klaagster heeft bij brief van 31 augustus 2010 een klacht ingediend bij de NVI c.q. de Raad. 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 2 november 2010 heeft verweerster, mede onder verwijzing naar een groot aantal brieven aan klaagster, inhoudelijk gereageerd op de klacht.

Bij mail van 31 december 2010 is aan klaagster gevraagd een brief over te leggen, waarnaar in de klacht wordt gerefereerd; klaagster heeft per mail van 31 december 2010 de brief aan de Raad doen toekomen.

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 steeds heeft bestreden met de cliënte van verweerster enige overeenkomst te zijn aangegaan. Zij is ongevraagd telefonisch benaderd en tot betaling gemaand. Deze telefoongesprekken escaleren steeds en haar worden ten onrechte verwijten gemaakt. Verweerster heeft aangegeven een deurwaarder opdracht te zullen geven om kennelijk beslag te leggen op de roerende zaken van cliënte. Klaagster stelt dat niet adequaat wordt gereageerd en zij in het ongewisse wordt gelaten over verdere stappen. Zij stelt, dat verweerster - ondanks verzoeken daartoe - weigert inzage te geven in de gegevens waaruit onomstotelijk vaststaat, dat klaagster enig bedrag verschuldigd is.

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

Verweerster is van mening correct te hebben gehandeld. Zij stelt, dat zij een vordering ter incasso in handen heeft gekregen en dat zij deze incasso correct heeft behandeld. De openstaande vordering werd betwist en dat is bij de cliënte nagegaan. Dit heeft uiteindelijk ertoe geleid, dat van de vordering is afgezien en het dossier is gesloten. De medewerkers zijn bij het telefonisch contact professioneel te werk gegaan en zij betreurt, dat klaagster daaraan een slecht gevoel heeft overgehouden. Hoe verweerster aan het telefoonnummer van klaagster is gekomen kan niet meer worden achterhaald.

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 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 de vordering die verweerster op verzoek van haar cliënte op klaagster geldend heeft gemaakt naar aard en/of omvang juist zijn of terecht uit handen is gegeven aan verweerster. Daarmee zou de Raad een inhoudelijk oordeel over de zaak geven waartoe zij, zoals gezegd, niet bevoegd is.

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

Voorts geldt 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.

Derhalve is klaagster evenmin ontvankelijk in haar klacht voor zover deze betreft de door haar gevorderde (schade)vergoeding van € 1.233,60.

Resteert dat de Raad dient te beoordelen of verweerster zich jegens klaagster heeft gedragen overeenkomstig de gedragsregels die gelden voor leden van de NVI. Daartoe overweegt de Raad het volgende.

In eerdere uitspraken van de Raad is bepaald dat incassobureaus - anders dan klaagster lijkt te stellen - niet zijn gehouden een vordering op voorhand op juistheid en rechtmatigheid te controleren.

De zorgvuldigheid die van een redelijk handelende incasso-organisatie mag worden verwacht brengt echter wel 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. dient alsdan een nader onderzoek te worden ingesteld naar de rechtmatigheid van de vordering.

Naar het oordeel van de Raad heeft verweerster niet volledig aan bovenvermelde verplichtingen voldaan.

Verweerster heeft naar aanleiding van de gemotiveerde betwisting van klaagster contact opgenomen met haar opdrachtgever, die verweerster kennelijk heeft medegedeeld dat klaagster een vaste klant was en dat de vordering terecht was. Vervolgens heeft verweerster - kennelijk uitsluitend op grond daarvan - de incassoprocedure voortgezet in die zin, dat zij klaagster heeft verzocht betalingsbewijzen aan te leveren. Het verzoek aan een debiteur om

betalingbewijzen aan te leveren teneinde aan te tonen dat een gepretendeerde vordering juist is, is - op grond van de hiervoor omschreven regel uit het Keurmerk - slechts redelijk in het geval dat door het incassobureau in voldoende mate is onderzocht en vervolgens kan worden vastgesteld dat de vordering rechtmatig en naar aard en omvang juist is.

Uit het dossier blijkt evenwel niet, dat verweerster met haar opdrachtgever contact heeft opgenomen om onderliggende stukken te produceren, waarmee de vordering kon worden onderbouwd, waarvan bovendien de toezending door klaagster was verzocht. Zulks had - afgezien van het feit dat klaagster hier in casu om had verzocht - ook zonder een dergelijk verzoek in de rede gelegen, nu zonder dergelijke stukken het bestaan en de aard en juistheid van de vordering moeilijk lijkt vast te stellen. Nu verweerster in dat verband kennelijk heeft volstaan met de enkele mededeling van haar opdrachtgever en voorts niet is gebleken dat in redelijkheid en op objectieve gronden kon worden vastgesteld dat de vordering bestond en juist was, heeft verweerster in strijd gehandeld met de hiervoor in het Keurmerk genoemde regel.

De klacht is derhalve in zoverre gegrond.

Voor wat betreft de telefonische benadering is de Raad van oordeel, dat het op zich een incasso-onderneming vrij staat om een debiteur telefonisch te benaderen en om betaling te verzoeken. De stelling dat zij agressief is benaderd en haar verwijten worden gemaakt is naar het oordeel van de Raad, mede door het achterwege laten van persoonsgegevens over degene die haar te woord heeft gestaan, te vaag om daarover een oordeel te kunnen geven. Op het onderdeel dat verweerster opdracht zou hebben gegeven aan een deurwaarder om beslag te leggen heeft de Raad nadere inlichtingen aan klaagster gevraagd op 31 december 2010 en die onmiddellijk, eveneens per mail, ontvangen. Klaagster heeft ter toelichting van de klacht op dit onderdeel een brief van verweerster van 13 juli 2010 overgelegd. De Raad leest in deze brief evenwel niet de door klaagster genoemde maatregelen. In de brief komt het woord 'beslag' niet voor en wordt slechts dagvaarding in het vooruitzicht gesteld.

Naar het oordeel van de Raad is de handelwijze van verweerster derhalve in zoverre geheel in overeenstemming met de bepalingen in het Keurmerk.

Het vorenstaand leidt ertoe dat de klacht deels gegrond is; verweerster zal daarvoor worden berispt.

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

Uitspraak:

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

verklaart klaagster deels niet ontvankelijk in de klacht;

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

verklaart de klacht voor het overige ongegrond;

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

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 14 januari 2011.

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 H. van Rijswijk, leden

Voor deze

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'L.F.A. Husson', written in a cursive style.

L.F.A. Husson
voorzitter