

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 19 december 2011

in de zaak van

E

verder te noemen "klager"

tegen:

AFI,

vertegenwoordigd door mr. S. de Swart,
gevestigd te Leeuwarden,
verder te noemen "verweerder"

De procedure:

Klager heeft bij e-mail van 10 maart 2011 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 24 mei 2011 heeft verweerder, mede onder verwijzing naar eerdere correspondentie met klager, 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 een jurist van verweerder zijn belangen niet goed heeft behartigd, door in een brief (d.d. 26 maart 2010) aan klagers contractuele wederpartij ten onrechte geen melding te maken van het feit dat die wederpartij een aangetekende brief van klager (d.d. 1 november 2009) heeft geweigerd c.q. niet in ontvangst heeft genomen. Klager is van mening dat indien dit wel zou zijn gebeurd, de wederpartij wellicht alsnog tot betaling zou zijn overgegaan. Klager is door de handelwijze van verweerder derhalve benadeeld, aldus klager.

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

Verweerder is primair van mening dat klager niet ontvankelijk dient te worden verklaard, nu klager zijn klacht niet binnen de in de geschillenregeling bepaalde klachttermijn heeft ingediend.

Subsidiair stelt verweerder zich op het standpunt dat de klacht ziet op een inhoudelijk geschil tussen klager en verweerder, waarover de Raad zich niet mag uitspreken.

Meer subsidiair is verweerder van mening dat de klacht ongegrond is. Van het niet in ontvangst nemen van de betreffende brief is bewust geen melding gemaakt, nu dit feit niet relevant was voor het juridische geschil (de vraag of al dan niet sprake was van een toerekenbare tekortkoming zijdens klager) tussen klager en diens wederpartij. Dit gold temeer nu ook de wederpartij werd vertegenwoordigd door een professionele gemachtigde. De beoordeling van de vraag welke argumenten naar voren dienen te worden gebracht is ter beoordeling aan de betreffende jurist van verweerder, die daartoe zeer wel in staat is. Voorts heeft klager naar aanleiding van de ontvangst van concepten van latere correspondentie met de gemachtigde van de wederpartij nimmer kenbaar gemaakt dat dit argument alsnog zou moeten worden opgevoerd.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

Ontvankelijkheid

Ingevolge artikel 2 van de Geschillenregeling dient een klacht te worden ingediend binnen drie maanden nadat het klagenswaardige feit zich heeft voorgedaan, althans klager op de hoogte is geraakt van het klagenswaardige feit.

De Raad stelt het volgende vast.

Uit de e-mail van klager van 10 maart 2010 aan verweerder vermeldt klager dat hij onlangs heeft ontdekt dat de wederpartij zijn aangetekende brief van 1 november 2009 heeft geweigerd.

In een daarop volgende e-mail van 7 juni 2010 schrijft klager onder meer aan verweerder: *“Wat ik zo jammer vindt van uw brief van 26 mrt is dat u geen melding heeft gemaakt van de geweigerde (aangetekende) brief van november 2009 (zie mijn mail van 10 mrt jl.) dit zou voor Kuipers een extra reden kunnen zijn om toch tot betaling over te gaan, denkt u ook niet?”*

In zijn e-mail van 11 september 2010 geeft klager aan - voor zover het betreft de geweigerde brief - dat hij het gehele dossier nog eens heeft gelezen, dat opvalt dat in de briefwisseling tot nu toe dit argument niet is gebruikt en dat de wederpartij wellicht tot betaling was overgegaan als (onder andere) dit argument wel was gebruikt. Dit is volgens klager ook de reden dat hij twijfelt om een gerechtelijke procedure te beginnen. Indien er nog vragen zijn, hoort hij dat graag, aldus klager in deze e-mail.

De Raad is van oordeel dat uit de inhoud noch de toonzetting van deze berichten aan verweerder naar voren komt dat klager op dat moment van mening was dat zijn belangen door (de jurist van) verweerder onvoldoende werden behartigd, noch dat klager wenste dat het door hem genoemde argument betreffende de brief alsnog naar voren diende te worden gebracht.

Bij e-mail van 11 november 2010 heeft verweerder evenwel uiteengezet welke werkwijze door haar is gevolgd, waarom daarvoor is gekozen en waarom het betreffende argument van klager niet is gebruikt.

In de e-mail van klager van 14 december 2010 komt naar voren dat klager kennelijk op 11 november daaraan voorafgaand zijn argumenten met verweerder heeft besproken, maar de toegezegde reactie daarop van verweerder nog niet heeft ontvangen.

Op 15 december 2010 volgt vervolgens een e-mail van verweerder met een reactie, die ten aanzien van de kwestie omtrent de geweigerde brief gelijkluidend is aan die van 11 november 2010.

In zijn e-mail van 9 maart 2011 geeft verweerder - kennelijk nadat klager hierover tussentijds nog contact heeft opgenomen met verweerder - nogmaals aan dat het eerder ingenomen standpunt ongewijzigd blijft en dat wordt geconstateerd dat zij met klager hierover van mening blijft verschillen.

De Raad leidt uit vorenstaande mailwisseling af dat klager kennelijk eerst na de e-mail d.d. 11 november 2010, waarin verweerder (voor het eerst) aangeeft waarom zij klagers argument niet naar voren heeft gebracht, van mening is geraakt dat hij zich niet met de visie van verweerder kon verenigen. Vervolgens is daarover nog herhaalde malen contact geweest tussen klager en verweerder, waarbij klager kennelijk heeft getracht verweerder alsnog te overtuigen van zijn standpunt. Klager en verweerder waren toen derhalve nog in discussie, waarbij een minnelijke uitkomst niet was uitgesloten. Hoewel verweerder zijn uitleg tussentijds meerdere malen heeft herhaald, is naar het oordeel van de Raad eerst met de e-mail van 9 maart 2011 door verweerder ondubbelzinnig aangegeven dat hij bij zijn standpunt blijft, waarmee de discussie als beëindigd kon worden beschouwd.

Dat moment moet naar het oordeel van de Raad dan ook gelden als de aanvang van de ontvankelijkheidstermijn.

Nu de klacht op 10 maart 2011 en daarmee tijdig aanhangig is gemaakt, is de Raad is van oordeel dat klager ontvankelijk is in zijn klacht.

Inhoudelijke beoordeling?

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. Reeds op grond daarvan kan de Raad zich niet uitlaten over de vraag of (de jurist van) verweerder al dan niet juist heeft gehandeld. De Raad zou alsdan immers dienen te beoordelen of sprake is van een toerekenbare tekortkoming (wanprestatie) van verweerder ten opzichte van klager, op basis van de tussen klager en verweerder bestaande contractuele rechtsverhouding, waarbij voorts kennis zou moeten worden genomen van (de stukken betreffende) het geschil tussen klager en diens wederpartij.

Met dit alles zou een oordeel dienen te worden gegeven omtrent een inhoudelijk geschil tussen klager en verweerder en daartoe is niet de Raad, maar de gewone (burgerlijke) rechter bevoegd.

Nu overigens gesteld noch gebleken is dat verweerder heeft gehandeld in strijd met enige gedragsregel, is de klacht 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 19 december 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.F. 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