

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 25 maart 2011

in de zaak van
verder te noemen "klager"

tegen:

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

De procedure:

Klager heeft bij brief van 4 november 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 14 februari 2011 heeft verweerster, 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 het beroep:

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

Klager heeft ten onrechte een door de rechtbank (bij verstek) gewezen vonnis geëxecuteerd ten laste van klager. Dit, nu dit vonnis betrekking heeft op een transactie tussen een zwager van klager en de opdrachtgever van verweerster, waarmee klager niets van doen heeft. De zwager van klager heeft daarbij - buiten klager om - gebruik gemaakt van bedrijfs- en persoonsgegevens van klager. Er is dus geen sprake van enige overeenkomst tussen klager en verweersters opdrachtgever en klager is dus ook niet tot enige betaling gehouden. Klager was ook niet op de hoogte van het feit dat er een gerechtelijke procedure liep, nu alle daarmee verband houdende stukken kennelijk zijn bezorgd aan het adres van klagers zwager en dus niet bij klager zelf. Een vertegenwoordiger van verweersters opdrachtgever (de heer Stam), die wist dat klager niet de contractuele wederpartij was, heeft ter zake op verzoek van klager contact opgenomen met verweerster, maar heeft aldaar geen gehoor gevonden. Bovendien is op door klager en diens advocaat verzonden brieven meerdere malen niet gereageerd door verweerster. Verweerster heeft - dit alles in aanmerking genomen - ten onrechte de incassoprocedure tegen klager voortgezet.

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

Verweerster is van mening correct te hebben gehandeld. Zij is van mening dat zij op grond van alle haar bekende feiten en omstandigheden klager terecht in rechte heeft betrokken. Klager heeft zich voor het eerst bij verweersters opdrachtgever beklagd nadat het tegen hem gewezen verstekvonnis werd geëxecuteerd, waarna verweerster op verzoek van haar opdrachtgever de zaak nogmaals heeft bekeken en tot de conclusie is gekomen dat men met de juiste persoon te maken had. De betreffende onderneming "De Fabriek", uit wiens naam de onderliggende overeenkomst is aangegaan, stond op naam van klager en verweersters opdrachtgever had geen reden te vermoeden dat klagers zwager, met wie in het verleden ook zaken waren gedaan, niet bevoegd was te handelen namens de onderneming van klager. Anders dan klager stelt, heeft de opdrachtgever nimmer aangegeven dat de verkeerde persoon in de procedure zou zijn betrokken. De brieven van klager en diens advocaat, waarnaar klager verwijst en waarop niet is geantwoord, zijn niet door verweerster ontvangen, maar ware dit wel het geval geweest, dan zou het standpunt van verweerster geen ander zijn geweest.

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 geschil tussen partijen inhoudelijk te beoordelen. Op grond daarvan zal de Raad zich - indien en voor zover klager dit zou verlangen - niet uitlaten over de vraag of de vordering die verweerster op verzoek van haar opdrachtgever op klager geldend heeft gemaakt naar aard en/of omvang als zodanig juist is. Om dezelfde reden zal de Raad evenmin oordelen over de vraag of het door klager betaalde bedrag al dan niet (deels) moet worden terugbetaald. Afgezien van het feit dat dit bedrag uiteindelijk is betaald aan verweersters opdrachtgever (die als niet zijnde een NVI-lid buiten de klachtprocedure staat), zou de Raad daarmee immers een inhoudelijk oordeel over de zaak geven waartoe zij, zoals gezegd, niet bevoegd is.

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 klager ook om die reden niet ontvankelijk in zijn klacht voor zover deze zou betreffen een door hem gevorderde vergoeding of terugbetaling.

Resteert dat de Raad dient te beoordelen of verweerster zich jegens klager heeft 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 te 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" van het 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.

In het onderhavige geval is de vordering eerst door klager weersproken nadat werd overgegaan tot de executie van een ten laste van klager gewezen gerechtelijk vonnis. Dit betreft een verstekvonnis nu, zo blijkt ook uit de verklaringen van klager, klager in die procedure geen verweer heeft gevoerd, kennelijk ten gevolge van het feit dat de betreffende stukken niet aan klager (maar mogelijk aan klagers zwager) zijn toegezonden. Dit laatste kan overigens niet door de Raad worden vastgesteld. Voorts valt op dat klager kennelijk niet is opgekomen tegen (de executie van) het verstekvonnis, zoals verwoord in de brief van mr. Houweling d.d. 23 maart 2006. Wat betreft de betrokkenheid van de heer Stam van verweersters opdrachtgever staan de verklaringen van klager en verweester haaks op elkaar. Klager heeft naar het oordeel van de Raad (anders dan bijvoorbeeld door een door de heer Stam op schrift gestelde verklaring over te leggen) zijn stellingen onvoldoende aannemelijk gemaakt.

Verweester heeft na ontvangst van de klacht de zaak intern onderzocht en is, in overleg met haar opdrachtgever, gemotiveerd tot de conclusie gekomen dat klager terecht is aangesproken. De Raad kan die motivering slechts marginaal toetsen, nu zoals gezegd het geschil inhoudelijk niet door haar kan worden getoetst. Naar het oordeel van de Raad heeft verweester in redelijkheid tot die conclusie kunnen komen.

Daarbij neemt de Raad in aanmerking dat verweester heeft gesteld dat de door haar ingeschakelde deurwaarder bij brief van 18 januari 2006 een brief van een advocaat van mevrouw X heeft ontvangen, waarin is gesteld dat klager weliswaar de debiteur was, maar dat binnen de onderneming een andere afspraak was gemaakt, te weten dat mevrouw X verantwoordelijk zou zijn voor de schuld aan verweersters opdrachtgever. Voorts wordt daarbij een betalingsregeling aangeboden. Die brief bevindt zich ook bij de door klager (als bijlage 6) overgelegde stukken. Klager stelt dat in die bijlage een zin over bedrijfsovername staat, die niet op waarheid berust. Klager geeft evenwel niet aan wat daaraan niet juist is. Voorts heeft verweester onweersproken gesteld dat op de vordering werd afbetaald en dat deze (vrijwel) volledig is voldaan.

Vorenstaande overwegingen leiden ertoe dat de Raad van oordeel is dat niet is komen vast te staan dat verweester in strijd heeft gehandeld met de voor haar geldende gedragsregels.

Het vorenstaand leidt ertoe dat de klacht ongegrond is.

Uitspraak:

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

verklaart klager deels niet ontvankelijk in de klacht;

verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 25 maart 2011.

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

De heer mr L.F.A. Husson, voorzitter,
mr. R. Brand en mr. H. van Rijswijk, leden

Voor deze

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'L.F.A. Husson'. The signature is written in a cursive style with a prominent initial 'L' and a long, sweeping horizontal stroke at the end.

L.F.A. Husson
voorzitter