

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 30 december 2011

in de zaak van

verder te noemen "klager"

tegen:

Lindorff BV,
vertegenwoordigd door M.P Bosch,
gevestigd te Zwolle,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klager heeft bij brief van 7 september 2011 - op onderdelen nader toegelicht bij email d.d. 23 november 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 3 november 2010 heeft verweerster, mede onder verwijzing naar 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 verweerster reeds enige tijd twee vorderingen bij hem tracht te incasseren. Dit, terwijl hij steeds heeft bestreden met de opdrachtgever van verweerster enige overeenkomst te zijn aangegaan die aan die vorderingen ten grondslag zouden kunnen liggen. Verweerster heeft desgevraagd ook geen enkel bewijs geproduceerd waaruit het bestaan van die overeenkomsten zou blijken. Desondanks gaat verweerster door met het schriftelijk en telefonisch lastig vallen van klager. Klager wenst dat de Raad bepaalt dat de handelwijze van verweerster onbehoorlijk is en dat zij zich verder dient te onthouden van incassoactiviteiten jegens klager.

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

Verweerster is van mening correct te hebben gehandeld. De beide vorderingen zijn op 15 juli 2009 en 13 augustus 2009 ter incasso aan haar overgedragen. Verweerster heeft de schriftelijke reacties van klager voorgelegd aan haar opdrachtgever. Vervolgens is aan klager herhaalde malen schriftelijk uitleg verstrekt, zijn specificaties van beide vorderingen, een kopie van een contract en schermprints uit het systeem van de opdrachtgever overgelegd. Verweerster bestrijdt derhalve dat de vorderingen niet (voldoende) zouden zijn onderbouwd. Overigens heeft klager tot twee maanden voordat de vorderingen aan haar waren overgedragen betalingen aan verweersters opdrachtgever verricht en zijn beide vorderingen op 24 oktober 2011 ineens aan verweerster voldaan. Van enig handelen in strijd met de gedragsregels is dan ook geen sprake, aldus 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 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 opdrachtgever op klager 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.

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 niet ontvankelijk in zijn klacht voor zover deze betreft de door hem gewenste uitspraak dat verweerster zich van verdere incassoactiviteiten jegens klager dient te onthouden, met dien verstande dat mag worden verwacht klager zulks zal doen, indien de Raad zou vaststellen dat het handelen van klager in dat opzicht strijdig is met de toepasselijke gedragsregels. Hetzelfde geldt voor een eventuele terugbetaling van de volgens klager onder protest gedane betalingen.

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.

In eerdere uitspraken van de Raad is bepaald dat de zorgvuldigheid die van een redelijk handelende incasso-organisatie mag worden verwacht met zich brengt 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 zal 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.

Zoals gezegd is de Raad niet bevoegd een inhoudelijk oordeel te geven over het bestaan en/of de rechtmatigheid van de vordering. De beoordeling van de vraag of verweerster in het licht van voornoemde op haar rustende verplichtingen juist heeft gehandeld, kan derhalve slechts plaatsvinden aan de hand van een marginale toetsing van de overgelegde stukken. Op basis daarvan oordeelt de Raad of klager in redelijkheid aan haar verplichtingen jegens klager heeft voldaan.

De Raad stelt vast dat verweerster naar aanleiding van de gemotiveerde betwisting van klager contact heeft opgenomen met haar opdrachtgever, die verweerster kennelijk heeft medegedeeld dat de vordering terecht was. Verweerster heeft in dat verband bij verschillende gelegenheden aan klager informatie aangeleverd in de vorm van schriftelijke uitleg, specificaties van de vorderingen, een kopie van een overeenkomst met klager en schermprints, afkomstig uit het geautomatiseerde systeem van haar opdrachtgever.

Klager heeft gesteld dat de handtekening onder de betreffende overeenkomst niet van hem is en dat hij - mede gezien het feit dat hij niet in het bezit is van een computer - geen overeenkomsten via internet is aangegaan, zoals door verweerster c.q. verweersters opdrachtgever wordt gesteld. Verweerster heeft daar tegenover echter onweersproken gesteld dat het aangaan van een overeenkomst via internet slechts mogelijk middels het gebruik van de adresgegevens, e-mailadres, wachtwoord en het persoonlijke smartcardnummer van een klant. De Raad leidt daaruit af dat voor het aangaan van dergelijke overeenkomsten kennelijk over meerdere persoonlijke gegevens van klager moet worden beschikt en daarmee voor het invoeren daarvan meerdere bewuste handelingen zijn vereist. Dat op die wijze door iemand onbedoeld een overeenkomst wordt aangegaan lijkt daarmee niet erg waarschijnlijk.

De Raad is op grond van het vorenstaande - in onderlinge samenhang bezien - van oordeel dat verweerster in voldoende mate heeft voldaan aan de op haar rustende verplichtingen jegens klager. Op grond van marginale toetsing van de aan klager overgelegde stukken en de overige inhoud van het dossier, is de Raad van oordeel dat verweerster voorshands voldoende grond had om jegens klager incassoactiviteiten te kunnen en mogen verrichten. De Raad heeft dan ook niet kunnen vaststellen dat verweerster onbehoorlijk c.q. in strijd met enige gedragsregel heeft gehandeld. De klacht is derhalve ongegrond.

Het vorenstaande laat onverlet dat de burgerlijke rechter, die uiteindelijk over het inhoudelijke geschil in volle omvang kan oordelen, tot het oordeel zou kunnen komen dat er - zoals klager stelt - onvoldoende bewijs is voor het bestaan van de vorderingen op klager. Daarbij zal alsdan onder meer ook kunnen worden betrokken de stelling van klager dat de handtekening onder de overeenkomst niet de zijne is, alsmede de stelling van klager dat betalingen slechts onder protest hebben plaatsgevonden. Dit vergt echter een inhoudelijke beoordeling waartoe de Raad niet bevoegd is.

Uitspraak:

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

Verklaart de klacht deels niet ontvankelijk;

verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 30 december 2011.

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

De heer mr L.F.A. Husson, voorzitter,
de heer mr. R. Brand en mevrouw mr. J.P.G. Berkelaar leden.

Voor deze 

L.F.A. Husson, voorzitter