

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 4 juni 2012

in de zaak van
verder te noemen "klager"

tegen:

Bos Incasso B.V.

vertegenwoordigd door mr. D.L.G.M. Bruls,
gevestigd te Groningen,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klager heeft bij brief van 30 januari 2012 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.

Verweerster heeft op 11 mei 2012 een verweerschrift ingediend.

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 hem ten onrechte incassokosten in rekening zijn gebracht, betreffende het incasseren van een vordering van verweersters opdrachtgever. Dit, nu betaling van de verschuldigde hoofdsom vóór de ontvangst van de eerste aanmaning van verweerster heeft plaatsgevonden.

Bovendien is - ten onrechte - niet alleen klager zelf, maar ook diens vriendin tot betaling van de vordering aangeschreven.

Verder is verweerster te snel geweest met het verzenden van haar aanmaning, volgend op die van 20 januari 2012, nu de daarin gestelde betalingstermijn nog niet was verstreken. Ook heeft verweerster een e-mail met een betalingsvoorstel gericht aan de "heer XXXX", terwijl klager XXXXX heet.

Klager stelt verder onverplicht en onverschuldigd bereid te zijn tot betaling van incassokosten, maar dan tot maximaal € 150.

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

Verweerster heeft aangevoerd, dat zij gerechtigd is het betreffende bedrag aan incassokosten in rekening te brengen, op grond van het rapport Voorwerk II. Klager is zelf verantwoordelijk voor een tijdige betaling van de vordering, hetgeen in het onderhavige geval te laat en eerst na tussenkomst van verweerster is gebeurd. Overigens heeft klager verweerster verzocht de incassokosten te herzien. Verweerster is vervolgens akkoord gegaan met betaling van € 450 tegen finale kwijting, welk bedrag ook van klager is ontvangen en waarna verweerster het dossier heeft gesloten.

Wat betreft het tevens aanschrijven van klagers vriendin stelt verweerster te zijn afgegaan op gegevens van haar opdrachtgever en de gegevens van de Kamer van Koophandel.

Verweerster heeft erkend haar aanmaning van 23 januari 2012 te snel, te weten binnen de lopende betalingstermijn van 5 dagen te hebben verzonden en heeft daarvoor excuses aangeboden. Hetzelfde geldt voor het feit dat een door haar verzonden e-mail abusievelijk is gericht aan de "heer XXXX".

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. De Raad zal reeds om die reden hetgeen klager heeft gesteld omtrent gemaakte afspraken met verweersters opdrachtgever - voor zover deze al relevant zouden zijn in het kader van de klacht - niet in haar overwegingen betrekken.

Verder zal de Raad niet ingaan op de klachtonderdelen betreffende het te snel verzenden van de voornoemde aanmaning van 23 januari 2012 en de verkeerd geadresseerde e-mail, nu daarvoor excuses zijn aangeboden, klager daarop in een later stadium niet meer is teruggekomen en klager daardoor geen nadeel heeft geleden.

Ten aanzien van het zowel aanschrijven van klager als van diens vriendin, mevrouw Poortinga, heeft verweerster in haar brief van 13 februari 2012 uiteen gezet waarom zij voor die handelwijze heeft gekozen. De Raad acht die uitleg afdoende en is van oordeel dat de handelwijze van verweerster onder de gegeven omstandigheden noch onverklaarbaar, noch ontoelaatbaar moet worden geacht. Overigens geldt ook hier dat klager hierop naar aanleiding van de reactie van verweerster niet meer is teruggekomen en geen sprake is van enig nadeel.

Resteert de vraag of verweerster zich jegens klager heeft gedragen overeenkomstig de gedragsregels die gelden voor leden van de NVI, waaronder begrepen de toepasselijke regels betreffende het in rekening brengen van (incasso)kosten aan debiteuren. Daaromtrent overweegt de Raad het volgende.

Klager heeft niet weersproken dat hij door verweersters opdrachtgever was gesommeerd te betalen vóór 13 januari 2012 (productie 2 bij de brief van verweerster d.d. 13 februari 2012). Uit de stukken leidt de Raad verder af dat de betaling van klager op 17 januari 2012 heeft plaatsgevonden. Daaraan voorafgaand, op 16 januari 2012, is verweerster ingeschakeld. Op die dag heeft verweerster ook een sommatie richting klager doen uitgaan tot betaling van de hoofdsom, vermeerderd met (onder meer) incassokosten.

De Raad is van oordeel dat verweerster terecht aanspraak heeft gemaakt op betaling van incassokosten, nu vast staat dat klager eerst na ommekomst van de door verweersters opdrachtgever gestelde betalingstermijn heeft betaald, daarna verweerster is ingeschakeld en verweerster reeds incassohandelingen had ondernomen alvorens de betaling aan haar opdrachtgever had plaatsgevonden.

Klagers stelling dat hij de brief van verweerster van 16 januari 2012 pas op 18 januari 2012 heeft ontvangen kan daaraan - ook indien daarvan wordt uitgegaan - niet afdoen. Dat geldt eveneens voor klagers stelling dat hij de betalingsopdracht tijdig aan de bank had gegeven, maar de bank deze te laat heeft doorgevoerd. Die omstandigheid valt in de risicosfeer van klager en is daarmee volledig toe te rekenen aan klager.

Wat betreft de hoogte van de in rekening gebrachte incassokosten dient verweerster zich te houden aan hetgeen daaromtrent is bepaald in het NVI Incasso Keurmerk. Onder Debiteur punt 5 van dit Keurmerk is bepaald dat indien ter zake geen contractuele regeling bestaat tussen de leverancier en de debiteur, maximaal de tarieven conform het Rapport Voorwerk II in rekening mogen worden gebracht.

Blijkens deze richtlijnen, die ook gelden voor kantonzaken, en die van toepassing zijn op deze vordering (zie <http://www.rechtspraak.nl/Procedures/Landelijke-regelingen/Sector-kantonrecht/Pages/Staffel-incasso-kosten-en-salarissen-in-rolzaken-sector-kanton.aspx>) mag voor een vordering met een hoofdsom tot € 5.000, € 600 aan incassokosten in rekening worden gebracht.

Verweerster heeft derhalve niet meer aan incassokosten in rekening gebracht als waartoe zij op grond van de toepasselijke gedragsregels was gerechtigd.

Daar komt bij dat uit de stukken naar voren komt dat verweerster heeft ingestemd met een betaling van een lager bedrag, te weten € 450, tegen finale kwijting. Verweerster stelt dit bedrag te hebben ontvangen en het dossier te hebben gesloten. De Raad kan evenwel niet verifiëren of dit het geval is en daarmee ook niet of en in hoeverre dit te rijmen valt met het aanbod van klager om € 150 te betalen. Echter, wat daarvan zij, verweerster was zoals gezegd gerechtigd een bedrag van € 600 aan incassokosten in rekening te brengen, zodat zij reeds op die grond geen genoegen behoeft te nemen met het aanbod van klager.

De conclusie van het vorenstaande is dat de klacht in al zijn onderdelen ongegrond is.

Uitspraak:

De Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen:
verklaart de klacht ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 4 juni 2012.

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