

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 9 juli 2012

in de zaak van

,
verder te noemen "klager"

tegen:

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

De procedure:

Klager heeft bij brief van 25 april 2012, vervolgens toegelicht en aangevuld bij brieven en e-mails van 28 april, 2 mei, 11 mei, 12 mei en 17 mei 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.

Bij verweerschrift van 22 mei 2012 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 de klacht:

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

Klager stelt dat verweerster ten onrechte een vordering op hem tracht te incasseren, nu hij geen overeenkomst heeft gesloten met XXXXX, verweersters opdrachtgever, op grond waarvan hij abonnementsgeld verschuldigd zou zijn. Voorts heeft verweerster geen onderliggende stukken verstrekt die de vordering staven, nadat hij daarom heeft verzocht. Daarbij heeft verweerster geen spoed betracht bij het afwickelen van de vordering, niet (tijdig) een ontvangstbevestiging verzonden en klager niet (tijdig) gewezen op de beroepsprocedure bij de Raad. Voorts heeft verweerster ten onrechte geen gebruik gemaakt van het aanbod van klager om de zaak in der minne te regelen. Overigens heeft verweerster klager medegedeeld dat sprake is van een betaalafpraak, waarvan geen sprake is. Verweerster heeft met het vorenstaande in strijd gehandeld met de gedragscode.

Klager wenst dat de Raad beslist dat verweerster wordt opgedragen de aanmaning d.d. 25 februari 2012 in te trekken, dat daarvan melding wordt gemaakt aan de directie van XXXXX en aan hem, alsmede dat verweerster wordt veroordeeld tot vergoeding van proceskosten.

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

Verweerster heeft tijdig en adequaat gereageerd op de klacht. Onderbouwende stukken zijn verstrekt, waarbij verweerster overigens afhankelijk is van de snelheid waarmee haar opdrachtgever reageert. Ten aanzien van de betaalafsprake is aan klager uiteen gezet dat op onderdelen van haar kant sprake was van een foutieve actie, waarvoor excuses zijn aangeboden. De vordering is evenwel rechtmatig. Van enige overtreding van de gedragsregels is geen sprake.

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 dan ook niet bevoegd het inhoudelijke geschil tussen partijen te beoordelen.

Op grond daarvan kan en zal de Raad zich niet uitlaten over de vraag of er al dan niet een rechtsgeldige overeenkomst is gesloten tussen klager en verweersters opdrachtgever en of en in hoeverre van door klager verstrekte machtigingen al dan niet terecht gebruik is gemaakt. In het verlengde daarvan zal de Raad zich evenmin uitspreken over de vraag of de vordering die verweerster op klager geldend heeft gemaakt naar aard en/of omvang als zodanig juist is. Die beoordeling is voorbehouden aan de gewone (burgerlijke) rechter.

Ook zal de Raad zich niet uitlaten over enige handeling van verweersters opdrachtgever, nu de Raad uitsluitend oordeelt over de handelwijze van verweerster zelf.

Voor zover klager derhalve een uitspraak van de Raad op deze onderdelen zou wensen, is klager niet ontvankelijk in zijn klacht.

Overigens zijn de door de Raad op te leggen sancties beperkt tot hetgeen is verwoord in artikel 10 van het Huishoudelijk Reglement. Dit brengt met zich dat - ook indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden - geen van de hiervoor omschreven door verweerster gewenste sancties kunnen worden opgelegd, zodat klager in zoverre eveneens niet ontvankelijk is.

De Raad zal 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 Raad heeft in andere geschillen reeds herhaalde malen 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 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" onder 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.

De stellingen van klager komen erop neer dat verweerster in dit geval niet (voldoende) heeft voldaan aan deze verplichtingen.

De Raad stelt vast dat klager verweerster in zijn e-mail van 6 maart 2012 in overweging geeft de kosten niet verder te laten oplopen en heeft verzocht om een bewijs dat sprake zou zijn van een overeenkomst tussen hem en verweersters opdrachtgever, alsmede van een machtiging tot automatische incasso. Met verweerster is de Raad van oordeel dat die brief niet dient te worden opgevat als een klacht betreffende de handelwijze van verweerster, maar als een verzoek tot onderbouwing van een vermeende vordering. Om die reden geldt in dat verband niet de in "Interne organisatie en administratie" onder punt 4 van het Keurmerk geformuleerde eis, dat binnen 5 dagen een ontvangstbevestiging moet worden verzonden en dat de debiteur dient te worden gewezen op de beroepsprocedure. Derhalve is dit klachtonderdeel ongegrond.

Vervolgens heeft verweerster contact gezocht met haar opdrachtgever en heeft vervolgens de verkregen onderbouwende stukken aan klager toegezonden. Daarbij is onvermijdelijk dat hiermee enige tijd is gemoeid. Voorts is verweerster daarbij afhankelijk van haar opdrachtgever. De termijn die in casu is verstreken tussen het verzoek van klager en de reactie van de opdrachtgever, waarna de verkregen stukken aan klager zijn verzonden, acht de Raad - nog daargelaten dat verweerster daarop zoals gezegd slechts beperkt invloed heeft - noch onredelijk, noch onbegrijpelijk lang.

Voorts stelt de Raad vast dat vervolgens een uitgebreide correspondentie heeft plaatsgevonden tussen klager en verweerster, waarbij ook wordt ingegaan op de door klager aangevoerde argumenten. Dat klager zich niet kan vinden in de standpunten van verweerster maakt dit niet anders.

Verder kan worden vastgesteld dat verweerster klager in haar brief van 10 mei 2012 heeft gewezen op de beroepsprocedure, naar aanleiding van de brief van klager van 2 mei 2012, waarin klager aangeeft niet meer met verweerster te willen corresponderen en waarin klager aangeeft de Raad over de zaak te willen laten oordelen. De Raad is van oordeel dat met die brief van klager geen sprake meer is van verzoeken aan verweerster of van enig minnelijk traject en vanaf dat moment daadwerkelijk sprake is van een klacht. Door klager op dat moment op de beroepsprocedure te wijzen heeft verweerster aan haar verplichting dienaangaande voldaan.

De Raad is op grond van het vorenstaande van oordeel dat uit de overgelegde stukken blijkt dat verweerster heeft voldaan aan de hiervoor omschreven verplichtingen jegens de debiteur (klager) en dat verweerster ook voldoende grond had om het incassotraject jegens klager voort te zetten.

Overigens kan verweerster niet worden verplicht het geschil met klager in der minne te regelen. Uiteraard verdient dit de voorkeur boven enige procedure, maar dit kan slechts geschieden met instemming van beide partijen. In het onderhavige geval heeft verweerster aanleiding gezien de procedure voort te zetten, hetgeen haar vrij staat. Bovendien is verweerster in deze beslissing niet vrij, maar heeft zij zich ook te houden aan haar door de opdrachtgever gegeven instructies.

Resteert de vraag of verweerster met de schriftelijke mededeling aan klager dat sprake is van een "betaalafpraak" in strijd heeft gehandeld met de toepasselijke gedragsregels.

De Raad stelt vast dat verweerster op 1 mei 2012 schriftelijk aan klager te kennen heeft gegeven dat klager een betaalafpraak heeft getroffen. Op grond van wat klager en verweerster daarover hebben gesteld kan in ieder geval worden vastgesteld dat dit niet het geval was.

Verweerster heeft in haar brief van 10 mei 2012 aan klager uiteen gezet dat er iets mis was gegaan in de intern gevolgde procedure. Daarbij vermeldt verweerster:

“Echter heeft de behandelend incassospecialist per abuis de verkeerde actie genomen. U had in de betreffende brief een aankondiging moeten ontvangen van de door ons eenzijdig opgelegde betalingsregeling van één termijn. Tevens had u de daarbij behorende bevestiging moeten ontvangen waarin wij melden dat wij een betalingsregeling hebben opgelegd.”

In haar verweerschrift stelt verweerster dat conform de bij haar geldende procedure eenzijdig een betaalafpraak wordt opgelegd, van één termijn, bestaande uit het gehele openstaande saldo. Zij stelt verder:

“Van Rossum had met de juiste actie een bevestiging moeten ontvangen met de melding: “Wij hebben een betaalafpraak opgelegd.””

De Raad is van oordeel dat een dergelijke handelwijze van verweerster strijdig is met de Keurmerkcriteria. Daarin wordt immers onder het kopje “Debiteur” onder punt 1 onder meer bepaald dat gemaakte afspraken met een debiteur over betalingsregelingen schriftelijk aan de debiteur worden bevestigd. Daaruit volgt dat niet alleen de voornoemde foutieve melding aan klager, maar ook hetgeen volgens verweersters procedure aan klager had moeten worden medegedeeld niet in overeenstemming is met voormelde bepaling. Een betaalafpraak veronderstelt te allen tijde wederkerigheid en instemming van zowel de debiteur als van diens wederpartij (een incassobureau en/of diens opdrachtgever). Van een eenzijdig opgelegde betaalafpraak kan derhalve geen sprake zijn. Dit vormt niet alleen een “contradictio in terminis”, maar geeft bovendien veel onduidelijkheid bij de debiteur, zoals in het onderhavige geval ook is gebleken. Voorts - en niet in de laatste plaats - is het schriftelijk bericht aan een debiteur dat sprake is van een dergelijke afspraak, die niet met de debiteur is gemaakt, eenvoudigweg in strijd is met het Keurmerk.

De Raad geeft verweerster dan ook dringend in overweging haar procedure ter zake te herzien.

Verweerster heeft daarmee gehandeld in strijd met de toepasselijke gedragsregels, zodat dit klachtonderdeel gegrond moet worden geacht. Verweerster wordt daarvoor berispt.

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

Uitspraak:

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

verklaart klager deels niet ontvankelijk in zijn 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 klager het klachtengeld ad € 50,- verschuldigd is en aan de Raad ter zake van kosten € 1.000,-.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 9 juli 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 mevr. mr. J.P.G. Berkelaar 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