

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 27 februari 2012

in de zaak van

verder te noemen "klager"

tegen:

EOS Nederland B.V.

vertegenwoordigd door mevr. H.J. van de Wetering,
gevestigd te Tilburg,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klager heeft bij brief van 12 april 2011 met bijlage 16-2011 en bij email van 20 juni 2011 (en brief van 21 juni 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.

Verweerster heeft bij brief van 30 juni 2011 een kopie van het dossier ingezonden en op 25 oktober 2011 een verweerschrift.

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 hij zaken heeft gedaan met de opdrachtgeefster van verweerster, en dit bedrijf op een bepaald moment bestelde zaken ondeugdelijk heeft geleverd. Aangezien hij zijnerzijds daarop die overeenkomst niet is nagekomen is hij aangeschreven door verweerster. Hij stelt dat hij heeft verzocht om toezending van het volledig dossier, dat aan de gepretendeerde vordering ten grondslag lag en wijst erop dat brieven van 19 september, 10 oktober, 16 november 2009 en 22 februari 2010 nooit zijn beantwoord. Het dossier heeft hij niet, althans verre van volledig gekregen. Voorts stelt hij bij herhaling aan verweerster te hebben aangegeven dat de vordering van Opdrachtgeefster onterecht was en hij desondanks op 17 december 2010 een brief ontving van verweerster waarin rechtsmaatregelen werden aangekondigd. Hij verzoekt in zijn brief van 25 april 2011 aan verweerster om kort te sluiten met de opdrachtgever en hij heeft zelf Opdrachtgeefster ook nog schriftelijk benaderd. Op verschillende e-mails van klager is niet gereageerd.

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

In het verweerschrift stelt verweerster dat zij de mogelijkheid biedt om per e-mail te reageren naar een algemeen e-mailadres. Omdat de klacht niet geheel duidelijk was, is tweemaal om een toelichting verzocht.

Vervolgens geeft verweerster aan hoe de klacht naar de opdrachtgever toe en naar klager inhoudelijk is afgehandeld.

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.

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 geeft de Raad geen oordeel over het antwoord op de vraag of Opdrachtgeefster op juiste wijze de reclames over de bestelling van klager heeft behandeld.

Ten aanzien van de vraag of verweerster zich jegens klager heeft gedragen overeenkomstig de gedragsregels die gelden voor leden van de NVI, 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 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" 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. Vorenstaande zorgplicht is mede ingegeven door het feit dat incassoactiviteiten zeer belastend zijn voor debiteuren en dat dit in nog hogere mate het geval is indien een gepretendeerde vordering onterecht of niet aantoonbaar blijkt te zijn en/of ter zake rechtsmaatregelen worden aangekondigd.

De Raad stelt vast, dat concrete mails over de periode van 8 september 2010 tot 18 april 2011 zich niet in het dossier bevinden en dat klager evenmin specificereert waaruit de 'tsunami' van incassoaanschrijvingen heeft bestaan. Daarmee is de klacht slechts beperkt onderbouwd. Dit neemt evenwel niet weg, dat verweerster niet de stelling van klager heeft weersproken, dat hij bij herhaling aan verweerster heeft aangegeven dat de vordering van Opdrachtgeefster onterecht was en dat hem, zonder dat daarop door verweerster een reactie is gegeven, een brief werd gezonden waarbij werd bedreigd met rechtsmaatregelen. Verweerster heeft voorts niet gesteld of aangetoond, dat zij voorafgaand aan voornoemde brief met Opdrachtgeefster contact heeft gezocht over de grondslag van de vordering, terwijl het verweer van klager daarvoor wel aanleiding gaf. Uit het dossier volgt eerder het tegendeel, te weten dat verweerster eerst met Opdrachtgeefster contact heeft opgenomen ná het indienen van de klacht. Immers, pas bij brief van 10 mei 2011 reageert verweerster pas inhoudelijk. In die brief wordt met evenzoveel woorden gesteld, dat deze brief een reactie is op de eerdere brief van klager, de klacht dus en wordt verwezen naar een contact met de opdrachtgeefster.

Uit het vorenstaande volgt dat verweerster niet heeft voldaan aan de hiervoor vermelde zorgplicht jegens klager, hetgeen ertoe leidt dat de klacht gegrond is; verweerster zal daarvoor worden berispt.

Herhaald wordt, dat het de Raad niet vrijstaat om de klacht te beoordelen voor zover het gaat om een inhoudelijke beoordeling, derhalve in het bijzonder of en in hoeverre Opdrachtgeefster de tussen haar en klager gesloten overeenkomst heeft uitgevoerd.

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

Uitspraak:

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

verklaart klager gegrond en berispt verweerster voor de in de uitspraak omschreven gedraging;

bepaalt dat verweerster aan klagster het klachtengeld ad € 50,- verschuldigd is en aan de Raad ter zake van kosten € 1.000,-.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 27 februari 2012.

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



L.F.A. Husson
voorzitter