

**Raad van Toezicht
NVI, Nederlandse Vereniging van gecertificeerde
Incasso-ondernemingen**

Postbus 279
1400 AG BUSSUM
T: 035-6994210 F: 035-6945045

Uitspraak van de Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen, gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de Raad, gegeven op 30 januari 2013

in de zaak van

verder te noemen "klager"

tegen:

Intrum Justitia,

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

De procedure:

Klager heeft bij e-mails van 27 april 2012, 2 juli 2012, 16 en 20 augustus 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 19 november 2012 heeft verweerder, 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 verweerder reeds enige tijd een vordering die ruim 10 jaar oud is, bij hem tracht te incasseren. Dit, terwijl hij heeft bestreden dat de opdrachtgever van verweerder de tussen hen gesloten overeenkomst behoorlijk is nagekomen. Verweerder was aanvankelijk incassogemachtigde en heeft later de vordering overgenomen van XXXX, thans XXXX. Klager wordt ten onrechte gedurende 10 jaren lastig gevallen met een onterechte vordering. Er is geen dossierkennis, er wordt niet gewerkt conform de richtlijnen van de NVI, omdat het dossier niet in het bezit is van verweerder. Er is meerdere malen - ook telefonisch - contact opgenomen, maar er wordt niet adequaat gereageerd. Het dreigen met een juridische rechtsgang wordt niet geëffectueerd en door verweerder wordt een adres gebruikt, waar hij al 10 jaren niet meer woont (brief 9 juli 2011). De incassokosten zijn onjuist berekend en

klager maakt aanspraak op een vergoeding van € 150,- voor - naar de Raad begrijpt - smartengeld, dan wel kosten die de afgelopen jaren zijn gemaakt.

Daarbij merkt de Raad het volgende op. Klager heeft bij het indienen van zijn klacht verwezen naar zijn website en gesteld dat hetgeen daarin is vermeld als klacht moet worden aangemerkt. Nu klager niet zijn klacht uitdrukkelijk heeft geformuleerd heeft de Raad uit de veelheid van stukken op de website en overige mails het bovenstaande als samenvatting van de klachten aangemerkt. Indien klager nog over andere onderwerpen had willen klagen komt het voor zijn risico, dat de Raad dit niet als zodanig heeft begrepen. Het is immers niet aan de Raad om uit de inhoud van een website een klacht te destilleren.

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

Verweerder is van mening correct te hebben gehandeld. Hij stelt de brief van 9 juli 2011 te hebben beantwoord op 19 juli 2011, de brieven van 24 november 2011 is op 27 december 2011 beantwoord en de brief van 1 december 2011 op 20 december 2011. Ook latere e-mails zijn behoorlijk beantwoord. Verweerder stelt behoorlijk te hebben gehandeld en heeft aangevoerd, dat geen grond bestaat voor enige vergoeding van kosten. Verweerder stelt, dat de vordering terecht is, die terecht in 2004 uit handen is gegeven aan verweerder en dat de incassokosten op juiste wijze volgens de toen geldende normen zijn berekend. Hij stelt "Op basis van uw betwisting hebben wij er uiteindelijk voor gekozen om het dossier te sluiten. De vordering kon namelijk vanwege de ouderdom (factuur van 26 april 2004) niet meer onderbouwd worden." (vgl. brieven 10 februari 2012 en 18 mei 2012).

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 en zal zich daarom niet uitlaten over de vraag of de vordering op zich terecht is/was of niet en evenmin of de vordering was verjaard, dan wel de stuiting bij brief van 13 september 2010 rechtsgevolg heeft.

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 16 van het Huishoudelijk Reglement.

Derhalve is klager niet ontvankelijk in zijn klacht voor zover deze betreft de door hem gewenste uitspraak dat verweerder een vergoeding zou moeten betalen.

Voorts is de geschillenprocedure niet geëigend om klachten in te dienen tegen individuele werknemers van verweerder. Op die grond gaat de Raad voorbij aan de - (welhaast) beledigende - opmerkingen aan het adres van diverse personen.

Nu verweerder de eerdere mails op correcte wijze heeft beantwoord, oordeelt de Raad geen grond aanwezig om het optreden van het personeel van verweerder aan hem als lid aan te rekenen en is de klacht in zoverre ongegrond.

Ten aanzien van de vraag of verweerder zich overigens 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.

Daar komt bij, dat van een redelijk handelende incasso-organisatie mag worden verwacht, dat zij adequaat reageert op door de debiteur geuite bezwaren. Onder 'adequaat reageren' verstaat de raad niet alleen dat bij gemotiveerde betwisting behoorlijk navraag wordt gedaan bij de opdrachtgever, maar ook, dat vervolgens in tijd adequaat wordt gereageerd. In het onderhavig geval is die grens overschreden. Uit het dossier blijkt, dat klager naar aanleiding van de sommatie in 2004 reeds met verweerder contact heeft opgenomen en verweerder de incassering vervolgens niet heeft doorgezet. Het is onbehoorlijk om vervolgens op 13 september 2010 de incasso - **dan als eigenaar van de vordering** - weer op te pakken en klager opnieuw aan te schrijven zonder enig dossieronderzoek, terwijl bekend was, althans had kunnen en moeten zijn, dat de vordering werd bestreden. De reden, dat de vordering niet meer onderbouwd kon worden had verweerder bovendien reeds bekend kunnen zijn vóórdat werd besloten tot verdere incasso op 13 september 2010 indien op dat moment dossieronderzoek zou zijn gedaan. In zoverre is de klacht gegrond. Daarbij merkt de Raad op, dat het voor het handelen van een incasso-organisatie geen verschil mag uitmaken of zij daarbij handelt als incassogemachtigde of (economisch) eigenaar van de vordering. Voor een debiteur, zoals klager, maakt dat immers geen verschil.

Overigens is de brief van 13 september 2010 niet in strijd met het Keurmerk en het taalgebruik is - naar het oordeel van de Raad - zakelijk en niet dreigend; in zoverre is de klacht niet gegrond.

Verder is het niet effectueren van een rechtsgang niet in strijd met de gedragsregels, voor zover die (aangekondigde) rechtsgang als zodanig onder de gegeven omstandigheden reëel is. Dat is hier het geval. Of deze rechtsgang uiteindelijk daadwerkelijk wordt geëffectueerd is een bevoegdheid en geen verplichting van verweerder en/of haar opdrachtgever. In voorkomend geval staat het bovendien ook een debiteur vrij om ter zake een procedure te beginnen bij de gewone rechter. Ook dat klachtonderdeel is derhalve ongegrond.

De destijds gevorderde incassokosten zijn niet in strijd met hetgeen het Keurmerk daarover in 2004 bepaalde; hetgeen overigens is aangevoerd is onvoldoende onderbouwd dan wel zodanig - in e-mails - weerlegd door verweerder, zodat die onderdelen eveneens ongegrond zijn.

Het vorenstaand leidt ertoe dat de klacht deels gegrond is; verweerder zal daarvoor worden berispt.

Nu de NVI met haar leden heeft afgesproken dat ook bij gedeeltelijke gegrondverklaring van een klacht het betrokken lid € 1.000,- verschuldigd zal zijn, zal tevens dienovereenkomstig worden beslist.

Uitspraak:

De Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen verklaart klager deels niet ontvankelijk in de klacht;

verklaart de klacht deels gegrond en berispt verweerder voor de in de uitspraak omschreven gedraging;

verklaart de klacht voor het overige ongegrond;


bepaalt dat verweerder 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 30 januari 2013.

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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'L.F.A. Husson', written in a cursive style.

L.F.A. Husson
voorzitter