

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 Incasso-ondernemingen, gevestigd te Den Haag, verder te noemen de Raad, gegeven op 8 mei 2013

in de zaak van:

verder te noemen "klager"

tegen:

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

De procedure:

Klager heeft bij brief van 9 januari 2013 (met bijlagen), aangevuld bij brief van 4 februari 2013, 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 20 maart 2013 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 het beroep:

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

Verweerster heeft verzuimd gespecificeerd aan te geven waar de gepretendeerde vordering uit bestaat, c.q. heeft haar kosten niet separaat vermeld. Bij e-mail van 13 november 2012 aan de Raad heeft klager aangegeven dat de betaling van hoofdsom en kosten ad € 114,- is gedaan onder dreiging van beslaglegging.

Aan een aanmaning, waarin een betalingstermijn wordt gesteld, dient overigens een finale waarschuwing vooraf te gaan, hetgeen niet is gebeurd. Bovendien was klager niet in de gelegenheid binnen de gestelde termijn van 2 weken te betalen, vanwege verblijf in het buitenland, gedurende een groot deel van het jaar.

Meerdere malen zijn gedane toezeggingen, met name betreffende onderbouwing van de vordering, door verweerster niet nagekomen

Verweerster heeft niet aangegeven waar klager een klacht kon indienen, terwijl daarom door klager is gevraagd.

Verweerster heeft niet binnen de door de NVI gestelde reactietermijn van 15 werkdagen gereageerd op de naar haar doorgezonden klacht.

Verweerster wenst niet mee te werken aan de door verweerster aangeboden terugbetaling van € 40, onder de voorwaarde van finale kwijting.

Klager wenst een vergoeding voor de door hem gemaakte kosten en bestede tijd, te weten € 625, ex BTW.

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

Verweerster heeft tijdig gereageerd op de door de NVI doorgezonden klacht. Klager is middels de vermeldingen op gevoerde correspondentie gewezen op het feit dat zij lid is van de NVI en waartoe hij zich moet wenden in het kader van een geschil. Het klopt dat er een fout is gemaakt en dat de hoofdsom in eerste instantie ten onrechte is opgehoogd met € 40. Dit is aan klager gemeld en daarvoor zijn excuses aangeboden. Het bedrag is vervolgens correct in rekening gebracht en klager heeft de gevraagde informatie ontvangen.

Voorafgaand aan de overdracht van de vordering aan verweerster, heeft haar opdrachtgever klager schriftelijk een betalingstermijn gesteld, met daarbij tevens de mededeling dat bij het uitblijven van betaling de zaak zou worden overgedragen aan het incassobureau en dat alsdan incassokosten in rekening zouden worden gebracht. Daarmee is aan de wettelijke zorgplicht voldaan. Verweerster ziet geen reden over te gaan tot vergoeding van de door klager gevorderde vergoeding. Verweerster heeft klager bericht waarom zij heeft aangeboden de incassokosten te retourneren, hetgeen niets te maken heeft met het onterecht in rekening brengen daarvan of het niet nakomen van enige op haar rustende verplichting. Van enige chantage in dat opzicht 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 in dat kader ook 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 16 van het Huishoudelijk Reglement. De Raad kan op grond daarvan een lid van de NVI niet opleggen een (schade)vergoeding te betalen aan een klager. Om die reden is klager niet ontvankelijk in dat onderdeel van de klacht en is de positie die klager in dit geschil inneemt niet relevant.

Uit het dossier volgt dat verweerster op de met de brief van de NVI van 11 januari 2013 doorgezonden klacht heeft gereageerd bij brief gedateerd 31 januari 2013, hetgeen valt binnen de door de NVI gestelde termijn van 15 werkdagen. Ook overigens is niet gebleken dat voornoemde termijn door verweerster is overschreden. Dit is in casu ook niet relevant. Uit artikel 3, leden 3 en 4 van de Geschillenregeling NVI vloeit immers voort dat indien deze termijn wel zou zijn overschreden - en op grond daarvan moet worden aangenomen dat partijen binnen die termijn niet tot een voor hen aanvaardbare oplossing zijn gekomen - het enige gevolg daarvan is dat het beide partijen vrij staat het geschil voor te leggen aan de Raad. Dit laatste is in dit geval ook gebeurd.

Ingevolge het Keurmerk heeft verweerster de verplichting klagers te attenderen op beroepsmogelijkheden (D onder 4). Niet is bepaald op welke wijze dat dient te geschieden.

Anders dan klager is de Raad van oordeel dat verweerster met de desbetreffende vermelding die zij kennelijk in haar schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht d.d. 31 oktober 2012 (prod. 8 bij verweerschrift) heeft opgenomen, in voldoende mate heeft voldaan aan de genoemde verplichting.

Verweerster heeft gesteld dat haar opdrachtgever - voorafgaand aan de overdracht van de vordering - op 4 september 2012 een aanmaning heeft gezonden. Die stelling vindt steun in het feit dat deze aanmaning zich ook in het dossier bevindt (prod. 2 bij verweerschrift). Daarin wordt aangegeven wat de reden is van deze aanmaning, een betalingstermijn gesteld en aangekondigd wat de gevolgen zullen zijn indien niet binnen de gestelde termijn wordt betaald. Naar het oordeel van de Raad mocht verweerster er dan ook vanuit gaan dat ter zake aan de wettelijke zorgplicht was voldaan. Indien voornoemde aanmaning niet door klager is ontvangen – zoals klager stelt – is dat bovendien een omstandigheid die verweerster niet kan worden aangerekend. Ook overigens kan niet worden vastgesteld dat verweerster op dit punt in strijd heeft gehandeld met enige gedragsregel.

Daarbij heeft te gelden dat indien een betalingstermijn wordt gesteld, waaraan een debiteur niet tijdig voldoet door omstandigheden die aan hem zijn toe te rekenen, de gevolgen hiervan niet op het incassobureau kunnen worden afgewenteld. Het feit dat - zoals klager stelt - zijn moeder een groot deel van het jaar in het buitenland verblijft, is een dergelijke omstandigheid, waarmee verweerster geen rekening behoeft te houden.

Wat de vordering zelve betreft wordt het volgende overwogen.

De zorgvuldigheid die van een redelijk handelende incasso-organisatie mag worden verwacht brengt met zich, 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. alsdan dient een nader onderzoek te worden ingesteld naar de rechtmatigheid van de vordering.

Bij haar e-mail van 12 november 2012 heeft verweerster - in antwoord op de aan haar gerichte klacht van 31 oktober 2012 - erkend dat er aan haar zijde fouten zijn gemaakt in die zin, dat ook de hoofdsom abusievelijk met € 40 is verhoogd en dat niet adequaat is gereageerd op verzoeken van klager om nadere informatie betreffende de vordering. Naar het oordeel van de Raad zijn die gebreken evenwel vervolgens met de toezending van onderbouwende stukken en nadere uitleg, onder aanbieding van excuses, afdoende hersteld.

Daarbij merkt de Raad wel op dat uit de brieven van verweerster van 17 en 26 oktober 2012 niet blijkt welk deel van de vordering betrekking heeft op de hoofdsom en welk deel op incassokosten. In die zin zou het wenselijk zijn geweest de toelichting zoals daaromtrent verwoord in verweersters brief van 28 september 2012 ook alhier op te nemen. De Raad is evenwel van oordeel dat het klager met de toelichting in verweersters e-mail van 12 november 2012, voldoende duidelijk had moeten zijn welk bedrag de hoofdsom en welk bedrag de incassokosten betrof.

Daarbij is van belang dat voornoemde uitleg was gegeven en de betreffende correcties hadden plaatsgevonden voordat klager een klacht bij de NVI heeft ingediend.

Verweerster heeft klager aangeboden de betaalde incassokosten van € 40 terug te betalen, doch daaraan de voorwaarde van finale kwijting gesteld. Indien en voor zover klager van mening is dat deze incassokosten ten onrechte in rekening zijn gebracht, maakt dit

onderdeel uit van het inhoudelijke geschil tussen partijen, namelijk of de hoofdsom al dan niet terecht wordt gevorderd. Zoals gezegd is de Raad niet bevoegd daarover te oordelen, maar komt dit oordeel toe aan de gewone rechter.

Wel geldt echter dat het verweerster te allen tijde vrij staat een voorstel - al dan niet onder voorwaarden te doen - evenals het klager vrij staat dit voorstel vervolgens - al dan niet onder voorwaarden - te accepteren of niet. Dat sprake zou zijn van chantage kan de Raad dan ook niet volgen.

Voor wat betreft het klachtonderdeel dat klager onder dreiging van beslaglegging is overgegaan tot betaling overweegt de Raad als volgt.

In de door klager bedoelde sommatie komt de zinsnede voor:

'In dit kader maken wij u erop attent dat een gerechtelijke invorderingsprocedure zeer hoge kosten en onwenselijke maatregelen met zich meebrengt (beslaglegging door de deurwaarder)." en verderop de zinsnede:

'Let op: Niet betalen en/of reageren leidt tot zeer hoge kosten!!!".

Gezien deze zinsnede acht de Raad het aannemelijk dat klager hierdoor zich gedwongen voelde te betalen. In het algemeen is er geen bezwaar tegen indien de incasso-onderneming zich bedient van ferme taal bij het aanschrijven. De bedoeling van een dergelijke aanschrijving is er immers op gericht debiteuren, die weigerachtig zijn en ten onrechte in gebreke blijven openstaande vorderingen te voldoen, alsnog tot betaling te dwingen. Dat neemt echter niet weg dat verweerster ook daarbij dient te blijven binnen de door het Keurmerk aangegeven grenzen.

De Raad is van oordeel, dat verweerster in het onderhavige geval door de voornoemde zinsneden in de sommatie op te nemen, heeft gehandeld in strijd met de regels van het Keurmerk ("Debiteur" onder 1. en 2.).

Het staat haar immers niet vrij om te dreigen met maatregelen, die in alle redelijkheid niet genomen kunnen worden. Daarbij neemt de Raad in aanmerking dat slechts hoge kosten voor de gedaagde partij met een procedure zijn gemoeid indien komt vast te staan, dat de vordering terecht is ingesteld. Dit voorbehoud ontbreekt in genoemde zinsneden.

De klacht is in zoverre gegrond en verweerster wordt om voormelde reden dringend in overweging gegeven deze zinsneden met inachtneming van deze uitspraak onmiddellijk te wijzigen c.q. niet standaard in haar aanschrijvingen te hanteren.

Verweerster zal - nu zij in het onderhavige geval heeft gehandeld in strijd met het Keurmerk - worden berispt.

Het vorenstaande leidt ertoe dat klager deels niet ontvankelijk is in zijn klacht en dat de klacht voor het overige deels gegrond is. Gelet op de omstandigheden van het geval geeft de Raad verweerster in overweging om met klager in overleg te treden over een billijke tegemoetkoming nu de Raad wat dat betreft geen bevoegdheid toekomt.

Overeenkomstig de tussen de leden geldende afspraak zal verweerster gehouden zijn een bedrag van € 1.000,- te betalen aan de vereniging. Tevens is verweerster gehouden aan klager - door tussenkomst van het secretariaat – het klachtengeld aan klager te vergoeden.

Uitspraak:

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

verklaart klager deels niet ontvankelijk in de klacht;

verklaart de klacht voor het overige deels gegrond en berispt verweerster voor de in deze uitspraak omschreven gedraging;

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 Den Haag op 8 mei 2013.

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

De heer mr L.F.A. Husson, voorzitter,
mr. R. Brand en 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