

KLACHTENCOMMISSIE VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN GECERTIFICEERDE INCASSO-ONDERNEMINGEN

Uitspraak van de Klachtencommissie van de Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde Incasso-ondernemingen, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de Commissie (gegeven te Amersfoort, 21 september 2022 – 21-134)

Inzake klacht van:

XXX

te XXX

verder te noemen klaagster, vertegenwoordigd door gemachtigde: XXX

tegen:

Direct Pay Services B.V.

gevestigd te Barendrecht,

verder te noemen verweerder

gemachtigde: Webcasso

De procedure

Klaagster heeft op 11 juli 2016 op de website van [leverancier] detoxcapsules besteld. Zij heeft ervoor gekozen om de bestelling achteraf te betalen. De leverancier heeft vervolgens de vordering overgedragen aan Afterpay (arvato Finance B.V.). Klaagster heeft na aanmaning de rekening niet betaald omdat zij ziek is geworden van de preparaten. Afterpay heeft de vordering gecedeerd aan verweerder. Het geschil is vervolgens voorgelegd aan de rechtbank Midden-Nederland, die op 25 oktober 2017 uitspraak heeft gedaan en klaagster heeft veroordeeld om de vordering te voldoen. Het vonnis is op 12 juli 2018 betekend nadat een betalingsregeling is getroffen waaraan niet geheel voldaan is door klaagster. Door het deurwaarderskantoor LAVG is 12 mei 2021 derdenbeslag gelegd. Op 9 juni 2021 is het dossier gesloten nadat door klaagster € 454,74 was betaald op een openstaand bedrag van € 601,16. In de periode 27 oktober 2021- 9 november 2021 stuurt gemachtigde van klaagster mails aan verweerder waarin hij stelt dat de retourontvangstbevestiging van 19 augustus 2018 betrekking heeft op de zaak waarin vonnis is gewezen.

De commissie heeft klaagster en verweerder gehoord op 29 augustus 2022, waarbij klaagster niet in persoon is verschenen. Klaagster werd vertegenwoordigd door haar gemachtigde die digitaal is gehoord. Verweerder werd vertegenwoordigd door mr. R.A. Plug van Webcasso. Het verslag van de hoorzitting is gevoegd bij deze uitspraak.

Beoordeling van de klacht

1. Klaagster heeft in haar klaagschriften van 8 november 2021 en 26 januari 2022 aangegeven dat zij van mening is dat er sprake is van een gerechtelijke misleiding die is bewerkstelligd door verweerder. Verweerder zou haar na een gerechtelijke uitspraak ten onrechte een bedrag van € 601,- hebben laten aflossen aan gerechtsdeurwaarder LAVG. Zij meent dat dit ten onrechte is geweest omdat zij de aangebroken verpakking van het product (vita minipreparaten) na ernstige gezondheidsklachten heeft geretourneerd aan de leverancier. Dat heeft zij gedaan na overleg met de leverancier, die vervolgens heeft aangegeven dat zij niets meer behoefde te betalen. Dit zou zijn bevestigd in mails van de leverancier van 19 augustus 2018 en 27 september 2021. Verweerder is desondanks doorgegaan met het incasseren van het bedrag en is een betalingsregeling met haar overeengekomen.

Door haar medische toestand heeft zij zich laten intimideren en inpalmen door verweerder. Zij verwijst naar het Tv-programma Kassa, waarin aan de orde geweest zou zijn dat incassobureaus en deurwaarders burgers intimideren met louche aanval methodes als gevolg waarvan burgers overgaan tot betaling voor een bedrag dat zij reeds hebben voldaan. Zij meent hiervan ook het slachtoffer te zijn omdat zij van de leverancier had begrepen dat zij niet meer hoefde te betalen

omdat zij de artikelen in overeenstemming met voorschriften had geretourneerd. Zij meende dus ontheven te zijn van de betaalplicht.

2. Het standpunt van verweerder is dat klaagster een retourbevestiging heeft ontvangen van een bestelling van ordernummer 137*** van 19 augustus 2018. Deze vordering is ook niet door verweerder geïncasseerd, omdat er geen sprake is van een vordering. Het product is immers geretourneerd.

In de zaak van de order van 11 juli 2016 (ordernummer 14***) heeft de rechter een vonnis gewezen, dat op 12 juli 2018 is betekend. Op grond hiervan is op 7 augustus 2018 een betalingsregeling getroffen met klaagster. Het product is niet binnen de voorwaarden van 14 dagen geretourneerd. Bij mail van 9 augustus 2017 geeft klaagster aan niet te kunnen betalen. Op het openstaande bedrag is een korting van € 20,- gegeven. Dat is in overleg met de oorspronkelijke leverancier gebeurd. Er is dus wel degelijk ruggenspraak geweest met de leverancier.

3. De Commissie beoordeelt de klacht als volgt

In deze klacht gaat om twee bestellingen. Enerzijds de bestelling uit 2016, waarin de rechter een uitspraak heeft gedaan. Op grond hiervan is op 7 augustus een betalingsregeling getroffen met klaagster. En anderzijds een bestelling van 19 augustus 2018, die klaagster binnen de verplichte termijn van 14 dagen heeft geretourneerd en de leverancier heeft laten dat er verder geen betalingsverplichting meer is. De commissie heeft de indruk dat er sprake is van een misverstand en klaagster de mededeling over de tweede bestelling ten onrechte heeft opgevat als dat deze betrekking zou hebben op de bestelling uit 2016. Dat kan alleen al niet omdat in deze laatste zaak in oktober 2017 een vonnis is gewezen en de bevestiging van de retourbevestiging van 19 augustus 2018 is.

Over de betalingsregelingen die betrekking hebben op de zaak uit 2016 heeft verweerder zowel voor als na de gerechtelijke uitspraak overleg gevoerd met klaagster. Voorts is na overleg met de leverancier aan klaagster een korting van € 20,- gegeven op de oorspronkelijke aankoopprijs.

Gelet op het bovenstaande stelt de commissie vast dat verweerder geen incassomaatregelen heeft genomen op de bestelling uit 2018 omdat die binnen de gestelde termijn was afgehandeld. Verweerder heeft hiervoor ook geen opdracht gekregen. De door klaagster ontvangen mails dat er niets meer betaald behoefde te worden hadden immers betrekking op deze bestelling en niet op die uit 2016. De commissie heeft dan ook uit de stukken noch uit het besprokene tijdens de hoorzitting kunnen opmaken dat verweerder ten onrechte bedragen zou hebben willen innen op de bestelling uit 2018. De incassomaatregelen en het bedrag van € 601,- waar klaagster op doelt hadden betrekking op de bestelling uit 2016.

Voorts heeft klaagster niet aannemelijk kunnen maken dat door verweerder een regel is geschonden die is neergelegd in het Keurmerk van de NVI, in de statuten of andere van toepassing zijn gedragsregels.

Uitspraak:

De Klachtencommissie van de Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde Incasso-ondernemingen:

verklaart de klacht ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te Amersfoort, 21 september 2022

De Klachtencommissie,
Mr. G.N. Roes, voorzitter
Mr. A.Th.G.M. de Lange, plaatsvervangend voorzitter
G.M. Hoogaars, lid