

**Raad van Toezicht
Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde
Incasso-ondernemingen**

Postbus 22142
1302CC Almere
T: 0850471833

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 25 januari 2021

in de zaak van

de heer **XX**
wonende te XX
verder te noemen "klager"

tegen:

Infoscore Nederland B.V.
gevestigd te Heerenveen,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klager heeft bij e-mail van 30 juni 2020 een klacht ingediend bij KIGID en op 17 juli 2020 bij de Raad. Pogingen voordien 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 gereageerd op de klacht.

Vervolgens hebben partijen nog op elkaars reacties gereageerd.

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 heeft in zijn klacht aangevoerd, dat hij is aangemaand tot betaling van een factuur, die reeds was voldaan. Een tweede factuur waarvan betaling werd verlangd heeft hij nooit ontvangen en evenmin een betalingsherinnering. Het gaat daarbij om een bedrag van € 60,30. Dit bedrag zou later verrekend zijn met een andere factuur. Daarbij wordt door verweerster ten onrechte aanspraak gemaakt op tweemaal betaling en tweemaal kosten. Bovendien wordt aanspraak gemaakt op een betaling waarvan de betalingstermijn nog niet is verstreken. Dit ervaart klager als dwingend. Bovendien levert verweerster geen bewijsmateriaal ter onderbouwing van de claim. Verweerster heeft geen bewijs van de factuur overgelegd, noch van herinneringen die zouden zijn verstuurd. Verweerster zou de

tweede openstaande factuur hebben vereffend met een volgende factuur. Dit klopt niet. Een en ander is in strijd met het Keurmerk.

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

Verweerster stelt dat het juist is dat een factuur reeds was betaald, maar deze betaling bleek niet juist te zijn verwerkt omdat bij de betaling het verkeerde betalingskenmerk was vermeld. Een tweede factuur is te laat betaald en dat betekent dat klager de 'wettelijke incassokosten en rente verschuldigd is geworden. Het is juist dat haar opdrachtgever Marktplaats nog een vordering heeft 'doorgezet', waarvan de betalingstermijn nog niet was verstreken. De betalingstermijn liep tot 19 juli 2020. Zij verwijst naar een bijlage, waaruit dat blijkt. De betalingsherinneringen worden automatisch verstuurd naar het door klager opgegeven e-mailadres. Overigens is er bij een vordering op een bedrijf geen wettelijke verplichting om eerst een aanmaning te sturen.

Verweerster is van mening dat de klacht ongegrond is.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

De Raad is uitsluitend bevoegd te beoordelen of de handelwijze van een Incasso-organisatie voldoet aan de eisen als gesteld in de toepasselijke gedragsregels, voor zover die van toepassing zijn op de verhouding tussen klager en verweerster. De Raad heeft geen bevoegdheid om te oordelen over het inhoudelijke geschil tussen klager en verweerster, waaronder de vraag of het door verweerster gevorderde bedrag ook daadwerkelijk verschuldigd is. Daartoe is de gewone burgerlijke rechter bevoegd.

Bij de beoordeling van de vraag of sprake is van een schending van de toepasselijke gedragsregels baseert de Raad zich op het voorgelegde dossier, waarin zich de standpunten van beide partijen bevinden. Dit brengt met zich dat zowel van klagers als van incasso-organisaties wordt verwacht dat zij niet alleen hun standpunt duidelijk formuleren, maar dit ook afdoende onderbouwen. Indien door partijen ingenomen stellingen niet of niet voldoende worden onderbouwd, maar wel door de ander worden weersproken, kan de juistheid van een stelling niet worden geverifieerd. Anderzijds zullen stellingen bij gebreke van een voldoende weerspreking in beginsel als feitelijk juist worden aangemerkt.

Uit het dossier blijkt voldoende dat bij de incasso van de eerste vordering sprake is geweest van een misverstand, nu kennelijk een verkeerd betalingskenmerk was opgegeven en de betaling niet terstond is verwerkt.

Voor wat betreft de tweede vordering staat niet vast, dat klager ter zake behoorlijk is gemaand. Nu klager heeft aangevoerd, dat van een aanmaning geen sprake is geweest en verweerster geen bewijs van een aanmaning heeft overgelegd, moet het ervoor worden gehouden dat van een aanmaning geen sprake is geweest.

Het verweer dat ter zake wordt gevoerd is zonder meer zorgelijk te noemen, nu verweerster betoogt dat bij een vordering op een bedrijf een aanmaning niet wettelijk verplicht is. Anders dan verweerster kennelijk voor ogen staat geldt in dit verband – het verschuldigd worden van buitengerechtelijke kosten en rente – bepaald dat sprake moet zijn van verzuim en in de regel treedt verzuim bij handelszaken eerst in na een ingebrekestelling, veelal ook aanmaning genoemd. Niet gesteld of gebleken is dat de overeenkomst of toepasselijke voorwaarden een ander standpunt rechtvaardigt.

Daar komt bij dat verweerster tweemaal een ongedateerd overzicht heeft overgelegd van het openstaande bedrag, kennelijk ter onderbouwing van de vordering.

Dit overzicht voldoet echter geenszins aan de daaraan redelijk te stellen eisen en evenmin aan hetgeen van een goed handelende incasso-onderneming op grond van de

Keurmerkbepalingen mag worden verwacht. Immers: er wordt geen uitsplitsing gegeven van het factuurbedrag, waarin begrepen is een nog niet opeisbare vordering zoals hiervoor vermeld. Voorts wordt geen melding gemaakt over welk bedrag de wettelijke rente is berekend en met ingang van wanneer deze verschuldigd is geworden. Bovendien wordt niet vermeld op grond waarvan buitengerechtelijke kosten verschuldigd zijn en evenmin waarom deze het bedrag belopen zoals vermeld, terwijl indien sprake is van een handelszaak tussen twee ondernemingen het noodzakelijk is dat de BTW afzonderlijk wordt vermeld. In zoverre heeft verweerster gehandeld in strijd met de artikelen B. Debiteur lid 1 onder c. en lid 5 onder e.

Het vorenstaande leidt ertoe dat de klacht gegrond is.

Uitspraak:

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

verklaart de klacht gegrond;

berispt verweerster voor de in de uitspraak omschreven gedragingen;

bepaalt dat verweerster een bedrag van € 3.000,- verschuldigd is aan de Vereniging;

bepaalt dat het klachtengeld aan klager wordt teruggestort.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 25 januari 2021

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

De heer mr. L.F.A. Husson, voorzitter,
Mrs. R. Brand en J. Berkelaar, leden

Voor dezen



L.F.A. Husson
voorzitter