

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 15 oktober 2012

in de zaak van

verder te noemen "klager"

tegen:

Vesting Finance Incasso B.V.,
vertegenwoordigd door P.A.M. Van der Pas - De Groot,
gevestigd te Almere Stad,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klager heeft bij brief van 24 april 2012, aangevuld bij brief van 26 juni 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 30 juli 2012 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. Op verzoek van de voorzitter van de Raad heeft verweerster nog een kopie van een aanmaning van 11 november 2011 gezonden, waarvan de Raad kennis heeft genomen en die aan de uitspraak wordt gehecht.

Beoordeling van het beroep:

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

Nadat verweersters opdrachtgever de vordering had overgedragen aan verweerster, heeft zij de mogelijkheid gegeven alsnog de vordering te voldoen. Klager heeft daarop gereageerd richting verweersters opdrachtgever. Op dat moment had verweersters opdrachtgever de incassoprocedure tenminste moeten opschorten tot op het moment dat zij op klagers reactie had beslist c.q. verweerster daarvan in kennis moeten stellen. Nu dit achterwege is gebleven en de incassoprocedure ten onrechte is voortgezet, is klagers cliënt ten onrechte met extra kosten opgezadeld. Deze extra kosten zijn al direct door verweerster gevorderd. Klager vraagt zich af of deze kosten terecht in rekening zijn gebracht. Bovendien heeft verweersters opdrachtgever niet voldaan aan haar wettelijke verplichtingen. Om die reden had verweerster de incasso-opdracht niet mogen aannemen. Verder heeft

verweerster de aanbieding van klager om € 3.034 te betalen, in reactie op de brief van verweersters opdrachtgever d.d. 5 december 2011 genegeerd. De incassoprocedure is voortgezet, ondanks het feit dat voornoemd bedrag - met een toegepaste correctie door klager - is betaald.

In verband met het vorenstaande wordt de Raad verzocht te bepalen dat de extra kosten worden terugbetaald c.q. gematigd.

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

De vordering is op 16 november 2011 overgedragen, waarna klagers cliënten nog dezelfde dag schriftelijk tot betaling zijn aangemaand. Er zijn herhaalde telefonische contacten geweest met klagers cliënten, waarbij uitleg is gegeven omtrent een en ander. Verweerster werd eerst op 16 december 2011 duidelijk dat klager rechtstreeks contact had gehad met verweersters opdrachtgever. De opdrachtgever is niet ingegaan op klagers verzoek tot het aangaan van een nieuwe betalingsregeling met klagers cliënten. Dit is bij brief van 5 december 2011 aan betrokkenen kenbaar gemaakt. Daarbij is tevens verzocht de hoofdsom te voldoen, zonder daarbij concessies te doen ten aanzien van de sedert 16 november 2011 verschuldigde incassokosten. Op 9 december 2011 heeft klager opnieuw een verzoek gedaan. Op 16 december 2011 is – na overleg met de opdrachtgever – een coulante betalingsregeling aangeboden voor betaling van de hoofdsom, rente en buitengerechtigde kosten, die vervolgens door klager worden betwist. Daarnaast doet klager een toezegging tot betaling van een door hemzelf berekende achterstand. Klager kondigt ook de betaling van het restant van de hoofdsom, rente en buitengerechtigde kosten aan. Verweersters opdrachtgever heeft in eerste instantie de door klager aangekondigde betaling niet kunnen traceren. Uiteindelijk is de vordering met kosten in zijn geheel voldaan en is het dossier gesloten. De thans voorliggende klacht moet worden beschouwd als een poging verweerster ertoe te brengen de buitengerechtigde kosten (deels) terug te betalen en is daarmee geen klacht welke door de Raad van Toezicht dient te worden behandeld, maar door de (kanton)rechter.

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. Op grond daarvan zal de Raad zich niet uitlaten over de vraag of de vordering (voor wat betreffende de hoofdsom en rente) die verweerster op verzoek van haar opdrachtgever op klager geldend heeft gemaakt naar aard en/of omvang als zodanig juist is.

Indien en voor zover de klacht betrekking heeft op het handelen van verweersters opdrachtgever is klager evenmin ontvankelijk, nu de Raad uitsluitend bevoegd is te oordelen over het gedrag betreffende leden van de NVI.

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.

Reeds daarom is klager niet ontvankelijk in zijn klacht voor zover deze zou betreffen een door hem gevorderde vergoeding of terugbetaling.

Resteert ter beoordeling door de Raad of verweerster zich jegens klager heeft gedragen overeenkomstig de gedragsregels die gelden voor leden van de NVI, de omvang van de gevorderde incassokosten daaronder begrepen. Daartoe overweegt de Raad het volgende.

Uitgangspunt is 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.

Anders dan klager kennelijk voor ogen staat, is een incassobureau derhalve niet gehouden een dergelijk onderzoek in te stellen alvorens een incasso-opdracht in behandeling te nemen.

Voormelde verplichting gaat bovendien niet zover dat een incassobureau dient na te gaan of zijn opdrachtgever zich (volledig) aan de specifieke in diens branche geldende wetgeving houdt. Dit is immers in beginsel een verantwoordelijkheid van de opdrachtgever.

Afgezien daarvan is naar het oordeel van de Raad niet gebleken dat zulks het geval is, nu kennelijk - voordat de vordering werd overgedragen - wel een betalingsregeling is toegestaan, maar deze niet werd nagekomen, hetgeen de reden is geweest om de vordering uit handen te geven.

Verder is het niet onbegrijpelijk en niet in strijd met enige gedragsregel dat een incassoprocedure wordt voortgezet totdat een vordering volledig - met inbegrip van rente en buitengerechtelijke kosten - is betaald. Dit wordt niet anders indien men van mening is dat de vordering naar aard en/of omvang (al dan niet gedeeltelijk) onterecht is en daarmee dus ook niet indien om die reden de vordering slechts deels (op grond van een zelf toegepaste correctie) wordt voldaan. Bovendien staat het klager niet vrij, indien hem een betalingstermijn wordt gegeven door de opdrachtgever zelf nadere voorwaarden te stellen en indien vervolgens de gegeven termijn wordt overschreden zonder dat volledige betaling heeft plaats gevonden, heeft klager geen recht van spreken meer. Indien men zich overigens niet (volledig) kan verenigen met het gevorderde bedrag staat daartoe uiteindelijk de weg naar de gewone rechter open. Dit vergt immers een inhoudelijke beoordeling van de zaak waartoe de Raad – zoals gezegd – niet bevoegd is.

Slechts over een beperkt onderdeel van een vordering, te weten de aard en omvang van de gevorderde buitengerechtelijke (incasso)kosten, kan tevens bij de Raad worden geklaagd. Buitengerechtelijke (incasso) kosten worden overeenkomstig het bepaalde onder 5 van de Keurmerkcriteria vastgesteld op basis van de staffel, behorende bij het Rapport Voorwerk II, die wordt gehanteerd in kantonzaken. De Raad stelt vast dat het door verweerster gevorderde bedrag, in relatie tot de hoofdsom, in overeenstemming is met voornoemde richtlijnen, zodat geen sprake is van schending van enige gedragsregel.

Overigens kan de Raad uit de brief van verweersters opdrachtgever d.d. 5 december 2011 niet afleiden dat geen aanspraak meer wordt gemaakt op buitengerechtelijke kosten. Met die brief wordt immers uitsluitend gedoeld op de verschuldigde hoofdsom.

Vorenstaande overwegingen leiden ertoe dat de Raad van oordeel is dat niet is komen vast te staan dat verweerster in strijd heeft gehandeld met de voor haar geldende gedragsregels.

Het vorenstaand leidt ertoe dat klager deels niet ontvankelijk is in zijn klacht en dat de klacht voor het overige ongegrond is.

Uitspraak:

De Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen verklaart klager deels niet ontvankelijk in de klacht; verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 15 oktober 2012.

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

De heer mr L.F.A. Husson, voorzitter,
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