

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 18 oktober 2012

in de zaak van

verder te noemen “klagers”

tegen:

Solveon Incasso BV,
gevestigd te Amersfoort,
verder te noemen “verweerster”

De procedure:

Klagers hebben bij e-mail 22 juli 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 27 augustus 2012 heeft verweerster, mede onder verwijzing naar correspondentie met klagers, 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 klagers betreft - samengevat en in hoofdzaak - het volgende:

Klagers stellen onbeschoft te zijn behandeld door medewerkers van verweerster. Voor het overige is de klacht echter niet duidelijk geformuleerd en wordt evenmin aangegeven welke uitspraak van de Raad wordt gevraagd. Uit het dossier maakt de Raad op dat klagers van mening zijn dat zij onterecht door verweerster c.q. verweersters opdrachtgever, XXXX, worden aangemaand en dat niet of onvoldoende op brieven van klagers is gereageerd.

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

Verweerster stelt dat sprake is van een kredietovereenkomst tussen klagers en haar opdrachtgever. Klagers komen hun contractuele verplichtingen dienaangaande niet na. Na herhaalde aanmaning door de opdrachtgever is de zaak ter incasso op 13 juni 2012 overgedragen aan verweerster. Klagers nemen – anders dan verweerster en haar opdrachtgever - het standpunt in dat sprake is van een zakelijke schuld. Naar de mening van verweerster en haar opdrachtgever zijn klagers evenwel beiden gehouden tot nakoming van

de overeenkomst. Ter zake is een aanbod gedaan om de vordering af te kopen, mits door klagers eerst voldoende inzicht wordt verstrekt in hun financiële situatie, hetgeen tot dusver niet is gebeurd.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

De Raad leidt uit het dossier af dat klagers kennelijk een uitspraak van de Raad wensen over de vraag hoe de overeenkomst die zij met verweersters opdrachtgever hebben gesloten moet worden geïnterpreteerd en in hoeverre zij gehouden zijn tot betaling, op grond van die overeenkomst.

De Raad is echter 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 kan en zal de Raad - anders dan klagers kennelijk wensen - zich niet uitlaten over de vraag of de vordering die verweester op verzoek van haar opdrachtgever op klagers geldend heeft gemaakt naar aard en/of omvang juist is. Daarmee zou de Raad een inhoudelijk oordeel over de zaak geven waartoe zij, zoals gezegd, niet bevoegd is. Een oordeel daarover is voorbehouden aan de burgerlijke rechter.

Evenmin kan de Raad oordelen over klachten, voor zover deze zijn gericht tegen verweersters opdrachtgever, nu deze geen lid is van de NVI.

In zoverre zijn klagers dan ook niet-ontvankelijk in hun klacht.

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 "B. Debiteur" onder 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.

Naar het oordeel van de Raad heeft verweester aan die verplichtingen voldaan door contact te zoeken met haar opdrachtgever en gemotiveerd antwoord te geven op hetgeen door klagers is ingebracht tegen de vordering. Dat klagers zich niet kunnen vinden in het standpunt van verweester en haar opdrachtgever doet daaraan niet af.

Voor zover de klacht is gericht tegen het verstrekken van onvoldoende informatie door verweester, is de klacht derhalve eveneens ongegrond.

\Voor zover de klacht is gericht tegen de aard van het telefonische optreden van medewerkers geldt het volgende.

Op grond van het Keurmerk dient de debiteur op gepaste wijze te worden benaderd. Dit geldt ook voor telefonische contacten die plaatsvinden tussen debiteuren en medewerkers van de incasso-organisatie. De Raad kan echter niet vaststellen dat hetgeen klagers stellen omtrent de handelwijze van de betrokken medewerkers juist is. Dit is reeds een gevolg van het feit dat hetgeen klagers daarover stellen niet feitelijk kan worden geverifieerd, temeer niet waar de aard en/of toonzetting van de telefonische gesprekken door de betrokkenen worden ontkend, zoals klagers zelf reeds hebben aangegeven.

Om die reden moet de klacht ook op dat punt ongegrond worden geoordeeld.

Uitspraak:

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

Verklaart de klacht deels niet ontvankelijk;

verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 18 oktober 2012.

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 be 'L.F.A. Husson', written in a cursive style.

L.F.A. Husson
voorzitter