

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 19 april 2010

in de zaak van

verder te noemen "klager"

tegen:

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

De procedure:

Klager heeft bij brief van 5 december 2009 een klacht ingediend bij het secretariaat van 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 d.d. 23 februari 2010 heeft verweerster, onder verwijzing naar haar brief van 17 december 2009, 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 zich herhaaldelijk bediend van bedreigende en intimiderende taal. Daarbij worden maatregelen aangekondigd die naar inhoud en in tijd gezien niet kunnen worden uitgevoerd. Bovendien worden er meer kosten in rekening gebracht dan het Keurmerk voorschrijft. Ook de ontvangstbevestiging wordt niet binnen de gestelde termijn van vijf werkdagen ontvangen en ten onrechte is klager niet gewezen op beroepsmogelijkheden.

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

Het is niet de bedoeling van verweerster om bedreigend en/of intimiderend over te komen. Dit is bedoeld om betaling van openstaande vorderingen te krijgen; de aangekondigde maatregelen kunnen daadwerkelijk worden uitgevoerd. Verweerster heeft voorts hetgeen klager heeft aangevoerd in de fase voordat hij zich tot de Raad wendde, niet gezien als een tegen haar gerichte klacht, voor welke situatie de bepaling van de ontvangstbevestiging en de verwijzing naar de beroepsmogelijkheden is geschreven.

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 er is gehandeld in strijd met bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek blijft derhalve buiten de beoordeling. De Raad beoordeelt derhalve ook niet het inhoudelijke geschil tussen partijen.

Dit brengt met zich 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.

De incassoprocedure is door verweerster opgestart op basis van een aan haar uit handen gegeven vordering van € 44,- en waarvan klager erkent, dat hij deze te laat heeft betaald. Niet bestreden is dat de vordering terecht ter incasso uit handen is gegeven, dat de eerste aanmaning van verweerster op 22 oktober 2009 aan klager is gezonden en dat de betaling van de hoofdsom nadien heeft plaatsgevonden.

Bij brief van 22 oktober 2009 is klager aangeschreven tot betaling van de hoofdsom, rente, € 37,- incassokosten en € 25,- registratiekosten. Deze bedragen zijn overeenkomstig de "Staffel incassokosten en salarissen in rolzaken sector kanton", bijlage bij Voorwerk II en hetgeen daaromtrent overigens in het Keurmerk ("Debiteur" onder 5.), waaraan verweerster zich heeft te houden, is bepaald. In zoverre is de klacht ongegrond.

Voorts stelt klager aan de orde dat verweerster zich van bedreigende en intimiderende taal bedient.

De raad stelt voorop, dat verweersters opdrachtgever zich terecht voor het incasseren van de vordering tot verweerster heeft gewend, maar dat het daarbij gaat om een gering bedrag aan hoofdsom. 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. Het door verweerster gehanteerde taalgebruik is in dat licht op zichzelf gezien niet buitenproportioneel of anderszins onoirbaar. Dat klager dit als intimiderend/bedreigend heeft ervaren kan verweerster derhalve niet worden euvel geduid. Dat neemt niet weg dat verweerster ook daarbij dient te blijven binnen de door het Keurmerk aangegeven grenzen. De zinsnede 'Wij hebben de opdracht om een gerechtelijke procedure tegen u te beginnen, om het verschuldigde bedrag met dwangmiddelen op u te verhalen. U kunt hierbij denken aan beslag op het inkomen, beslag op de bankrekening of beslag op uw inboedel' is naar het oordeel van de Raad echter en onder de gegeven omstandigheden weinig gelukkig, alsmede in strijd met het Keurmerk en wel om de volgende reden.

De mogelijkheden die een incasso-onderneming met betrekking tot een te leggen beslag tot haar beschikking staan na het niet voldoen aan de sommatie zijn:

ofwel dagvaarden in het kader van een gerechtelijke procedure voor het openstaande bedrag, het verkrijgen van een gerechtelijk vonnis dienaangaande en dit daarna doen executeren door middel van beslaglegging,
ofwel door middel van conservatoir beslag, voorafgaand aan een dergelijke gerechtelijke procedure.

De zinsnede die verweerster gebruikt, lijkt een combinatie van deze twee mogelijkheden en is derhalve onduidelijk en onzuiver. Afgezien daarvan is die zinsnede, zeker waar het om geringe bedragen gaat, onnodig intimiderend. Het is naar het oordeel van de Raad namelijk geen reële optie om - na betaling van de hoofdsom, zoals in dit geval - voor het incasseren van uitsluitend een gering bedrag aan kosten met beslaglegging te dreigen, nu het zeer

onaannemelijk moet worden geacht dat die beslaglegging ook daadwerkelijk kan worden geëffectueerd.

In zoverre handelt verweerster in strijd met het Keurmerk ("Debiteur" onder 1. en 2.).

De klacht is in zoverre gegrond en verweerster wordt om voormelde reden dringend in overweging gegeven deze zinsnede met inachtneming van deze uitspraak 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.

Voor zover klager aan de orde stelt dat genoemde termijnen niet kunnen worden gehaald is de klacht ongegrond. In de brief van 5 november 2009 wordt gedreigd met het 'binnenkort' uitbrengen van de dagvaarding. Deze duiding is zo algemeen, dat het gestelde doel zeker kan worden bereikt.

Voor zover de klacht verwijst naar de vijfdagentermijn is deze eveneens ongegrond; ten aanzien daarvan, alsmede betreffende het verwijzen naar de klachtenregeling, volgt de Raad het standpunt van verweerster.

De conclusie is dat de klacht deels gegrond is en dat verweerster daarvoor wordt berispt. Nu de vereniging met haar leden heeft afgesproken dat bij (gedeeltelijke) gegrondverklaring van een klacht het betrokken lid € 1000,- verschuldigd zal zijn, zal tevens als volgt worden beslist.

Uitspraak:

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

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

verklaart de klacht voor het overige ongegrond

bepaalt dat verweerder aan klager het klachtengeld ad € 50,- verschuldigd is en aan de Raad ter zake van kosten € 1.000,-.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 19 april 2010

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

De heer mr. L.F.A. Husson, voorzitter, mr. R. Brand en mevrouw mr. dr. M. Freudenthal.

Voor deze



L.F.A. Husson
Voorzitter

Een afschrift van deze uitspraak wordt toegezonden aan partijen en het bestuur van de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen.