

**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 22 april 2010

in de zaak van

verder te noemen "klager"

tegen:

**Graydon Nederland BV,**  
vertegenwoordigd door J. Mooy,  
gevestigd te Amsterdam,  
verder te noemen "verweerster"

**De procedure:**

Klager heeft bij brieven van 24 september 2009 (ingekomen: 24 november 2009) en 24 december 2009 een klacht ingediend bij de NVI.  
Pogingen om de klacht in der minne af te doen hebben niet tot het gewenste resultaat geleid.

Bij verweerschrift van 22 januari 2010 heeft verweerster - mede onder verwijzing naar haar brief van 14 december 2010 aan 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.

**Beoordeling van het beroep:**

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

Klager stelt dat hij in december 2008 een vordering met een hoofdsom van € 21.453,82 (exclusief € 1.158,- buitengerechtelijke incassokosten, € 7.974,43 wettelijke rente en € 1.200 kosten faillissementsaanvraag) heeft overgedragen aan verweerster. Verweerster heeft voorafgaand aan (de acceptatie van) deze opdracht geen algemene voorwaarden overgelegd, die volgens verweerster van toepassing zijn op de betreffende incasso-opdracht. Op 31 juli 2009 is het volledige bedrag - te weten € 31.786,25 - door de debiteur betaald en gestort op de derdenrekening van verweerster. Verweerster heeft vervolgens met haar eindfactuur van 25 augustus 2009 afgerekend met klager. Volgens die factuur zou klager € 16.887,81 toekomen. De rest van het bedrag zou derhalve ten goede komen aan verweerster. Na schriftelijk protest van klager heeft verweerster aanvullend een bedrag van € 2.229,10 aan klager overgemaakt. Naar de mening van klager is het door verweerster ingehouden bedrag voor de door haar verleende diensten disproportioneel ten opzichte van het door de debiteur betaalde bedrag. In 2005 en 2006 heeft klager eerder incasso-

opdrachten aan klager verstrekt die eveneens zijn verhaald, waarbij is afgerekend op basis van circa 10% van de hoofdsom (inclusief incassokosten en wettelijke rente). Nu de onderhavige opdracht is aanvaard zonder overlegging van (andersluidende) voorwaarden, mocht klager ervan uitgaan dat ook deze opdracht onder dezelfde voorwaarden zou worden afgewikkeld. De algemene voorwaarden op basis waarvan thans is afgerekend, zijn pas op 16 september 2009 aan klager toegezonden

Voorts heeft verweerster klager niet serieus behandeld door niet tijdig en niet correct op de klachten en correspondentie van klager te reageren, waardoor klager onnodig (advocaat)kosten heeft moeten maken.

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

Klager is geen reguliere relatie van verweerster. De twee door klager genoemde eerdere dossiers werden afgewikkeld onder andere voorwaarden, zoals die destijds golden. De onderhavige opdracht werd behandeld onder de zogenaamde voorwaarden "Probeer en incasseer", die in 2007 werden geïntroduceerd voor niet-Graydon relaties. De voorwaarden waaronder en de wijze waarop het onderhavige dossier is behandeld is sterk afwijkend van de situatie betreffende de eerdere twee opdrachten. In de thans gehanteerde afrekenvariant komt bij een succesvolle incasso de hoofdsom toe aan klager, terwijl de rente en kostenopbrengsten aan verweerster toekomen. Daarbij worden de kosten van een ingeschakelde derde doorbelast. Anderzijds is het overigens in voornoemde systematiek zo, dat indien uitsluitend de hoofdsom zou zijn geïncasseerd, de geleverde inspanning geheel voor rekening zou zijn gekomen van verweerster. Onderkend wordt dat de door verweerster van toepassing verklaarde algemene voorwaarden in een laat stadium bij klager onder de aandacht zijn gebracht. Om die reden is in dit geval bij wijze van tegemoetkoming besloten de proces- en advocaatkosten voor rekening van verweerster te laten komen. Overigens is het daarmee gemoeide bedrag abusievelijk tweemaal overgemaakt aan klager (in totaal € 4.458, 20). Verweerster zal evenwel niet tot terugvordering van het teveel betaalde overgaan.

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 is bovendien niet bevoegd het inhoudelijke geschil tussen partijen te beoordelen.

De vraag onder welke (algemene) voorwaarden dient te worden afgerekend en of de op 16 september 2009 aan klager gezonden algemene voorwaarden daadwerkelijk van toepassing zijn, alsmede welke betekenis in dat verband dient te worden toegekend aan eerder handelsverkeer tussen klager en verweerster, staat derhalve niet ter beoordeling van de Raad, maar (uiteindelijk) van de burgerlijke rechter.

Dit neemt niet weg dat de Raad heeft te beoordelen of de handelwijze van verweerster is geschied overeenkomstig de toepasselijke gedragsregels van de NVI en meer in het bijzonder met de criteria van het NVI-keurmerk.

Onder "Opdrachtgever" sub 1 van het keurmerk wordt onder meer bepaald dat incasso-opdrachten slechts worden uitgevoerd op basis van een schriftelijke overeenkomst met de opdrachtgever, waarin ten minste zijn vastgelegd: heldere, overzichtelijke tariefafspraken voor dienstverlening, zoals provisie, kosten inschakeling derden en overige externe kosten, alsmede wat aan de opdrachtgever in rekening wordt gebracht indien de debiteur (deels) kosten heeft voldaan en verwijzing naar algemene voorwaarden, waarin onder andere is opgenomen betaling c.q. facturering.

Verweerster heeft erkend dat de door haar van toepassing verklaarde algemene voorwaarden in een laat stadium bij klager onder de aandacht zijn gebracht. Verweerster heeft niet weersproken dat dit is gebeurd op 16 september 2009, zoals klager heeft gesteld. De Raad stelt vast dat die toezending derhalve pas heeft plaatsgevonden lang nadat de onderhavige incasso-opdracht is verstrekt en door verweerster is geaccepteerd en zelfs pas nadat de eindfactuur aan klager is toegezonden en klager daartegen heeft geprotesteerd. Evenmin is gesteld of gebleken dat klager vóór toezending van die voorwaarden enige kennis of inzicht droeg van de wijze waarop de door verweerster van de debiteur ontvangen gelden thans met hem zouden worden verrekend, laat staan dat klager hiermee op enigerlei wijze heeft ingestemd.

In dat verband is evenmin gesteld noch gebleken dat er tussen klager en verweerster een schriftelijke overeenkomst is gesloten, waaruit dergelijke afspraken kunnen worden afgeleid.

Bezien in het licht van hetgeen ter zake is bepaald in het keurmerk, zoals hiervoor weergegeven, is de Raad van oordeel dat verweerster de in het kader van de gedragsregels op haar rustende verplichtingen in ernstige mate heeft geschonden, nu zij daaraan in het geheel niet heeft voldaan. Voornoemde bepalingen dienen mede als waarborg voor de opdrachtgever, dat hij bewust wordt gemaakt van de condities onder welke hij een incasso-overeenkomst aangaat en welke (betalings)verplichtingen daaraan jegens hem zijn verbonden. Daarvan is in dit geval geen sprake.

Dat geldt temeer nu verweerster kennelijk eerder zaken heeft gedaan met klager onder andersluidende voorwaarden.

Het feit dat verweerster een geldelijke compensatie heeft aangeboden kan daaraan niet afdoen, evenals het feit dat klager de volledige hoofdsom heeft ontvangen en de procedure klager niets heeft gekost.

Verweerster wordt hiervoor berispt.

Dat klager niet serieus behandeld zou zijn, doordat verweerster niet tijdig en niet correct op de klachten en correspondentie van klager zou hebben gereageerd, acht de Raad onvoldoende onderbouwd, evenals de stelling van klager dat hij daardoor onnodig (advocaat)kosten heeft moeten maken.

Daarmee is dat onderdeel van de klacht ongegrond.

Het vorenstaande leidt tot de conclusie dat de klacht deels gegrond is.

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 van klager deels gegrond en berispt verweerster voor het in deze uitspraak beschreven gedrag;

verklaart de klacht voor het overige ongegrond;

bepaalt dat verweerster aan de vereniging ter zake van procedurekosten zal betalen een bedrag van € 1000,- en aan klager het klachtengeld ad € 50,- zal vergoeden.

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

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 22 april 2010.

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 drs. J.L.de Bil, 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