

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

Postbus 279
1400 AG Bussum
Tel: 035-6994210

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 23 juli 2019

in de zaak van

XX,
wonende te XX,
verder te noemen "klager",

tegen:

Bureau Mercur,
gevestigd te Groningen,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klager heeft bij e-mail van 10 april 2019, aangevuld bij email van 15 april 2019, een klacht ingediend bij KIGID. 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.

Verweerster heeft gereageerd op de klacht.

Vervolgens hebben klager en verweerster 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 toelicht.

Beoordeling van de klacht:

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

Klager heeft een incasso-overeenkomst gesloten met verweerster. Verweerster is tekort geschoten in de nakoming van haar verplichtingen uit die overeenkomst. Afgesproken was dat zou worden gewerkt op basis van "no cure no pay", terwijl klager nu - ten onrechte - toch een rekening (betreffende "salaris gemachtigde") heeft gekregen. Dit is nooit afgesproken en wordt nergens in de papieren van verweerster genoemd. Daarin is alleen sprake van "Incassosalaris". Ook vóór en tijdens de samenwerking met verweerster is nooit over een "Salaris gemachtigde" gesproken. Wat betreft de gerechtelijke procedure is klager van mening dat gebleken is dat zijn "afspraken-overeenkomst" met zijn contractuele wederpartij juridisch niet sluitend was, maar dat - nu dit stuk van tevoren was beoordeeld door verweerster - zij op grond van juist hún juridische kennis hadden kunnen beoordelen dat een

(geslaagde) procedure niet haalbaar was. Op grond daarvan had verweerster klager moeten adviseren het daarbij te laten, hetgeen zij heeft nagelaten. Verweerster heeft bij de rechtszaak bovendien een stuk te laat ingeleverd, dat daardoor is geweigerd door de rechter.

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

Vanaf het eerste telefoongesprek heeft verweerster klager uitgelegd dat de kosten van een procedure voor rekening en risico zijn van de opdrachtgever en dat deze kosten worden verhaald op de debiteur in kwestie, maar dat deze voor rekening van de opdrachtgever blijven wanneer de vordering in rechte niet slaagt. De betreffende kosten zijn daarbij benoemd, zodat klager daarvan op de hoogte was. Verder is de werkwijze, te weten dat wordt gedagvaard nadat na meerdere betalingsverzoeken niet is betaald, uiteengezet. Die werkwijze is ook vermeld in de door klager geaccepteerde offerte, met de daarbij behorende incassovooraarden. In de brief aan klager van 13 juni 2018 wordt - dik gedrukt - ook duidelijk vermeld dat de "no cure no pay" regeling alleen geldt voor het incassosalaris. Voorts is verweerster niet in gebreke gebleven betreffende het inleveren van een stuk bij de rechtbank. Dat stuk is wel tijdig verzonden, maar te laat ontvangen door de rechtbank, door problemen met de postbezorging, derhalve buiten de schuld van verweerster. Overigens is klager daardoor niet geschaad, nu de betreffende tegenvordering in rechte is afgewezen.

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 heeft om te oordelen over het inhoudelijke geschil tussen klager en verweerster.

De onderhavige klacht heeft betrekking op de uitvoering van de tussen klager en verweerster gesloten incasso-overeenkomst, met de daarbij behorende (algemene) voorwaarden. Klager verwijt verweerster in dat verband dat zij op meerdere punten toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van die overeenkomst. Dit betreft echter een inhoudelijke beoordeling van het geschil, waartoe niet de Raad, maar de civiele rechter bevoegd is. In zoverre is klager niet ontvankelijk in de klacht.

De Raad kan niettemin daarnaast bevoegd zijn, indien tevens sprake is van een schending van de toepasselijke gedragsregels. Klager heeft echter niet aangegeven welke gedragsregel door de door hem omschreven handelwijze van verweerster op grond van het Keurmerk zou zijn geschonden en de Raad heeft ook niet kunnen vaststellen dat sprake is van een dergelijke schending, hetgeen inhoudt dat de klacht te dien aanzien ongegrond is.

Het vorenstaande leidt ertoe dat klager niet ontvankelijk is in de klacht c.q. de klacht ongegrond is.

Uitspraak:

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

verklaart klager niet ontvankelijk in de klacht c.q. de klacht ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 23 juli 2019.

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

De heer mr L.F.A. Husson, voorzitter,
mr. R. Brand en H.F. van Rijswijk, leden

Voor dezen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'L.F.A. Husson', with a long horizontal stroke extending to the right.

L.F.A. Husson
voorzitter