

**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 24 februari 2011

in de zaak van

verder te noemen "klager"

tegen:

**Bureau Mercur,**  
vertegenwoordigd door J. Top,  
gevestigd te Groningen,  
verder te noemen "verweerder"

**De procedure:**

Klager heeft bij brief van 3 mei 2010 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 2 september 2010 heeft verweerder, onder verwijzing naar zijn reactie aan klager d.d. 10 mei 2010, inhoudelijk gereageerd op de klacht.

Op verzoek van de Raad hebben partijen nog een nadere schriftelijke toelichting gegeven met betrekking tot door hun ingenomen stellingen betreffende documenten die zich in het dossier bevinden c.q. daarin ontbreken, te weten bij brief van verweerder d.d. 7 januari 2011 en de e-mail van klager d.d. 4 februari 2011. Genoemde e-mail is een gevolg van vragen van de Raad aan klager als gevolg van zijn schriftelijke reactie d.d. 24 januari 2011 op de eerder genoemde brief van verweerder d.d. 7 januari 2011.

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 thans voldoende schriftelijk is toegelicht.

**Beoordeling van het beroep:**

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

Klager stelt dat verweerder de kosten van - naar de Raad begrijpt - gerechtelijke procedures ter incasso van vorderingen van debiteuren van klager, buitenproportioneel laat oplopen. Dit, terwijl klager daarvoor herhaalde malen heeft gewaarschuwd, heeft gesteld het niet eens te zijn met de door verweerder gevolgde werkwijze en heeft aangegeven hiermee niet zonder vooroverleg in te stemmen. Hierdoor werden na enkele jaren vrijwel uitsluitend kosten

gemaakt en zijn belangrijke zaken door miskleunen van verweerder verloren gegaan, aldus klager.

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

Verweerder stelt te hebben gehandeld overeenkomstig de met klager in 1999 gemaakte afspraken en de daarbij behorende algemene voorwaarden, abonnementsvoorwaarden en werkwijze, die al vanaf 1995 ongewijzigd is en waarmee klager vanaf zijn aanmelding op 6 november 1999 bekend is. Klager heeft vanaf het begin aangegeven geen bemoeienis meer met zijn vorderingen te willen hebben en dat verweerder maar naar goeddunken moest handelen. Verder zijn alle door klager eerder geuite klachten meerdere malen met hem telefonisch en op het kantoor van verweerder doorgesproken. Na afloop van deze gesprekken was de werkwijze van verweerder klager volledig duidelijk en heeft hij nimmer aangegeven dat daarin iets diende te veranderen. Alle dossiers zijn meermalen met klager doorgesproken en klager is altijd op de hoogte geweest van de volledige inhoud van de dossiers. Iedere debiteur heeft een eigen uniek debiteurennummer, zodat verwerking van boekingen eenvoudig in de debiteurenadministratie van klager kunnen worden geboekt. Dat de uiteindelijke netto-opbrengsten van de incassowerkzaamheden van verweerder klager tegenvallen kan verweerder niet worden verweten, nu dit een gevolg is van de hoogte van de proceskosten ten opzichte van naar omvang betrekkelijk geringe vorderingen. Aan klager is juist gefactureerd. Met hem is afgerekend op grond van de met hem gesloten overeenkomst en klager is voorshands uitsluitend belast met door derden in rekening gebrachte kosten.

## 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 Raad is derhalve niet bevoegd het inhoudelijke geschil tussen partijen te beoordelen. 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.

Op grond van het vorenstaande zal de Raad zich - indien en voor zover klager dit zou verlangen - niet uitlaten over de juistheid van de omvang van de door verweerder aan klager in rekening gebrachte kosten. Dit zou wellicht anders kunnen zijn voor de kosten die worden omschreven in het Keurmerk (waaronder de kosten die op grond van Voorwerk II in rekening worden gebracht), maar op dat onderdeel is de klacht onvoldoende specifiek en onvoldoende onderbouwd.

Dat neemt niet weg dat de Raad dient te beoordelen of en in hoeverre verweerder al dan niet heeft gehandeld in overeenstemming met de geldende gedragsregels, voor wat betreft haar werkwijze ten aanzien van gerechtelijke procedures en de daaruit voor klager voortvloeiende kosten.

### a.

De Raad stelt voorop dat het werken met een door een opdrachtgever te ondertekenen machtiging, die een incassobureau de bevoegdheid geeft namens de opdrachtgever op te treden in gerechtelijke procedures betreffende uitstaande vorderingen, op zichzelf niet in strijd is met de vigerende gedragsregels. Het staat opdrachtgevers bovendien vrij om deze machtiging al dan niet te ondertekenen. Voorts valt geen gedragsregel aan te wijzen waarin wordt bepaald dat alsdan steeds van geval tot geval toestemming van de opdrachtgever is vereist om een gerechtelijke procedure te mogen starten.

In de onderhavige procedure staat echter vast dat een dergelijke ondertekende machtiging zich niet bij de stukken bevindt. Verweerder heeft aangegeven dat een ondertekende machtiging, waarvan zij een (algemene) kopie bij de stukken heeft gevoegd, wel door klager is verstrekt, maar dat deze in het ongereede is geraakt. Klager stelt daarentegen dat hij deze machtiging nooit heeft afgegeven.

In zijn brief van 6 november 1999 aan verweerder vermeldt klager dat hij heeft besloten gebruik te gaan maken van de diensten van verweerder en dat hij - op verzoek van verweerder - een aantal documenten heeft bijgevoegd. Onder 2. vermeldt klager: "Machtiging inzake procedures". Klager heeft daarvoor geen verklaring gegeven en evenmin gesteld dat door hem wel een machtiging is afgegeven, maar dat deze betrekking heeft op iets anders dan op het voeren van gerechtelijke procedures, zoals verweerder stelt. Verweerder heeft aangegeven dat de tekst van de door hem gebruikte machtiging sinds 1995 ongewijzigd is gebleven. Voorts staat op grond van het dossier vast dat verweerder ook daadwerkelijk namens klager gerechtelijke procedures heeft gevoerd (zij het met een kennelijk voor klager onwenselijke uitkomst). Verder wordt in de brief van verweerder d.d. 25 juli 2008 melding gemaakt van het feit dat een dergelijke machtiging door klager is verstrekt. Uit het dossier blijkt niet dat klager - voordat de klacht bij de Raad is ingediend - daarop heeft gereageerd met de mededeling dat die machtiging niet bestond, of door intrekking van enige opdracht aan verweerder.

Op grond van vorenstaande overwegingen is de Raad van oordeel dat het aannemelijk is dat klager in 1999 een machtiging aan verweerder heeft verstrekt om namens hem gerechtelijke (incasso)procedures te voeren, zodat als uitgangspunt heeft te gelden dat verweerder daartoe, ook zonder voorafgaand overleg met klager, was gerechtigd.

b.

De Raad is in dat verband evenwel van oordeel dat gezien het (doorgaans) aanmerkelijke financiële belang dat met dergelijke procedures is gemoeid, mede in relatie tot de daaraan verbonden kosten, het een opdrachtgever in voldoende mate duidelijk moet zijn wat het verstrekken van een machtiging als voornoemd betekent. Dit geschiedt immers op verzoek van het incassobureau, dat daarmee verstrekking bevoegdheden verkrijgt. Het ligt om die reden redelijkerwijs op de weg van het incassobureau om de opdrachtgever daaromtrent afdoende voor te lichten. Daarbij is niet alleen van belang welke mededelingen ter zake aan de opdrachtgever zijn gedaan, maar tevens of in dat verband (algemene) voorwaarden van toepassing zijn, waaruit dergelijke informatie door de opdrachtgever valt af te leiden. De Raad heeft vastgesteld dat zich in die voorwaarden - zoals door verweerder aan het dossier toegevoegd - bepalingen zijn opgenomen betreffende onder meer de verrekeningsmethodiek in het geval van gerechtelijke procedures.

Verweerder stelt aan klager bij het aangaan van de overeenkomst in 1999 de door hem gehanteerde algemene en abonnementsvoorwaarden te hebben verstrekt, zodat klager daarmee bekend was. Klager stelt daarentegen deze voorwaarden nooit eerder te hebben gezien en daarmee derhalve ook nooit te hebben ingestemd.

Uitgangspunt is dat het op de weg van verweerder ligt om aan te tonen dat klager bij of voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst kennis heeft genomen van de door verweerder gehanteerde voorwaarden. Verweerder heeft desgevraagd aangegeven dat de oorspronkelijke offerte die aan klager is verstrekt niet meer beschikbaar is. In de eerdergenoemde brief van klager d.d. 6 november 1999 maakt klager melding van het feit dat hij de voorwaarden van verweerder heeft bestudeerd. In het door hem ondertekende aanmeldingsformulier d.d. 26 oktober 1999 staat bovenaan vermeld: "Wij hebben kennis genomen van uw voorwaarden en service en wensen tot wederopzegging toe te treden als

abonnee tot uw organisatie". Desgevraagd heeft klager aangegeven dat de in deze twee documenten genoemde voorwaarden betrekking hebben op hetgeen destijds mondeling is besproken en dat hem de voorwaarden zoals door verweerder overgelegd, niet bekend zijn.

Deze verklaring van klager komt de Raad niet overtuigend voor, onder meer nu verweerder aangeeft ook destijds (standaard) met algemene en abonnementsvoorwaarden te hebben gewerkt en - mede in dat verband - het bestuderen van mondelinge voorwaarden door klager niet in de rede ligt. Echter, klager geeft in de genoemde twee documenten geen nadere omschrijving van de betreffende voorwaarden en/of service (bijvoorbeeld door verwijzing naar een naam of nummer). Ook overigens kan op grond van de inhoud van het dossier niet met voldoende mate van zekerheid worden bepaald om welke voorwaarden het zou gaan, temeer nu de offerte ontbreekt en verweerder niet beschikt over voorwaarden die op enigerlei wijze door klager zijn gewaarmerkt.

Dit leidt ertoe dat niet kan worden vastgesteld dat de door verweerder overgelegde voorwaarden op de overeenkomst tussen hem en klager van toepassing zijn, zodat de inhoud daarvan bij de verdere beoordeling buiten beschouwing dient te blijven.

c.

Resteert de vraag of klager overigens door verweerder in voldoende mate is voorgelicht omtrent de gevolgen van de door hem te ondertekenen machtiging, hetgeen klager bestrijdt.

De Raad stelt vast dat uit de correspondentie tussen klager en verweerder naar voren komt dat in de loop der jaren op verschillende momenten contact is geweest over de kosten die voortvloeien uit gerechtelijke procedures. Reeds bij brief van 26 augustus 2003 geeft klager bijvoorbeeld aan dat hij op overgedragen zaken geen geld wil toeleggen. Bij brief van 28 augustus 2003 geeft verweerder aan dat ter zake van de afspraken geen nieuwe elementen gelden. Daarbij wordt (onder 3) vermeld dat alle derdenkosten in rekening courant in rekening worden gebracht en later, indien geïncasseerd, weer worden terugbetaald en (onder 5) dat onder meer in geval van faillissement de derdenkosten worden afgerekend. Voorts worden daarbij kennelijk voortgangsrapportages overgelegd.

Bij brief van 24 december 2003 geeft klager evenwel aan in de veronderstelling te zijn dat sprake was van een no cure, no pay afspraak, met een verzoek om uitleg.

Eerst bij brief van 24 juli 2008 geeft klager weer aan zich zorgen te maken over de oplopende kosten en het feit dat hij daarover niet op voorhand is ingelicht. Op 25 juli 2008 reageert verweerder daarop met, onder meer, verwijzing naar de meergenoemde machtiging en de verrekeningsmethodiek en de mededeling dat het klager vrij staat nog lopende dossiers in te trekken. Uit het dossier blijkt niet van een reactie van klager, bijvoorbeeld in de vorm van intrekking van de lopende dossiers. Ook ten tijde van het indienen van de klacht zijn kennelijk nog dossiers onderhanden bij verweerder.

De Raad neemt verder in aanmerking dat kennelijk met klager in de loop van de jaren telefonische gesprekken en gesprekken ten kantore van verweerder zijn gevoerd, waarbij de gang van zaken onderwerp van gesprek is geweest. De Raad draagt geen kennis van de precieze inhoud van die gesprekken, maar een en ander heeft er kennelijk niet toe geleid dat verweerder zijn werkwijze heeft aangepast of dat klager zijn betrekkingen met verweerder heeft beëindigd. Dat laatste zou naar het oordeel van de Raad in de rede hebben gelegen indien verweerder bij herhaling - en terwijl partijen al meer dan 10 jaar zaken met elkaar doen - geen gehoor zou hebben gegeven aan de bezwaren van klager. Daaruit leidt de Raad af dat klager zich - ondanks eerdere bezwaren en met de nodige uitleg - kennelijk heeft kunnen vinden in de werkwijze van verweerder.

Overigens is - voor zover van belang - vast te stellen dat klager in voldoende mate de beschikking heeft gehad over de feitelijke en financiële stand van zaken met betrekking tot de individuele dossiers.

Op grond van het vorenstaande is de Raad van oordeel dat klager kennelijk in voldoende mate bekend was met de (financiële) gevolgen die (kunnen) voortvloeien uit gerechtelijke procedures en de daarbij behorende kostenverrekeningsmethodiek van verweerder, zodat daarover thans niet met succes kan worden geklaagd. Onder de gegeven omstandigheden kan niet worden vastgesteld dat verweerder heeft gehandeld in strijd met enige gedragsregel.

d.

Indien en voor zover klager van mening is dat verweerder zijn verplichtingen uit de tussen hem en verweerder gesloten overeenkomst niet (voldoende) of onjuist nakomt, bijvoorbeeld omdat verweerder handelt in strijd met gemaakte afspraken omtrent facturering en verrekening, dient klager dit voor te leggen aan de gewone civiele rechter. De beoordeling daarvan vergt immers een inhoudelijke beoordeling van het geschil, waartoe de Raad, zoals gezegd, niet bevoegd is.

Het vorenstaande leidt ertoe dat de klacht ongegrond is.

**Uitspraak:**

De Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen verklaart de klacht ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 24 februari 2011.

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. J.P.G. Berkelaar, leden.

Voor deze



L.F.A. Husson  
voorzitter