

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 28 februari 2012

in de zaak van
verder te noemen "klager"

tegen:

Intrum Justitia,
vertegenwoordigd door mr. P.L.J.M. Guinée,
gevestigd te Den Haag,
verder te noemen "verweerder"

De procedure:

Klager heeft bij brieven van 4 november 2011 en 18 december 2011 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 19 januari 2012 heeft verweerder, mede onder verwijzing naar correspondentie met 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 de klacht:

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

Klager stelt, dat verweerder reeds enige tijd een vordering bij hem tracht te incasseren. Dit, terwijl hij heeft bestreden met de opdrachtgever van verweerder ter zake een overeenkomst betreffende een tweede internetaansluiting te zijn aangegaan, die aan die vordering ten grondslag zouden kunnen liggen. Desondanks heeft verweerder zijn incassoactiviteiten gecontinueerd. Verder is klager tweemaal onbehoorlijk te woord gestaan door een medewerker van verweerder. Hierover heeft klager een klacht ingediend, maar hierop wordt door verweerder niet ingegaan. Ook wordt op verschillende e-mails van klager niet gereageerd.

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

Verweerder is van mening correct te hebben gehandeld. Er is een fout gemaakt bij de uitvoering van de interne klachtenprocedure, waardoor de klacht onjuist is gekwalificeerd. De betreffende medewerkers zullen daarop worden aangesproken. Gebleken is voorts dat een telefonisch gesprek met een medewerker van verweerder niet conform de kernwaarden die bij verweerder gelden is verlopen, waarvoor excuses worden aangeboden. Alle e-mails van klager zijn beantwoord. Uit informatie van verweerdere opdrachtgever is gebleken dat deze onvoldoende in staat is bewijs te leveren voor het bestaan van de bestreden overeenkomst met klager, zodat het dossier is gesloten.

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 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.

Voorts geldt 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.

Derhalve is klager niet ontvankelijk in zijn klacht voor zover deze betreft de door hem gewenste uitspraak dat verweerder zich van verdere incassoactiviteiten jegens klager dient te onthouden, hetgeen overigens feitelijk reeds het geval is, nu verweerder het dossier heeft gesloten. Voorts is de geschillenprocedure niet geëigend om klachten in te dienen tegen individuele werknemers van verweerder.

Ten aanzien van de vraag of verweerder zich jegens klager heeft gedragen overeenkomstig de gedragsregels die gelden voor leden van de NVI, overweegt de Raad het volgende.

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 "Debiteur 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. Vorenstaande zorgplicht is mede ingegeven door het feit dat incassoactiviteiten zeer belastend zijn voor debiteuren en dat dit in nog hogere mate het geval is indien een gepretendeerde vordering onterecht of niet aantoonbaar blijkt te zijn.

Verweerder heeft in dat verband kennelijk tweemaal contact gehad met zijn opdrachtgever. Naar aanleiding van een telefonisch onderhoud met klager op 15 oktober 2011, waarin klager heeft aangegeven nimmer een tweede internetaansluiting te hebben aangevraagd en wederom naar aanleiding van het e-mailbericht van 4 november 2011. In dit tweede contact heeft de opdrachtgever aan verweerder te kennen gegeven geen bewijzen te kunnen leveren betreffende de grondslag van gepretendeerde vordering, hetgeen voor verweerder aanleiding is geweest het dossier te sluiten.

De Raad vermag niet in te zien waarom verweerder eerst op 4 november 2011 tot die conclusie heeft kunnen komen. Ook op 15 oktober 2011 was immers reeds duidelijk dat klager de grondslag van de vordering bestreed, zodat verweerder reeds in zijn eerste contact met zijn opdrachtgever naar (schriftelijke) bewijzen te dien aanzien had kunnen en moeten vragen. Alsdan mag ervan worden uitgegaan dat reeds dan duidelijk was geworden dat geen bewijsstukken dienaangaande hadden kunnen worden geleverd en had al op dat moment tot

sluiting van het dossier en daarmee tot beëindiging van de incassoactiviteiten kunnen en moeten worden overgegaan.

Zulks klemt temeer nu verweerder ook in haar brief aan klager d.d. 15 november 2011, in reactie op de door klager bij de NVI ingediende klacht, niet is ingegaan op het feit dat haar opdrachtgever de gevraagde onderbouwing niet kon leveren, maar zulks pas heeft gedaan bij verweerschrift.

Dit klachtonderdeel is derhalve gegrond.

Voorts stelt de Raad vast dat eerst na indiening van de klacht is overgegaan tot behandeling van de door klager ingediende klachten betreffende de telefoongesprekken met medewerkers van verweerder op 27 september en 22 oktober 2011, hetgeen - reeds gelet op de reactietermijn van 15 werkdagen vanaf de datum van indiening van een klacht, waarvan verweerder in zijn verweerschrift melding maakt - in ieder geval ten aanzien van eerstgenoemde klacht te laat is. Daaruit volgt tevens dat klagers stelling dat niet al zijn e-mails zijn beantwoord, juist is.

De Raad merkt daarbij evenwel het volgende op.

Het is een feit van algemene bekendheid dat gesprekken tussen incasso-organisaties en debiteuren veelal een gespannen karakter kennen, hetgeen een gevolg is van het onderwerp van dergelijke gesprekken, te weten (gepretendeerde) openstaande vorderingen. Klachten daarover kunnen door de Raad moeilijk worden beoordeeld, nu de meningen vaak uiteenlopen over de vraag hoe dergelijke gesprekken door de verschillende gesprekpartners worden ervaren.

Verweerder heeft evenwel erkend dat het gesprek op 27 september 2011 niet op de juiste wijze is verlopen. Zij heeft daarvoor inmiddels ook excuses aangeboden. Ten aanzien van het gesprek op 22 oktober 2011 is verweerder van oordeel wel correct te hebben gehandeld.

De Raad constateert ten aanzien van dit gesprek voorts dat klager zich ook niet geheel onbetuigd heeft gelaten door de medewerker van verweerder te betitelen als "sukkel", hetgeen – de taalkundige uitleg van klager ten spijt – zeker als beledigend kan worden ervaren. Dat aan de zijde van klager mogelijk sprake is geweest van gevoelens van onrecht en frustratie is gezien de omstandigheden van het onderhavige geval begrijpelijk, maar kan daaraan niet afdoen.

Op grond van het vorenstaande is de Raad dan ook van oordeel dat dit klachtonderdeel van klager weliswaar deels feitelijk gegrond is, maar als onvoldoende klachtwaardig moet worden aangemerkt.

Het vorenstaand leidt ertoe dat de klacht deels gegrond is; verweerder zal daarvoor worden berispt.

Nu de NVI met haar leden heeft afgesproken dat (ook) bij (gedeeltelijke) gegrondverklaring van een klacht het betrokken lid € 1000,- verschuldigd zal zijn, zal tevens dienovereenkomstig worden beslist.

Uitspraak:

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

verklaart klager deels niet ontvankelijk in de klacht;

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

verklaart de klacht voor het overige ongegrond;

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

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 28 februari 2012.

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

De heer mr L.F.A. Husson, voorzitter,
de heer mr. R. Brand en mevrouw mr. J.P.G. Berkelaar, leden

Voor deze

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'L.F.A. Husson', written in a cursive style.

L.F.A. Husson
voorzitter