

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

Postbus 279  
1400 AG BUSSUM  
T: 035-6994210 F: 035-6945045

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 30 augustus 2017

in de zaak van

verder te noemen "klaagster",  
gemachtigde.....

tegen:

Organisatie en Adviesbureau V.T. B.V. handelend onder de naam **Bureau Mercur**,  
gevestigd te Groningen,  
vertegenwoordigd door J. Top (gemachtigde),  
verder te noemen "verweerster"

**De procedure:**

Klaagster heeft bij e-mail van 15 mei 2017 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 bij verweerschrift 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 toegelicht.

**Beoordeling van de klacht:**

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

Klaagster stelt dat zij aan verweerster diverse zaken ter incasso heeft overgedragen en zij beperkt haar klacht tot een tweetal zaken. Daarin is geprocedeerd en er zijn toewijzende vonnissen overgelegd. Het ging daarbij in totaal om € 8.200,-. Een van de debiteuren woonde in België.

Samengevat vermeldt klager de volgende klachtonderdelen.

- Het niet informeren van klager door verweerster over eventueel niet verhaalbare kosten
- Het duidelijk aangeven dat alle kosten zullen worden verhaald en dan later toch facturen aan klager sturen

- De onjuiste opvatting van verweerster over de aan klaagster krachtens rechterlijke uitspraak haar toekomende rente en daarmee de onjuiste uitleg van de eigen algemene voorwaarden van verweerster
- Het voeren van een voor klaagster onbegrijpelijke administratie die niet voldoet aan de daaromtrent gestelde eisen inzake transparantie en toegankelijkheid zoals is voorgeschreven door de NVI Gedragscode
- De klantvriendelijke wijze van communiceren door verweerster
- Het niet middels een interne klachtenprocedure afhandelen van de bezwaren van klaagster volgens hoofdstuk D artikel 4 van het incassokeurmerk
- Verweerster heeft door aldus te handelen de bepalingen van artikel 2 van hoofdstuk C van het incassokeurmerk geschonden. Er is niet duidelijk vooraf gecommuniceerd over de kosten van inschakeling van derden
- Verweerster heeft niet in het belang van klaagster gehandeld in de zaak X omdat de zaak is verwezen naar de rechtbank en deze verwijzing (en de daarmee gepaard gaande kosten) te voorkomen waren geweest.
- Het op onjuiste wijze verrekenen van zogenaamde abonnementen, terwijl het niet dezelfde partijen en/of rechtsverhouding betrof.

De kern van de klacht is dat verweerster klaagster niet vooraf heeft geïnformeerd over eventuele niet verhaalbare kosten. Klaagster heeft in dat verband verwezen naar door haar geciteerde passages uit e-mails met verweerster, waaruit blijkt dat klaagster erop mocht vertrouwen dat met een en ander geen kosten gemoeid zouden zijn. Klaagster heeft geïnformeerd naar het 'gat' tussen de hoogte van de – overigens toegewezen - vorderingen en de plaatsgehad hebbende betalingen dan wel te verwachten betalingen. Verweerster heeft in dit verband aan klaagster op 22 juli 2015 geschreven:

“Dat gat is er niet. Het betreft de doorbelaste kosten die uiteindelijk ook weer terugvloeien, wacht de eindafrekening maar af dan zal je zien dat het goed komt.”

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

Verweerster stelt, dat zij met klaagster althans het bedrijf van klaagster in de loop der jaren diverse incassoprocedures heeft gevoerd. Een en ander op basis van een tussen partijen gesloten overeenkomst, waaraan abonnementskosten verbonden zijn, die onbetaald zijn gebleven. Zij geeft een overzicht van hetgeen zij nog van klaagster te vorderen heeft en zij vordert een bedrag groot € 2.690,41 en verzoekt de Raad om klaagster tot betaling daarvan te veroordelen. Zij heeft bij haar verweerschrift 135 producties overgelegd, waaruit volgens haar blijkt dat zij de incasso-opdrachten naar behoren heeft vervuld.

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. De Raad heeft geen bevoegdheid om te oordelen over het inhoudelijke geschil tussen partijen. Tot de beoordeling daarvan is niet de Raad, maar uiteindelijk de civiele rechter bevoegd.

De Raad is derhalve niet bevoegd om te oordelen over onder meer de volgende onderdelen die partijen verdeeld houdt:

- De uitleg van de algemene voorwaarden die verweerster hanteert
- De vraag of sprake was van een zaak van intellectuele eigendom, dan wel van het vorderen van nakoming van een getroffen schikking
- De vraag of klaagster de door verweerster geclaimde kosten ter zake van het inschakelen van derden (nog) verschuldigd is
- De vraag of verweerster nog enig bedrag te vorderen heeft van klaagster.

Het bovenstaande brengt derhalve ook mee, dat verweerster ten onrechte aan de Raad vraagt om klaagster tot enig bedrag te veroordelen. De Raad heeft geen enkele bevoegdheid om een dergelijke vordering te beoordelen. Daarbij wijst de Raad erop dat de geschillenregeling niet alleen niet is geschreven voor klachten die een incassobureau heeft over haar opdrachtgevers, maar dat ook als dat wel zo was, alsdan artikel 16 van het Huishoudelijk Reglement in de weg zou staan aan veroordeling tot enige betaling, door welke partij d. De Raad gaat derhalve aan deze vordering voorbij.

De Raad stelt vast, dat verweerster een uitvoerige omschrijving geeft van de door haar in de loop der jaren gedane verrichtingen en begijferingen van hetgeen partijen over en weer van elkaar te vorderen zouden hebben.

Verweerster gaat evenwel met geen woord in op het verwijt, dat de interne klachtenprocedure niet is gevolgd en dat niet (adequaat) met klaagster zou zijn gecommuniceerd over verschuldigde bijkomende c.q. niet-verhaalbare kosten, onder meer bij het instellen van vorderingen in rechte.

Zoals reeds eerder door de Raad bepaald leidt het achterwege laten van een inhoudelijk verweer op klachtonderdelen tot het oordeel dat die betreffende klachtonderdelen in beginsel als vaststaand en daarmee als gegrond worden aangemerkt. Er is in casu geen reden om af te wijken van dit uitgangspunt. Daarbij wordt bovendien in aanmerking genomen dat de door klaagster geciteerde en van verweerster afkomstige mails haar standpunt onderbouwen dat verweerster daarover niet duidelijk is geweest. Voor zover verweerster bedoeld heeft dat klaagster op grond van de toepasselijke voorwaarden gehouden is de genoemde kosten te voldoen is dit voor de beoordeling van dit klachtonderdeel niet relevant. Het is aan verweerster om daarover geen enkel misverstand te laten ontstaan, zeker indien daarover door haar opdrachtgeefster expliciet vragen worden gesteld. De door haar gezonden mail, zoals hiervoor geciteerd door klager onder 1, die van een ander standpunt uit gaat, merkt de Raad dan ook aan als een ernstige misslag.

Volledigheidshalve merkt de Raad hierbij op dat, gelet op het feit dat de Raad alleen de bevoegdheid toekomt om over de toepasselijke gedragsregels te oordelen, zij geen oordeel geeft over juridische gevolgen en derhalve niet over de verschuldigheid van doorbelaste kosten (en rente).

Klaagster heeft voorts nog geklaagd over de extra kosten die gemaakt zijn omdat een van de zaken door de kantonrechter is verwezen naar de andere sector van de rechtbank omdat de vordering door de (onbepaalde) gevorderde dwangsommen onbepaald was.

De Raad is van oordeel, dat uit het dossier niet blijkt dat de kantonrechter op enig moment te kennen heeft gegeven in verband daarmee de zaak te willen verwijzen naar de rechtbank en dat hij partijen in de gelegenheid heeft gesteld om daarover hun mening te geven. Door dit – kennelijk – na te laten gaat het te ver om het nalaten van het beperken van de vordering (juist om bij de kantonrechter te kunnen procederen, hetgeen goedkoper is) volledig dan wel in hoofdzaak aan verweerster toe te rekenen (ook al heeft verweerster ook op dit onderdeel evenmin enig verweer gevoerd).

De conclusie van het bovenstaande is, dat de klacht gedeeltelijk gegrond is, voor zover verweerster niet duidelijk heeft gecommuniceerd met klaagster over de bijkomende c.q. niet-verhaalbare kosten en in verband daarmee heeft aangegeven dat verweerster die kosten niet verschuldigd zou zijn. Verweerster wordt daarvoor berispt.

Het klachtonderdeel dat betrekking heeft op de extra gemaakte kosten in verband met verwijzing van de zaak door de kantonrechter, acht de Raad ongegrond.

Klaagster zal - gelet op hetgeen hiervoor is overwogen omtrent de bevoegdheid van de Raad - niet-ontvankelijk in haar overige klachtonderdelen worden verklaard.

Nu de klacht gedeeltelijk gegrond is, is verweerster een bedrag van € 1.500,- verschuldigd aan de vereniging.

**Uitspraak:**

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

verklaart de klacht gedeeltelijk gegrond, voor zover verweerster niet duidelijk heeft gecommuniceerd met klagster over de bijkomende kosten en in verband daarmee heeft aangegeven dat verweerster die kosten niet verschuldigd zou zijn;

berispt verweerster daarvoor;

verklaart de klacht ongegrond voor zover betrekking hebbend op de extra gemaakte kosten in verband met verwijzing van de zaak door de kantonrechter;

verklaart klagster in haar overige klachtonderdelen niet-ontvankelijk;

bepaalt dat verweerster een bedrag van € 1.500,- verschuldigd is aan de Vereniging.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 30 augustus 2017.

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

De heer mr L.F.A. Husson, voorzitter,  
mrs. R. Brand en J. Berkelaar, leden  
Voor dezen



L.F.A. Husson  
voorzitter