

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 4 juni 2012

in de zaak van

verder te noemen "klager"

tegen:

Lindorff B.V.

vertegenwoordigd door mevr. M. Bosch,
gevestigd te Zwolle,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klager heeft bij brieven van 11 augustus 2011, 23 februari 2012, 4 maart 2012 en 30 maart 2012 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.

Verweerster heeft op 20 april 2012 een verweerschrift ingediend, waarop klager nog bij e-mail van 7 mei 2012 heeft gereageerd, naar aanleiding waarvan verweerster op 8 mei 2012 nog een schriftelijke reactie heeft gegeven.

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. Vooraf.

Op de voornoemde brief van klager van 11 augustus 2011 heeft verweerster bij brief van 23 augustus 2011 gereageerd tot genoegen van klager, immers er is sprake geweest van het aanbieden van excuses door verweerster en het aanvaarden daarvan door klager, zoals blijkt uit diens brieven van 17 augustus aan de NVI en 29 september 2011 aan verweerster. Bij brief van 23 februari 2012 heeft klager vervolgens opnieuw de klacht voorgelegd met het verzoek om behandeling van de klacht.

De Raad zal derhalve uitsluitend beoordelen of sprake is van enig klachtwaardig handelen in de periode ná de voormelde aanvaarding van de excuses door klager.

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

Klager stelt, dat verweerder de door klager tegen de vordering geuite bezwaren - als neergelegd in diens brief van 29 september 2011 - niet serieus neemt en daarop niet antwoordt. Of de door hem aan verweerster geuite bezwaren zijn doorgeleid aan verweersters opdrachtgever en of van die zijde een reactie is geweest, is hem niet bekend. Dit dient volgens klager wel te gebeuren en een reactie dient te worden teruggekoppeld. Het staat verweerster niet vrij om klager mede te delen dat niet meer inhoudelijk zal worden gereageerd. Het is volgens klager onjuist, laakbaar en onfatsoenlijk om niet te antwoorden en evenmin de incassoprocedure door te zetten. Overigens mag verweerster geen zaken in behandeling nemen zonder zich eerst te vergewissen van de juistheid van de vordering. Klager wenst dat verweerster wordt opgedragen inhoudelijk op zijn brieven te reageren en voorts de vordering in kwestie hetzij niet ontvankelijk te verklaren, hetzij aan de rechter voor te leggen.

3. Het standpunt van verweerster betreft – samengevat en in hoofdzaak – het volgende:

Verweerster heeft erkend, dat zij aanvankelijk niet juist heeft gehandeld, waarvoor zij excuses heeft aangeboden; zij heeft evenwel vervolgens en na contact te hebben opgenomen met haar opdrachtgever inhoudelijk op het verweer tegen de vordering gereageerd en de vordering onderbouwd. Zij stelt niet in strijd met enige gedragsregel te hebben gehandeld.

4. 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.

Derhalve geeft de Raad geen oordeel over het antwoord op de vraag of de vordering, tot betaling waarvan klager is aangeschreven, terecht is.

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.

Ten aanzien van de vraag of verweerster 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 - anders dan klager voor ogen staat - er geen gedragsregel is die voorschrijft dat incassobureaus zijn gehouden een vordering op voorhand op juistheid en rechtmatigheid te controleren.

De zorgvuldigheid die van een redelijk handelende incasso-organisatie mag worden verwacht brengt echter wel met zich, 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 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.

Verweerster heeft hieraan naar het oordeel van de Raad voldaan.

Bij brief van 23 augustus 2011 heeft verweerster klager bericht dat zij de bezwaren van klager zou voorleggen aan haar opdrachtgever en dat zij, zodra van die zijde een reactie zou zijn ontvangen, klager van een schriftelijke terugkoppeling zou voorzien. Tot die tijd zou het incassotraject worden stilgelegd. Bij brief van 24 augustus 2011, met bijlage, heeft verweerster aan klager vervolgens het standpunt van haar opdrachtgever kenbaar gemaakt en de vordering gehandhaafd. Bij brief van 29 september 2011 heeft klager daarop inhoudelijk gereageerd en geconcludeerd dat de vordering niet terecht is. Bij brief van 22 november 2011 reageert verweerster met verwijzing naar de eerdere brief, zonder verder inhoudelijk te reageren. Anders dan klager is de Raad van oordeel dat daarmee geen sprake is van het niet reageren op de argumenten van klager, maar van een reactie waarin wordt vastgehouden aan eerder ingenomen standpunten tijdens verweerster en haar opdrachtgever.

Zoals hiervoor reeds uiteen gezet is de Raad niet bevoegd om een oordeel te geven over de vordering zelf. Geen enkele door verweerster te respecteren gedragsregel verzet zich ertegen, dat verweerster heeft gehandeld zoals zij heeft gedaan. Na het uitwisselen van de argumenten is in dit geval een patstelling ontstaan, die uiteindelijk slechts kan worden doorbroken door de kwestie voor te leggen aan de civiele rechter. Er is echter geen gedragsregel die meebrengt, dat verweerster gehouden is daartoe over te gaan, nog daargelaten dat zij daarvoor doorgaans toestemming nodig heeft van haar opdrachtgever. Hetzelfde geldt voor de door klager voorgestane "niet ontvankelijk verklaring", hetgeen door de Raad aldus wordt opgevat dat klager wenst dat de vordering wordt ingetrokken. Het huldigen van een ander standpunt zou overigens een te grote inbreuk maken op de vrijheid die een opdrachtgever in het algemeen heeft om te beoordelen of van een dergelijk – zwaar en kostbaar – middel gebruik wordt gemaakt.

5. De conclusie van het vorenstaande is dat de klacht ongegrond is.

Uitspraak:

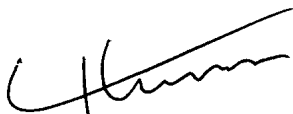
De Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen:
verklaart de klacht ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 4 juni 2012.

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 H.F. van Rijswijk, leden

Voor deze



L.F.A. Husson
voorzitter