

## **KLACHTENCOMMISSIE VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN GECERTIFICEERDE INCASSO-ONDERNEMINGEN**

Uitspraak van de Klachtencommissie van de Nederlandse Vereniging van  
Gecertificeerde Incasso-ondernemingen, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen  
de Commissie (gegeven te Amersfoort, 25 januari 2023)

Inzake klacht (22-071)  
XXX  
te XXX  
verder te noemen klagers

tegen:  
COEO Incasso BV  
te Rotterdam  
verder te noemen verweerder  
gemachtigde: mr. R. Doornheim

### **De procedure**

Klagers hebben hun abonnement bij provider A per 1 november 2021 beëindigd en zijn overgegaan naar B. Zij hebben bij het aangaan van de overeenkomst met B aangegeven gebruik te willen maken van de opzegservice om dubbele kosten te voorkomen.

Op 9 februari 2022 ontvangen klagers van verweerder, waaraan de invordering ter incasso was overgedragen, een vordering van € 90,41. Het betrof een factuur van 17 december 2021 van A voor de abonnementskostenkosten van € 50,41 over de periode 1 november-12 december 2021 vermeerderd met € 40,- incassokosten. Klagers reageren op 10 februari met verbazing naar verweerder omdat er geen sprake meer was van een het abonnement. Dat was immers per 1 november 2021 opgezegd. Bovendien verzoeken zij om bewijzen van de originele factuur en de aanmaningen van A, alsmede verzendbewijzen hiervan te overleggen. Daarop ontvangen zij per omgaande een reactie van verweerder dat informatie is opgevraagd bij A. Na een rappel op 23 februari van klagers ontvangen zij op 24 februari een bericht dat het bezwaar is voorgelegd aan A, waarbij tevens wordt medegedeeld dat hun dossier is "gepauzeerd" tot dat verweerder klagers kunnen voorzien van een inhoudelijke reactie. Klagers hoeven zelf geen actie te ondernemen, meldt verweerder. Een vergelijkbare reactie ontvangen klagers op 9 maart op hun rappel van 8 maart. Op 21 april ontvangen klagers van verweerder een ingebrekestelling. Klagers laten dezelfde dag nog aan verweerder weten met ongeloof de ingebrekestelling te hebben ontvangen daar zij, ondanks hun herhaald aandringen, nog geen antwoord hebben gekregen op hun eerdere vragen en bezwaren. Eerst op 18 juli ontvangen zij een reactie van verweerder met de enkele mededeling dat de factuur betrekking heeft op de periode voor het opzeggen van het abonnement en dat enkele keren getracht is het bedrag te incasseren. Klagers laten verweerder vervolgens weten dat in samenspraak tussen de nieuwe en oude

provider de overgangsdatum is vastgesteld op 1 november 2021 en het dus gaat om een administratieve fout. Op 20 juli wenden klagers zich tot hun nieuwe provider B met het verzoek om gezien de opzegservice een bevestiging te sturen van de opzegging per 1 november 2021. In haar mail van 19 augustus herhaalt verweerder het standpunt dat de factuur vermeerderd met de incassokosten betaald moeten worden. Op 22 augustus stuurt verweerder wederom een aanmaning. Op 22 augustus ontvangen klagers nog een aanmaning. Verweerder laat vervolgens op 23 augustus aan klager weten dat opdrachtgever A bij zijn ingenomen standpunt blijft en dat het incassotraject hervat zal worden. Klagers ontvangen geen inhoudelijke reactie op hun vragen en bezwaren en verwijten verweerder op 24 augustus het standpunt van A "klakkeloos" te herhalen en in strijd te handelen met het NVI Incasso Keurmerk artikel B5e. Op 25 augustus dienen klagers een klacht in bij NVI. Op 17 oktober 2022 ontvangt klager een bericht van A dat de opzegging bij A is verwerkt vanaf 11 november 2021 en betuigen spijt van wat er allemaal is gebeurd.

### **Beoordeling klacht**

Op 25 augustus 2022 dienen klagers hun klaagschrift in bij het KIGID. Hierop wordt door verweerder op 7 september gereageerd. Daarop wordt door klagers op 21 september een klaagschrift ingediend. Van verweerder is hierop een verweerschrift ontvangen. Partijen hebben aangegeven geen behoefte te hebben aan een hoorzitting.

1. **Klager** is van mening dat door verweerder in het verweerschrift maar gedeeltelijk wordt gereageerd op het klaagschrift.
2. Klager stelt dat er sprake is van valsheid in geschrifte omdat verweerder op 7 februari 2022 in de brief met de eerste aanzegging melding maakt van een factuur die bij klager niet bekend is. Vervolgens stuurt verweerder meerdere facturen waaronder een factuur die gedateerd is op 18 februari 2022. Dat is 11 dagen na de eerste aanzegging. Verweerder zou op de hoogte zijn geweest van het feit dat factuur 196755389 is opgemaakt ná de datum van de eerste vordering van verweerder. Verweerder is daarmee bekend met de incorrectheid van de factuur. Klager onderbouwt zijn klacht op dit punt met een e-mail die na de bij KIGID ingediende klacht is ontvangen waaruit blijkt dat de opzegging is verwerkt op 11 november 2021. Door verweerder wordt de factuur vervolgens gebruikt als bewijsbestemming voor het innen van de vordering. Er is sprake van laakbaar handelen (1).

Na de eerste aanzegging verzoekt klager op 10 februari 2022 aan verweerder om de originele factuur aanmaning en verzendbewijs te overleggen. Zij hebben deze stukken niet ontvangen, omdat zij immers geen klant meer waren van A. Het heeft vervolgens tot 18 juli 2022 geduurd voordat zij meerdere facturen en de aanmaning hebben ontvangen. Deze facturen betroffen de periode waarin klager was overgegaan naar B. Klager heeft geen uitleg gekregen. Verweerder had om incassokosten in rekening te kunnen brengen moeten bewijzen dat

klager de factuur daadwerkelijk heeft ontvangen. Klagers hebben meerdere keren aan verweerder verzocht om bewijzen te overleggen, maar dat is door verweerder genegeerd. Zij geven aan uit de uitleg van de Wet Incassokosten op de NVI website dat zij als consument enkel incassokosten verschuldigd zijn indien er een aanmaning is verstuurd én de schuldeiser kan bewijzen dat deze naar hem is verzonden naar een adres waarvan redelijkerwijs de schuldeiser kan worden bereikt. Klagers zijn van mening dat verweerder hiermee in strijd heeft gehandeld met art. B.5.e van het NVI-incasso Keurmerk omdat verweerder consequent de betwisting van de vordering negeert en niet antwoord op de gestelde vragen. (2)

Verweerder heeft art. B.5.f. niet nageleefd, omdat zoals reeds beschreven, het 22 weken heeft geduurd voordat de stukken zijn overgelegd. Er heeft met de klager geen communicatie plaatsgevonden over de termijn waarop de stukken worden aangeleverd noch de reden voor het uitblijven daarvan. (3)

Klager meent dat verweerder art. B.5.a niet heeft nageleefd omdat bij de eerste aanmaning op 21 april 2022 nog niet was gereageerd op de reactie van klager van 10 februari 2022. Na aankondiging van een klacht op 25 augustus stuurt verweerder kort daarna een aanmaning. Klager ziet de handelwijze als intimidatie. Zij delen de zienswijze van verweerder niet dat er sprake moet zijn van voorwaardelijke opzet. (4)

Art. B.10.a is door verweerder niet nageleefd omdat bij afhandeling van hun bezwaren/vragen op 10 februari resp. 18 augustus de in dit artikel genoemde termijnen niet zijn nageleefd. (5)

Verweerder weigert de juistheid van der facturen te onderzoeken en waar de fout is gemaakt met betrekking tot het regelen van de opzegservice tussen A en B. Zij delen de opvatting van verweerder niet dat zij weliswaar van mening verschillen over de vordering, maar dat nog niet betekent dat de factuur fout is opgemaakt. Hiermee is art. C2 niet nageleefd. (6)

Verweerder heeft op 28 augustus 2022 1 sms en 3 automatische mails gestuurd waarvan de laatste om 21:33. Niet naleven van art. B.3.a. (7)

Klager meent dat het taalgebruik van verweerder niet geclassificeerd kan worden als B 1 niveau. Niet naleven van art. B.3.a. (8).

3. **Verweerder** meent dat klager niet ontvankelijk is met betrekking tot de valsheid in geschrifte omdat dit zich richt tegen de wijze waarop – en de omstandigheden waaronder – A factureert. A is niet wettelijk verplicht om aan een consument te factureren. Daarom acht verweerder het aannemelijk dat de factuur die gedateerd is 18 februari 2022 daadwerkelijk op die datum is uitgedraaid en dat er geen sprake is van vervalsing op valselijke opmaking. (1)

De klacht over het niet naleven van art. B.5. e van het NVI-Incasso Keurmerk is gegrond. Klager gaat er vanuit dat zij hun abonnement hebben opgezegd.

A meende daarentegen dat zij van klager immer betaling kon verkrijgen middels automatische incasso. Op A berust ook geen verplichting om te bewijzen dat de bewuste facturen en ingebrekestelling zijn ontvangen. Het is enkel vereist dat de vordering opeisbaar is. Dit is een civielrechtelijke aangelegenheid en kan niet klachtwaardig gedrag leiden. Wel is verweerder van mening dat de snelheid en de kwaliteit van de inhoudelijke beantwoording niet heeft voldaan aan haar inhoudelijke kwaliteitseisen noch aan de kwaliteitseisen van het Incasso Keurmerk. (2)

Verweerder acht de klachten met betrekking tot het langdurig (22 weken) uitblijven van de gevraagde informatie en stukken gegrond. Dit is te wijten aan personeelstekort. Zij had klager op de hoogte moeten stellen van de vertraging en een nieuwe termijn in het vooruitzicht moeten stellen. Dat lijkt niet te zijn gebeurd. Het oordeel van klager over het verschuilen achter A wordt van de hand gewezen. (3 en 5)

Het toesturen van een aanmaning kort nadat klagers hadden verzocht om beantwoording van de vragen, alsmede het niet toesturen van de bijlage is ongegrond. Het "oogt" naar de mening van verweerder als een onnodige ingebrekestelling in plaats van te reageren op een verzoek. Mailberichten worden bij verweerder automatisch over de dag gegenereerd en gedurende de kantoor dag verspreid om de telefonische bereikbaarheid te optimaliseren. Het niet meesturen van de bijlage is slordig en ongelukkig. Verweerder is dan ook van mening dat in geen enkel bericht, gesprek of uitlating jegens klager is gepoogd te intimideren. (4)

Verweerder acht de klacht over het onderzoeken door haar van "foutieve" facturen ongegrond. Klagers en A verschillen van mening over de verschuldigdheid van de facturen. Dat maakt de factuur op zich nog niet foutief. De verhouding en het verkeer tussen verweerder en haar opdrachtgever maakt geen onderdeel uit van NVI-incasso Keurmerk. Ook is het KIGID-traject niet de procedure waarin een inhoudelijke beoordeling kan plaatsvinden van de vraag of de facturen "correct" zijn. (6)

Verweerder deelt ten dele de klacht over het toesturen van aanmaning buiten kantoor tijd. Het betreft het toesturen van een sms en 3 automatische mails op 22 augustus 2022, waarvan de laatste om 21.33. Verweerder is het met klagers eens dat deze laatste mail klachtwaardig is. Voor de overige twee mails en de sms wordt dat niet onderschreven. Het gaat om een mail en een sms om met klagers in contact te komen en de overige twee mails betreffen ontvangstbevestigingen. Deze vallen buiten de bescherming van art. B.3.a., omdat het om automatische bevestigingen gaat welke de ontvangst van een bericht bevestigen. (7)

Verweerder erkent zich niet in het aanvullende klachtelement dat zij jargon gebruiken en zaken ingewikkeld formuleren. Er is geen sprake van niet-naleven van art. B.5.c.2 van het NVI-incasso Keurmerk. (8)

#### **4. De commissie** komt tot de volgende beoordeling van de klacht.

Klagers geven in onderdeel 1 van hun klaagschrift aan dat door verweerder valsheid in geschrifte zou zijn gepleegd. De commissie beoordeelt klachten over handelingen die in strijd zou zijn met de NVI-incasso Keurmerk, NVI-gedragscode en statuten. De commissie is niet bevoegd zich uit te laten over vermeende strafbare feiten, zoals valsheid in geschrifte. Dit onderdeel van de klacht is derhalve niet-ontvankelijk.

Uit de ontvangen stukken blijkt dat klagers met ingang van 1 november 2021 hun abonnement bij provider A heeft opgezegd. Klagers met hun nieuwe provider B zijn overeengekomen gebruik te willen maken van de opzegservice. In een bericht dat klagers uiteindelijk hebben ontvangen van A op 17 oktober 2022 wordt bevestigd dat de opzegging van hun abonnement vanaf 11 oktober 2021 is verwerkt. Klagers ontvangen van verweerder op 9 februari 2022 een vordering ter incasso van € 90,41. Klagers hebben de hierop betrekking hebbende factuur van € 50,41 nooit ontvangen. Zij beklagen zich hierover bij verweerder en vragen om overlegging van de oorspronkelijke facturen, aanmaningen en bewijzen van verzending. In de onderdelen 2, 3, 4, 5 en 6 van hun klaagschrift gaan zij hierop in. Zoals reeds beschreven gaat het om het uitblijven van de antwoorden op deze vragen, het overschrijden van de termijnen waar binnen deze vragen beantwoord moeten worden en het onderzoeken van de juistheid van de facturen en de bejegening. Het betreft het niet naleven van de artikelen B.5.a. B.5.e, B.5.f., B.10.a en C.2 van het NVI-incasso Keurmerk.

De commissie overweegt hierbij het volgende. De commissie kan uit de stukken niet opmaken dat er sprake is geweest van uitlatingen of ongepast bejegening in de zin van art. B.5.a.. Dit onderdeel van de klacht is ongegrond.

Klager is het niet eens met de vordering, maar vraagt niet om duidelijkheid over de in rekening gebracht (incassokosten). De incassokosten zijn daar weliswaar het gevolg van, maar hierover en de hoogte zijn geen specifieke vragen gesteld. Er is dan ook geen sprake van verweerder van het niet naleven van art. B.5.e. Dit onderdeel van de klacht is ongegrond.

Het heeft geruime tijd geduurd nl. 22 weken, voordat de vragen van klagers ten dele beantwoord moeten werden. Met het lange uitblijven van de antwoorden, het niet volledig en adequaat informeren over de termijn waarop de vragen beantwoord wordt niet voldaan aan wat van een incassobureau in art. B.5.f. mag worden verwacht. Ondanks herhaalde verzoeken van klagers worden hun vragen niet beantwoord. Blijkens het verweerschrift heeft verweerder dat ook zelf ook ingezien. Het argument dat er sprake was van een personeelstekort komt voor rekening van verweerder en kan het uitblijven van de beantwoording niet rechtvaardigen. Verweerder is op dit onderdeel van de klacht ernstig in gebreke gebleven. Dit onderdeel van de klacht is dan ook gegrond.

Verweerder had na aanleiding van de vragen van klagers over de vordering, over de toepassing zijnde overstapregeling bij haar opdrachtgever A moeten nagaan in hoeverre de vordering juist was. Zij had de verzonden facturen op juistheid moeten controleren. Zoals in de toelichting op art. C 2 is aangegeven dat het *"incassobureau bij iedere reactie van een debiteur die twijfelt aan de juistheid van de factuur of overeenkomst de vordering op te schorten totdat werkelijke fysieke controle heeft plaatsgevonden"*. Klagers hebben voldoende onderbouwd waarom zij de vordering betwisten. Verweerder had daarom niet mogen blijven uitgaan van de juistheid daarvan. In weerwil van de mededeling op 24 februari dat gezien de vragen *"het dossier zal worden gepauzeerd"* zijn desondanks aanmaningen en ingebrekestellingen naar klagers gestuurd. Verweerder bleef ten onrechte volharden in de vordering. Verweerder heeft daarmee in strijd gehandeld met art. B.10.a. en C 2. Dit onderdeel van de klacht is dan ook gegrond.

Wat de onderdelen 7 en 8 van het klaagschrift ziet de commissie geen strijd met art. B.3.a. Deze onderdelen zijn derhalve ongegrond.

### **Uitspraak:**

De Klachtencommissie van de Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde Incasso-ondernemingen

verklaart de klachtonderdeel niet-ontvankelijk, de onderdelen 2,3,7 en 8 ongegrond en de onderdelen 4, 5 en 6 gegrond.

Ingevolge art. 11 van het Reglement Klachtencommissie wordt de sanctie van een berisping aan verweerder opgelegd.

Deze beslissing is gegeven te Amersfoort, 25 januari 2023

De Klachtencommissie,

Mr. G.N. Roes, voorzitter

Mr. A.Th.G.M. de Lange, plaatsvervangend voorzitter

G.M. Hoogaars, lid