

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 18 oktober 2012

in de zaak van

verder te noemen "klager"

tegen:

EDR Incasso B.V.,
vertegenwoordigd door M. van Wissen,
gevestigd te Leidschendam,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klager heeft bij brief van 20 mei 2012, aangevuld bij brief van 8 juni 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.

Bij verweerschrift van 29 juni 2012 heeft verweerster, mede onder verwijzing naar eerdere correspondentie met klager, inhoudelijk gereageerd op de klacht.

De voorzitter van de Raad heeft met tussenkomst van het secretariaat verzocht aan klager om een nadere toelichting, die door klager is verstrekt en ook is verzonden aan verweerster. 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 het beroep:

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

Klager verwijt verweerster, dat zij haar zorgplicht schromelijk heeft verzuimd, klager onbehoorlijk heeft benaderd en gedreigd met maatregelen, die als loze dreigementen moeten worden gekwalificeerd. Voorts verwijt klager aan verweerster, dat zij ten onrechte gevraagde informatie niet heeft verstrekt en geweigerd heeft gemaakte afspraken te bevestigen. Tenslotte is een opslag berekend, die in geen enkele verhouding staat tot de vermeende vordering.

In de nadere toelichting vermeldt klager, dat de sommatie geen betalingstermijn noemt, hij wel degelijk om een specificatie heeft gevraagd en dat verweerster - zo begrijpt de Raad - ten onrechte stelt, dat klager moet bewijzen, dat hij betalingen heeft verricht nota bene in 2007, 2008 en 2009.

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

Verweerster stelt, dat zij niet gehouden is om bij de sommatie een specificatie van de vordering te voegen. Er is ook niet om een specificatie gevraagd. Klager heeft aangegeven dat gedreigd is met beslaglegging en deurwaardersinterventie, maar aan klager zijn daarmee uitsluitend maatregelen aangekondigd, die zowel naar inhoud als met betrekking tot het tijdslelement waarin de maatregel zal worden genomen, ook daadwerkelijk zouden kunnen worden uitgevoerd. Verweerster heeft zich niet dreigend of intimiderend opgesteld. Verweerster en klager zijn telefonisch overeengekomen dat klager tien dagen de tijd heeft gekregen om een betaalbewijs over te leggen. De in rekening gebrachte incassokosten zijn opgevoerd conform de NVI-norm.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

Ter beoordeling door de Raad ligt voor of verweerster zich jegens klager heeft gedragen overeenkomstig de gedragsregels die gelden voor leden van de NVI, de omvang van de gevorderde incassokosten daaronder begrepen. Daartoe overweegt de Raad het volgende.

Uitgangspunt is 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 "B. 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. In het voornoemde artikel van het Keurmerk wordt overigens uitdrukkelijk bepaald dat indien de debiteur inzage verzoekt in onderliggende stukken die de vordering staven, deze aan de debiteur dienen te worden verstrekt.

Uit de door klager overgelegde sommatie van 29 maart 2012 van verweerster blijkt, dat klager is gemaand om 'zo spoedig mogelijk' een bedrag van € 1.104,79 over te maken. Anders dan verweerster aanvoert, brengt het Keurmerk met zich, dat van verweerster mag worden verwacht, dat in de eerste sommatie ten minste wordt vermeld welk deel van de vordering de hoofdsom betreft en welk deel als kosten wordt gevorderd. De debiteur heeft recht op deze uitsplitsing om het gevorderde bedrag wat de hoofdsom betreft te kunnen relateren aan enige mogelijke eerdere factuur of betaling. Dit geldt temeer nu uit de vordering ook niet blijkt over welke periode en/of facturen het gaat. In zoverre is geen sprake van een deugdelijke sommatie, waarbij bovendien ten onrechte onderaan de brief wordt vermeld "indien wij binnen de gestelde termijn.....zullen wij het incassotraject voortzetten" nu immers in het geheel geen termijn wordt gesteld.

Afgezien daarvan kan uit een door klager overgelegde e-mail worden afgeleid dat telefonisch weliswaar om een specificatie is verzocht maar het gaat daarbij om een specificatie van de hoofdsom en kosten en niet om een specificatie van de hoofdsom zelf, zoals bedoeld in het Keurmerk. Nu evenwel een specificatie van de kosten - waartoe verweerster in ieder geval wel was gehouden - in het dossier ontbreekt, kan de Raad niet vaststellen of de kennelijk mede gevorderde incassokosten in overeenstemming zijn met de regels van Voorwerk II, zoals die krachtens het Keurmerk in acht genomen moeten worden en zoals door verweerster gesteld. Dit laatste is verweerster verwijtbaar aan te rekenen.

Voorts valt op, dat verweerster niet expliciet heeft ontkend, dat met beslaglegging is gedreigd. In zoverre is de klacht eveneens gegrond, nu het dreigen met beslaglegging bij of onmiddellijk na een eerste sommatie en voorts mede gezien de beperkte hoogte van het genoemde bedrag, niet kan worden beschouwd als een realistische daadwerkelijk uit te voeren maatregel.

Bij brief van 2 april 2012 gaat verweerster - naar het de Raad voorkomt - uit van een verkeerd, voorbarig, uitgangspunt. De hoofdregel is, dat het aan de schuldeiser is zijn vordering te onderbouwen alvorens van de vermeende debiteur mag worden verlangd, dat hij bewijst, dat betaald is. In zoverre is de klacht eveneens gegrond.

Als laatste merkt de Raad op dat ook de brief van 3 april 2012 een onjuist dreigement bevat. De Raad hecht eraan hiervan expliciet en eigener beweging melding te maken nu de Raad daarover reeds eerder een negatief oordeel heeft uitgesproken (in een zaak waarin een ander lid was betrokken).

Het gaat daarbij om de zinsnede

“Wanneer u hier geen gehoor aan wenst te geven is dit uw goed recht, echter zullen wij uw dossier gereed maken voor een overdracht naar onze gerechtsdeurwaarder opdat hij een dagvaarding kan uitbrengen om u in de gelegenheid te stellen de betalingsbewijzen aan de voorzittend rechter te tonen. Echter gaat dit gepaard met bijkomende gerechtelijke kosten welk in zijn geheel op u zullen worden verhaald.”

Deze passage is om meerdere redenen onjuist en ontoelaatbaar. Vooropgesteld wordt, dat in de regel een procedure niet wordt gestart om een debiteur in de gelegenheid te stellen aan een (voorzittend?) rechter betalingsbewijzen te tonen.

Belangrijker is: Indien verweerster zich tot de rechter wendt, staat niet vast dat dit gepaard gaat met bijkomende kosten, die voor rekening van klager als debiteur komen. Dat hangt geheel af van het oordeel van de rechter, die over de vordering in voorkomend geval oordeelt en die daarbij tot een andere kostenverdeling zou kunnen komen. Indien de rechter overigens wel een oordeel in voornoemde zin zou geven, staat het verweerster evenmin vrij om die kosten in zijn geheel te verhalen, nu rechtsbijstandskosten slechts gedeeltelijk worden gecompenseerd. Deze zinsnede is derhalve intimiderend. De Raad gaat er op grond van het vorenstaande vanuit, dat verweerster hiervan in het vervolg geen gebruik meer zal maken.

Vorenstaande overwegingen leiden ertoe dat de Raad van oordeel is dat is komen vast te staan dat verweerster in meerdere opzichten in strijd heeft gehandeld met de voor haar geldende gedragsregels.

Het vorenstaand leidt ertoe dat de klacht in meerdere opzichten gegrond is. Verweerster wordt voor deze gedragingen berispt.

Overeenkomstig de tussen de leden geldende afspraak zal verweerster gehouden zijn een bedrag van € 1.000,- te betalen aan de vereniging. Tevens is verweerster gehouden aan klager - door tussenkomst van het secretariaat – het klachtengeld te vergoeden.

Uitspraak:

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

verklaart de klachten gegrond;

berispt verweerster voor de gedragingen als nader in deze uitspraak beschreven;


bepaalt dat verweerster aan de vereniging zal voldoen een bedrag van € 1.000,-, te vermeerderen met € 50,- klachtengeld ten behoeve van klager.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 18 oktober 2012.

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

De heer mr L.F.A. Husson, voorzitter,
mr. R. Brand en H.F. van Rijswijk, 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