

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 24 september 2010

in de zaak van

verder te noemen "klager"

tegen:

Bos Incasso,
gevestigd te Groningen,
vertegenwoordigd door mw. mr. D.L.G.M. Bruls,
verder te noemen "verweerder"

De procedure:

Klager heeft bij brief van 24 juni 2010 een klacht ingediend bij de NVI. Pogingen om de klacht in der minne af te doen hebben niet tot het gewenste resultaat geleid.

Bij verweerschrift d.d. 10 augustus 2010 heeft verweerder 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 het beroep:

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

Klager stelt dat verweerder (namens zijn opdrachtgever) ten onrechte een vordering op hem geldend maakt, nu klager schade heeft geleden, deze heeft verrekend met de openstaande vordering en het restant heeft betaald aan verweerdens opdrachtgever. De brief (met bijlagen) die klager op 9 februari 2009 naar aanleiding van de onterechte sommatie d.d. 5 februari 2009 heeft verzonden, is eerst bij brief van 23 maart 2010 door verweerder beantwoord. Nadat daarop vervolgens door klager bij brief van 30 maart 2010 (eveneens met bijlagen) wordt gereageerd, blijft die brief onbeantwoord, terwijl klager wel een sommatie van de deurwaarder, d.d. 22 juni 2010, ontvangt. Verweerder heeft daarmee onzorgvuldig gehandeld jegens een debiteur, hetgeen in strijd is met de gedragsregels, aldus klager.

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

Naar aanleiding van de betwisting van klager bij brief van 9 februari 2009 heeft verweerder contact opgenomen met haar opdrachtgever, met het verzoek daarop inhoudelijk te reageren. Omdat de informatie onvolledig was is vervolgens herhaalde malen contact geweest met de verzekeraar van opdrachtgever en verzocht om een reactie. Uiteindelijk is de informatie van de verzekeraar pas op 4 januari 2010 ontvangen. Verweerder is voor haar informatie afhankelijk van meerdere partijen, zodat het enige tijd heeft geduurd voordat verweerder namens zijn opdrachtgever een standpunt kon formuleren. Verweerder is van mening geen gedragsregel te hebben geschonden.

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 er is gehandeld in strijd met bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek blijft derhalve buiten de beoordeling.

De Raad is bovendien niet bevoegd het inhoudelijke geschil tussen partijen te beoordelen. Dit betreft onder meer ook de vraag of en in hoeverre de vordering terecht is.

Volgens eerdere uitspraken van de Raad brengt de zorgvuldigheid die van een zorgvuldig handelende incasso-organisatie mag worden verwacht 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 en of deze ook overigens rechtmatig 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. Vervolgens dient het resultaat van dat nadere onderzoek aan de debiteur te worden medegedeeld.

Daaraan heeft verweerder op zichzelf voldaan. Het resultaat van het onderzoek is bij brief van 23 maart 2010 aan klager medegedeeld. Daaruit blijkt naar het oordeel van de Raad - anders dan wat klager stelt - genoegzaam wat het standpunt van verweerder c.q. diens opdrachtgever is ten aanzien van de door klager in zijn brief van 9 februari 2009 ingenomen standpunten. Daarbij wordt in zoverre ook aan hetgeen klager in die brief heeft gesteld tegemoet gekomen, dat de hoofdsom wordt verminderd tot € 636,70. Voorts wordt daarin een schikkingsvoorstel gedaan, met daaraan gekoppeld de aankondiging dat indien betaling binnen de gestelde termijn uitblijft, het voorstel zal komen te vervallen en incassomaatregelen zullen worden genomen. In zijn brief van 30 maart daarop volgend refereert klager aan zijn brief van 9 februari 2009 en de daarin ingenomen standpunten, met de mededeling dat het aanbod van de hand wordt gewezen. Klager neemt in die brief evenwel geen nieuwe inhoudelijke standpunten in.

Door onder deze omstandigheden de zaak ter verdere afhandeling direct - en derhalve zonder een reactie op klagers brief van 30 maart 2010 - over te dragen aan de deurwaarder, hetgeen heeft geresulteerd in de voornoemde sommatie van 22 juni 2010, heeft verweerder naar het oordeel van de Raad niet onzorgvuldig gehandeld.

Wel is de Raad met klager van oordeel dat het antwoord op diens brief van 9 februari 2009 erg lang is uitgebleven. Duidelijk is dat verweerder voor zijn inhoudelijke informatie afhankelijk is geweest van zijn opdrachtgever en diens verzekeraar, maar van verweerder had - gelet op de termijnen die zij tussentijds heeft laten verstrijken - meer voortvarendheid mogen worden verwacht om die informatie te verkrijgen. Voorts had het - nu de afhandeling kennelijk zo lang op zich liet wachten - in de rede gelegen klager tussentijds te informeren omtrent de stand van zaken.

Hoewel de Raad begrip heeft voor de ergernis die in verband met lange behandelingsduur bij klager is ontstaan, is de Raad van oordeel dat het vorenstaande - mede gezien het feit dat niet is gebleken dat verweerder de gang van zaken bewust heeft vertraagd - onvoldoende reden vormt verweerder daarvoor te berispen of een andere sanctie op te leggen. Daarbij neemt de Raad in aanmerking dat klager door de handelwijze van verweerder geen materieel nadeel heeft ondervonden, nu de incassoprocedure in de tussenliggende periode is opgeschort, terwijl voorts niet is gebleken dat verweerder evident heeft gehandeld in strijd met een geldende gedragsregel.

Het vorenstaande leidt tot de conclusie dat de klacht ongegrond is.

Uitspraak:

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

Een afschrift van deze uitspraak wordt toegezonden aan partijen en het bestuur van de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 24 september 2010.

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. dr. M. Freudenthal, leden

Voor deze



L.F.A. Husson
voorzitter