

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

Postbus 22142  
1302CC Almere  
T: 0850471833

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 25 januari 2021

in de zaak van

**XX**

vertegenwoordigd XX  
gevestigd te XX  
verder te noemen "klager"

tegen:

**DAS Incasso,**

vertegenwoordigd door M. van Heerde  
gevestigd te Amsterdam  
verder te noemen "verweerster"

**De procedure:**

Klager heeft bij klaagschrift van 29 juli 2020 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 gereageerd op de klacht.

Vervolgens hebben partijen 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:

Op 25 september 2018 heeft klager verweerster ingeschakeld voor het incasseren van een vordering op zijn debiteur, XX.

Klager heeft zich gedurende het incassotraject meerdere malen bij verweerster beklaagd over de trage wijze van afhandeling. In februari 2019 was reeds opdracht aan verweerster gegeven om een gerechtsdeurwaarder in te schakelen voor het nemen van gerechtelijke stappen. Uiteindelijk is in juni 2019 door de door verweerster ingeschakelde gerechtsdeurwaarder een dagvaarding uitgebracht. Vervolgens is op 26 september 2019 een positief vonnis uitgesproken door de Rechtbank Den Haag, waarbij XX is veroordeeld om aan klager een bedrag van € 7.927,29, vermeerderd met de wettelijke rente te voldoen, met veroordeling in de proceskosten en uitvoerbaar bij voorraad.

Op 8 oktober 2019 heeft klager via de mail van verweerster vernomen dat haar deurwaarder de vordering verder ging incasseren middels beslaglegging. Daarbij heeft verweerster naar het bankrekeningnummer van XX gevraagd, zodat daar als eerste beslag op kon worden gelegd. Klager heeft dat nummer dezelfde dag gemaïld, inclusief de gegevens van de holding-/moedermaatschappij. Op 18 oktober en 12 november 2019 heeft klager verweerster gemaïld en gevraagd naar de stand van zaken bij de deurwaarder. Op 25 oktober 2019 is ook nog gebeld en is verweerster nogmaals geïnstrueerd om direct beslag te leggen. Op 2 december 2019 heeft klager verweerster wederom zelf gebeld en werd door verweerster medegedeeld dat door de deurwaarder bankbeslag was klaargezet en dat er een termijn van circa 4 weken overheen zou gaan voordat de bank kon melden of dit doel had getroffen. Op 21 januari 2020 heeft klager wederom gebeld, waarbij hij tot zijn verbazing te horen kreeg dat er in december helemaal geen beslag gelegd kon worden door de deurwaarder, welke informatie overigens later onjuist bleek.

Een week later kreeg klager bericht van de aangestelde curator dat XX op 21 januari 2020, bij vonnis van de Rechtbank Den Haag, in staat van faillissement was verklaard.

Klager is van mening dat verweerster laakbaar heeft gehandeld en aansprakelijk is voor de gehele vordering. Mede gelet op wat verweerster zelf heeft medegedeeld aan klager blijkt duidelijk dat haar dienstverlening niet adequaat en voortvarend is geweest. Het beslag had in oktober 2019 of eerder gelegd moeten zijn, dus ruim voor het uiteindelijke faillissement.

Als er voortvarend was opgetreden, hetzij na het geven van de opdracht op 21 februari 2019 en/of direct na het vonnis van 26 september 2019, was de verhaalbaarheid van de vordering aanzienlijk vergroot.

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

Na het doorlopen van het minnelijk traject is, met instemming van klager, de vordering doorgezet naar de deurwaarder. Deze heeft het toen wenselijk geacht om eerst nog een sommatie aan de debiteur te sturen. Hierop heeft debiteur gereageerd met de mededeling dat er geen middelen waren om te betalen. Vervolgens is de dagvaarding uitgebracht. Daarover is klager op 1 juli 2019 geïnformeerd.

Op 26 september 2019 is het vonnis uitgesproken. Omdat dit vonnis niet volledig was ten aanzien van de veroordeling van de totale vordering inclusief kosten, is op 4 november 2019 een herstellvonnis uitgesproken. Het vonnis is op 19 november 2019 aan de debiteur betekend. Begin december 2019 heeft verweerster de deurwaarder verzocht om bankbeslag te leggen, zoals met klager besproken op 2 december 2019. Hierover werd door verweerster op 12 december 2019 nogmaals met het deurwaarderskantoor contact opgenomen. De informatie dat er geen beslag gelegd mocht worden in december was niet correct en daarvoor zijn excuses aangeboden.

Over de klacht van klager dat het bankbeslag niet is gelegd, is navraag gedaan bij het deurwaarderskantoor. Uit de van die zijde ontvangen reactie kan worden opgemaakt dat niet kan worden verklaard wat er mis is gegaan in december. Het enige dat geconstateerd werd is dat het beslag niet bij de deurwaarder terecht is gekomen in december, waardoor het niet is uitgebracht. Dit had echter voor het beslag en eventuele gelden die aangetroffen zouden worden niets uit gemaakt, aangezien de debiteur inmiddels failliet was verklaard. De gelden waren derhalve dan ook niet verkregen, dan wel had de curator deze terug geëist.

Klager wenst compensatie voor het niet tijdig leggen van het bankbeslag. Er is echter geen reden om aan te nemen dat een bankbeslag doel getroffen zou hebben, zodanig dat de ontvangsten aan klager zouden toekomen. Het ligt immers niet voor de hand dat de debiteur in december 2019 nog in staat was geweest om aan de verplichtingen uit hoofde van het vonnis te voldoen, temeer nu de debiteur zelf het faillissement had aangevraagd, waaruit volgt hoe nijpend de financiële situatie van de debiteur was.

Klager heeft geen aantoonbare schade geleden, nu de debiteur geen middelen bezat /hoge (bank)schulden had. Een beslaglegging zou klager dan ook niet hebben gebaat. Verweerster acht zich dan ook niet gehouden om tot enige compensatie over te gaan.

### 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, voor zover die van toepassing zijn op de verhouding tussen klager en verweerster. De Raad heeft geen bevoegdheid om te oordelen over het inhoudelijke geschil tussen klager en verweerster.

Klager stelt schade te hebben geleden ten gevolge van de gebrekkige dienstverlening door verweerster. Anders gezegd: naar de mening van klager is er sprake van wanprestatie door verweerster in het kader van de tussen klager en verweerster gesloten incasso-overeenkomst. Dit betreft echter een inhoudelijk geschil. De vraag of verweerster jegens klager uit dien hoofde al dan niet is gehouden tot enige (schade)vergoeding dient derhalve te worden voorgelegd aan de gewone civiele rechter. De Raad is daartoe niet bevoegd en klager is in zoverre niet ontvankelijk in de klacht.

De Raad kan zoals gezegd wel een oordeel geven indien sprake is van een schending van de toepasselijke gedragsregels.

Uit de overgelegde stukken volgt dat niet in geschil is dat er vonnis is gewezen waarbij klager in het gelijk is gesteld en dat het (herstel)vonnis op 19 november 2019 aan de debiteur is betekend. Evenmin is bestreden dat klager verweerster zowel voor als na die datum bij herhaling heeft verzocht om bankbeslag te leggen, dat verweerster dat heeft toegezegd en dat klager de noodzakelijke (bank)gegevens van de debiteur op verzoek van verweerster reeds op 8 oktober 2019 had verstrekt. Eerst op of na 2 december 2019 heeft verweerster de deurwaarder verzocht om bankbeslag te leggen.

Vast staat verder dat dit beslag vervolgens niet is gelegd en dat de debiteur op zijn eigen verzoek op 21 januari 2021 failliet is verklaard.

Uit de statuten en het Keurmerk (onder E) volgt dat het incassobedrijf ervoor zorg dient te dragen dat wordt ingestaan voor een maatschappelijk verantwoorde incassoprocedure, op basis van algemeen aanvaarde beginselen van zorgvuldigheid en deskundigheid.

De Raad is van oordeel dat daaruit volgt dat als - zoals in casu - sprake is van een veroordelend vonnis, waarbij is overeengekomen dat (bank)beslag zal worden gelegd, het incassobedrijf, mede gelet op het (zeer) essentiële belang daarvan in het kader van een incassoprocedure, daartoe ten spoedigste zorg dient te dragen.

Uit het Keurmerk (B onder 15) volgt verder dat daartoe een deurwaarder wordt ingeschakeld, hetgeen verweerster ook heeft gedaan. De Raad heeft eerder bepaald dat incassobedrijven hebben in te staan en verantwoordelijk zijn voor (werkzaamheden van) door haar ingeschakelde derden. Deurwaarders vormen daarop geen uitzondering.

Verweerster heeft aangegeven dat zij van de deurwaarder heeft begrepen dat niet kan worden verklaard wat er mis is gegaan in december, maar dat het beslag niet bij de deurwaarder terecht is gekomen in december, waardoor het niet is uitgebracht. De Raad begrijpt daaruit dat het in ieder geval niet zo is dat het beslag niet, dan wel niet tijdig voor het faillissement kon worden gelegd. Verweerster heeft bovendien zelf aangegeven dat het wenselijk was geweest als de deurwaarder het bankbeslag, na betekening van het herstellvonnis, had gelegd. Dat dit niet is gebeurd is de verantwoordelijkheid van verweerster, waarbij de Raad overigens nog opmerkt dat de deurwaarder ter zake kennelijk eerst op of na 2 december 2019 is ingeschakeld, twee weken na voornoemde betekening.

Op grond van het vorenstaande is de Raad van oordeel dat verweerster niet adequaat en voortvarend en daarmee in strijd met de op haar in het kader van het Keurmerk rustende zorgvuldigheidsplicht heeft gehandeld.

De vraag of en in hoeverre het beslag daadwerkelijk doel had getroffen en al dan niet had geleid tot het door klager beoogde resultaat is in dat opzicht niet relevant. Dit kan weliswaar een rol spelen bij de - civielrechtelijke - vraag of sprake is van wanprestatie en/of de vraag of klager een (schade)vergoeding toekomt, maar dit doet niet af aan de gewraakte handelwijze van verweerster in het licht van de toepasselijke gedragsregels.

Evenmin is relevant het effect van het beslag in het kader van het faillissement, reeds omdat dit is uitgesproken nadat het beslag had kunnen worden gelegd. Gelet op hetgeen in dat verband door verweerster is aangevoerd merkt de Raad volledigheidshalve nog op dat een schuldenaar in staat van faillissement kan worden verklaard als hij verkeert in de toestand dat hij heeft opgehouden te betalen en niet als hij niet kan betalen. In zoverre kan dan ook geen betekenis worden toegekend aan het feit dat de debiteur zelf het faillissement heeft aangevraagd.

Het vorenstaande leidt ertoe dat de klacht gedeeltelijk niet ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond is.

Verweerster zal voor dit laatste worden berispt en de Raad zal bepalen dat verweerster gehouden is een bedrag van € 1.500,- te voldoen.

### **Uitspraak:**

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

verklaart klager deels niet-ontvankelijk in de klacht, om de redenen die hiervoor in de uitspraak zijn vermeld;

verklaart de klacht gegrond ten aanzien van het klachtonderdeel dat verweerster niet adequaat en voortvarend heeft gehandeld bij het leggen van (bank)beslag;

berispt verweerster voor genoemde gedraging;

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

bepaalt dat het klachtgeld aan klager wordt terugbetaald.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 25 januari 2021.

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

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

Voor dezen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'L.F.A. Husson', written in a cursive style.

L.F.A. Husson  
voorzitter