

**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 29 juli 2010

in de zaak van  
verder te noemen "klaagster"

tegen:

**Graydon Nederland BV,**  
vertegenwoordigd door J. Mooy,  
gevestigd te Amsterdam,  
verder te noemen "verweerster"

**De procedure:**

Klaagster heeft bij brieven van 22 maart 2010 (met - onder andere - verwijzing naar haar brief aan verweerster van 6 maart 2010) en 25 mei 2010 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 d.d. 6 juli 2010 heeft verweerster 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 klaagster betreft – samengevat en in hoofdzaak - het volgende:

Klaagster maakt bezwaar tegen de door verweerster in rekening gebrachte incasso- en rentekosten. In dat verband stelt klaagster dat zij er niets aan kan doen dat de onderliggende vordering bij verweerster terecht is gekomen. Bij verweersters opdrachtgever was geen juist adres bekend, zodat klaagster niet heeft geweten dat er een betalingsachterstand was. Zodra de eerste brief van verweerster was ontvangen, heeft klaagster contact gezocht met verweerster en haar opdrachtgever. Daarbij is telkens aangegeven dat geen actie behoefde te worden ondernomen en dat de zaak zou worden uitgezocht. Door verweersters opdrachtgever is bovendien in telefonische gesprekken gemeld dat geen sprake was van een betalingsachterstand. Klaagster is thans - behoudens voornoemde kosten - bereid de vordering te voldoen, maar verweerster heeft geen concreet voorstel gedaan omtrent een verzochte afbetalingsregeling.

2. Het standpunt van verweerster betreft - samengevat en in hoofdzaak - het volgende:  
De vordering werd in juli 2009 aan verweerster overgedragen. De administratieve verwarring bij de opdrachtgever heeft inderdaad niet bijgedragen tot een adequate behandeling aan diens zijde. De vordering wordt echter erkend, maar niet voldaan. De verantwoordelijkheid

voor het bekend doen zijn van het juiste adres ligt bij klaagster. Reeds op 19 maart 2010 is een concreet voorstel voor een betalingsregeling gedaan.

### 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 beoordeelt derhalve ook niet het inhoudelijke geschil tussen partijen. Om die reden kan de Raad geen oordeel geven over de gevorderde rentekosten, nu de omvang daarvan wordt bepaald door de wettelijke regels daaromtrent en overigens door de (contractuele) rechtsverhouding tussen klaagster en verweersters opdrachtgever.

In zoverre is klaagster niet ontvankelijk in dat onderdeel van de klacht.

Resteert de beoordeling van de vraag of de aard en/of omvang van de door verweester gevorderde incassokosten in strijd zijn met enige gedragsregel.

De Raad merkt daarbij op dat de door de Raad op te leggen sancties - ook indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden - zijn beperkt tot hetgeen is verwoord in artikel 10 van het Huishoudelijk Reglement.

De Raad stelt voorop dat het bestaan en de omvang van de onderliggende vordering op zichzelf door klaagster worden erkend en dat zij bereid is die vordering te voldoen.

Als uitgangspunt heeft alsdan te gelden dat indien de vordering aan verweester ter incasso is overgedragen, verweester het recht heeft - binnen de grenzen van de toepasselijke gedragsregels - incassokosten in rekening te brengen.

Uit de brief van klaagster van 6 maart 2010 leidt de Raad af dat klaagster op 6 juli 2009 de eerste brief (d.d. 2 juli 2009) van verweester heeft ontvangen. Verweester heeft klaagster in een daarop volgend telefonisch contact verwezen naar een website. Klaagster heeft op grond daarvan vastgesteld waarop de onderliggende vordering was gestoeld, te weten - kort gezegd - achterstallige premiebetalingen. Vervolgens heeft klaagster daarover contact opgenomen met verweersters opdrachtgever (en kennelijk niet met verweester), waarbij van die zijde is gesteld dat de vordering onbekend was en dat de zaak zou worden uitgezocht. Van verweersters opdrachtgever is vervolgens niets vernomen. Op 9 september 2009 volgt een tweede brief van verweester, met verhoogde kosten. Op 14 september 2009 volgt telefonisch contact ter zake tussen klaagster en verweester, waarbij wordt aangegeven dat klaagster geen nadere actie behoeft te ondernemen en de zaak zal worden uitgezocht. Daarna volgen soortgelijke gesprekken tussen klaagster met zowel verweester als haar opdrachtgever, waarna op 22 oktober 2009 een "laatste waarschuwing" van verweester volgt.

De Raad stelt in de eerste plaats vast dat op grond van de inhoud van het dossier niet is vast te stellen of en in hoeverre het feit dat bij verweester en/of haar opdrachtgever de adreswijziging van klaagster niet bekend was, heeft geleid tot hogere incassokosten. Nu onweersproken door verweester is gesteld dat de onderhavige vordering in juli 2009 aan haar is overgedragen en de eerste brief van verweester dateert van 2 juli 2009, moet het ervoor worden gehouden dat dit niet het geval is. Overigens is de Raad van oordeel dat de verantwoordelijkheid voor het (tijdig) bekend maken van een adreswijziging volledig voor rekening komt van klaagster.

Voorts is de Raad van oordeel dat verweester juist heeft gehandeld door klaagster – zij het middels een website – informatie te verstrekken omtrent de aard van de onderliggende vordering. Klaagster heeft zich daarna niet met verweester, maar met haar opdrachtgever verstaan. Gesteld noch gebleken is dat - nadat door de opdrachtgever is toegezegd een en ander te zullen uitzoeken - vervolgens door de opdrachtgever contact is geweest met

verweerster en evenmin is gebleken dat klaagster verweerster van genoemd contact in kennis heeft gesteld. Dat vervolgens niets meer van de opdrachtgever is vernomen, kan verweerster onder die omstandigheden niet worden aangerekend. Vervolgens heeft verweerster een tweede aanmaning met hogere incassokosten toegezonden. Nu niet is gebleken dat verweerster op de hoogte was van afspraken tussen klaagster en haar opdrachtgever en het laatste contact tussen klaagster en verweerster dateerde van kort na 6 juli 2009, heeft verweerster slechts kunnen constateren dat aan de eerste sommatie (d.d. 2 juli 2009) niet was voldaan. Of en in hoeverre bij de tweede sommatie hogere incassokosten in rekening zijn gebracht en of de hoogte daarvan is gebleven binnen de grenzen van het Keurmerk kan bij gebreke van gegevens daarover niet worden vastgesteld. In zoverre kan niet worden geconstateerd dat verweerster in strijd heeft gehandeld met enige gedragsregel. De Raad merkt daarbij op dat gesteld noch gebleken is dat de op enig moment gevorderde incassokosten uitgaan boven hetgeen op grond van het Keurmerk is toegestaan, nu klaagster noch van de omvang van de onderliggende vordering, noch van de omvang van de gevorderde incassokosten gegevens heeft overgelegd. Het feit dat de tweede sommatie, met hogere incassokosten, is gevolgd terwijl kennelijk nog overleg gaande was tussen klaagster en verweersters opdrachtgever zou (tezamen met het feit dat kennelijk ook bij verweerster opdrachtgever administratieve verwarring bestond) mogelijk voor verweerster (al dan niet in overleg met haar opdrachtgever) redenen kunnen zijn de incassokosten alsnog te matigen, doch dit doet aan het vorenstaande op zichzelf niet af, nog daargelaten dat de Raad dit in het kader van artikel 10 van het Huishoudelijk Reglement niet kan opleggen.

Verder is niet gebleken dat - nadat na de tweede sommatie op 9 september 2009 ook overleg is geweest tussen klaagster en verweerster, met de toezegging een en ander te zullen nagaan - de incassokosten nog verder zijn verhoogd.

Tenslotte stelt de Raad volledigheidshalve vast dat – anders dan klaagster stelt – in de e-mail van verweerster aan klaagster van 19 maart 2010 een concrete betalingsregeling is aangeboden.

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.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 29 juli 2010

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

De heer mr. L.F.A. Husson, voorzitter, mr. R. Brand en mevrouw mr. J.P.G. Berkelaar

Voor deze

L.F.A. Husson

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'L.F.A. Husson', with a long, sweeping horizontal stroke extending to the right.

Voorzitter

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