

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 30 december 2011

in de zaak van

,
verder te noemen "klaagster"

tegen:

Lindorff B.V.,
vertegenwoordigd door M.P. Bosch,
gevestigd te Zwolle,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klaagster heeft bij e-mail van 27 juni 2011 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 20 september 2011 heeft verweerster, mede onder verwijzing naar eerdere correspondentie met klaagster, 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 de klacht:

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

Klaagster stelt dat verweerster een vordering op haar geldend tracht te maken, betreffende een contract dat zij heeft gehad met Opdrachtgeefster. Klaagster geeft aan weliswaar een contract met Opdrachtgeefster te hebben gehad, maar dit contract is per 15 februari 2007 beëindigd. Dat is echter kennelijk door een fout bij Opdrachtgeefster niet verwerkt. Klaagster stelt van de beëindiging van de overeenkomst ook bewijzen te hebben. Niettemin gaat verweerster door met het aanschrijven van klaagster, zonder na te gaan of het standpunt van klaagster juist is. Verweerster neemt in dat verband ook niet de moeite bewijzen bij klaagster op te vragen. Klaagster vindt deze handelwijze nalatig en onzorgvuldig. Daarbij komt dat verweerster klaagster ten onrechte heeft aangemeld bij het BKR.

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

Opdrachtgeefster heeft de betreffende vordering op klaagster op 16 augustus 2007 verkocht en overgedragen aan Lindorff Purchase B.V., die hiermee rechthebbende van deze vordering is geworden. De incassoprocedure is ter hand genomen door verweerster.

Verweerster heeft klaagster herhaalde malen uitleg en onderbouwing gegeven over de oorspronkelijke schuldeiser (Opdrachtgeefster) en de vordering zelf, waarbij onder meer kopiefacturen en een specificatie zijn verstrekt. Daarbij is ook gereageerd op de e-mails van klaagster en is aangeboden telefonisch uitleg te verstrekken, waarop klaagster echter niet wilde ingaan.

Opdrachtgeefster heeft een incassotraject ingezet omdat klaagster door een mislukte automatische incasso achterstallig was met betalen en heeft nimmer - nadat klaagster niet had gereageerd op verzoeken van Opdrachtgeefster gegevens te leveren waaruit het niet-aangaan van de overeenkomst zou kunnen blijken - aanleiding gezien het traject te stoppen. Ook daarover is klaagster geïnformeerd. Overigens heeft verweerster klaagster niet aangemeld bij het BKR. Bestaande registraties zijn overigens per 1 januari 2011 verwijderd, waarover klaagster eveneens is geïnformeerd.

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 is gehandeld in strijd met bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek blijft derhalve buiten de beoordeling. De Raad is derhalve niet bevoegd het inhoudelijke geschil tussen partijen te beoordelen. Op grond daarvan kan en zal de Raad zich - indien en voor zover klaagster dit zou verlangen - niet uitlaten over de vraag of de vordering die verweerster op klaagster geldend heeft gemaakt naar aard en/of omvang als zodanig juist is. Die beoordeling is voorbehouden aan de gewone (burgerlijke) rechter.

De Raad dient echter wel te beoordelen of verweerster zich jegens klaagster heeft gedragen overeenkomstig de gedragsregels die gelden voor leden van de NVI. Daartoe overweegt de Raad het volgende.

De Raad heeft in andere geschillen reeds herhaalde malen geoordeeld 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 "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.

Dit uitgangspunt geldt naar het oordeel van de Raad ook indien - zoals in het onderhavige geval - een vordering aan een zusterorganisatie van verweerster of een anderszins aan verweerster gelieerde organisatie wordt verkocht en deze vordering vervolgens door verweerster wordt geïncasseerd. Alsdan zal verweerster - indien zich een geval als hiervoor omschreven voordoet - zich voor nader onderzoek c.a. dienen te richten tot de oorspronkelijke crediteur.

De stellingen van klaagster komen erop neer dat verweerster in dit geval niet (voldoende) heeft voldaan aan deze verplichtingen.

De Raad stelt evenwel op grond van de door verweerster bij haar verweerschrift overgelegde producties vast dat een uitgebreide (e-mail)correspondentie heeft plaatsgevonden tussen klagster en verweerster, waarbij ook wordt ingegaan op de door klagster aangevoerde argumenten. Dat klagster zich niet kan vinden in de standpunten van verweerster maakt dit niet anders.

Verder blijkt uit het dossier dat verweerster bij herhaling uitleg aan klagster heeft verstrekt omtrent de aard en de omvang van de vordering en daarvoor ook onderbouwing heeft geleverd in de vorm van onderliggende stukken. Verweerster heeft in dat verband ook correspondentie overgelegd tussen klagster en Opdrachtgeefster.

De Raad is van oordeel dat uit de overgelegde stukken blijkt dat verweerster heeft voldaan aan de hiervoor omschreven verplichtingen jegens de debiteur (klagster) en dat verweerster ook voldoende grond had om het incassotraject jegens klagster voort te zetten.

De Raad volgt klagster niet in haar stelling dat verweerster nalatig en/of onzorgvuldig heeft gehandeld door bij haar geen stukken op te vragen die klagsters stellingen zouden kunnen staven. Het ligt immers op de weg van klagster om - nadat verweerster (al dan niet in tweede instantie) de vordering voldoende aannemelijk heeft gemaakt - met stukken of andere bewijzen te komen waaruit het tegendeel zou kunnen blijken en op grond waarvan verweerster dan eventueel weer nader onderzoek zou kunnen doen. Niet valt in te zien waarom klagster, die blijkens de overgelegde correspondentie nota bene bij herhaling heeft gesteld over dergelijke stukken te beschikken, deze niet eigenmachtig en reeds in een vroegtijdig stadium aan verweerster had kunnen overleggen. Dat klagster dit achterwege heeft gelaten kan niet op verweerster worden afgewenteld.

Voorts is de Raad van oordeel dat uit de stukken valt af te leiden dat het - anders dan klagster stelt - niet verweerster, maar Opdrachtgeefster is geweest die klagster bij het BKR heeft aangemeld. Dit blijkt reeds uit de e-mail van 3 februari 2009, als gevoegd bij productie 7 van het verweerschrift.

Ook overigens is niet gebleken dat verweerster heeft gehandeld in strijd met enige gedragsregel.

De klacht faalt derhalve in al haar onderdelen.

Uitspraak:

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

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 30 december 2011

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, 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