

**Raad van Toezicht
NVI, Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde
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 5 december 2013

in de zaak van

wonende te ,
vertegenwoordigd door ,
te
verder te noemen "klager"

tegen:

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

De procedure:

Klager heeft bij e-mail van 2 september 2013, aangevuld bij e-mail van 8 oktober 2013, 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 5 november 2013, aangevuld heeft verweerster, mede onder verwijzing naar correspondentie met klager, inhoudelijk gereageerd op de klacht.

De Raad stelt voorop dat de klacht met een zeer beperkt aantal stukken door klager is onderbouwd en voorts dat zelfs brieven waarnaar klager in zijn klacht verwijst op een enkele uitzondering na, niet zijn bijgevoegd. Anderzijds geldt dat evenzeer voor het verweerschrift, waar verweerster grotendeels heeft volstaan met het bijvoegen van een "Overzicht dossierhistorie" (verder te noemen: "het Overzicht"). Het is aan partijen hun klacht c.q. verweer deugdelijk te onderbouwen met stukken. Daarbij kan weliswaar specifiek worden verwezen naar eerdere correspondentie, maar het is niet aan de Raad om uit een overzicht te destilleren wat daarvan wel en niet relevant is in het kader van het voorliggende geschil. Indien partijen het nodig achten correspondentie ten grondslag te leggen aan hun klacht of verweer, dienen de betreffende stukken in beginsel te worden bijgevoegd of dient daarnaar - bij gebruik van een overzicht waarin die stukken zich bevinden - zodanig te worden verwezen dat duidelijk is welke stukken of passages het betreft. De Raad heeft thans niettemin gebruik gemaakt van voornoemd overzicht van verweerster, teneinde daaruit de standpuntuitwisseling met klager te kunnen opmaken.

De voorzitter van de Raad heeft - met inachtneming van het vorenstaande - besloten dat partijen niet uitgenodigd zullen worden om ter zitting hun standpunten mondeling toe te lichten, nu de standpunten voldoende zijn toegelicht.

Beoordeling van de klacht:

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

Klager treedt op als gemachtigde/vertegenwoordiger van de debiteur in het onderhavige geschil. Hoewel dit herhaalde malen aan verweerster kenbaar is gemaakt en is gesommeerd de debiteur niet meer rechtstreeks te benaderen, blijft verweerster hierin volharden.

Voorts weigert verweerster ondanks herhaalde verzoeken daartoe, specificaties van de vordering en onderliggende stukken te leveren.

Tenslotte dreigt verweerster voortdurend te zullen dagvaarden, maar geeft zij hieraan geen gevolg, hetgeen eveneens als intimiderend wordt ervaren.

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

Verweerster erkent en acht het betreuenswaardig dat er geen "per adres" is aangemaakt en dat dit verzuim ook later niet is opgemerkt.

De vordering betreft achterstallige huurtermijnen, zoals alle partijen bekend is. Er is slechts een huurovereenkomst. Verdere onderbouwende stukken zijn er niet.

De dagvaarding is inmiddels gereed en aangeboden aan de deurwaarder. Deze kon niet eerder worden uitgebracht, doordat er steeds nieuwe feiten op tafel kwamen en er tijd nodig was voor overleg met de opdrachtgever, zodat aan de substantiëringsplicht werd voldaan.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

De Raad acht het - zoals verweerster ook heeft erkend - geen juiste gang van zaken dat verweerster een debiteur rechtstreeks blijft benaderen, terwijl zich een gemachtigde heeft gesteld. Dit geldt temeer nu verweerster niet heeft weersproken dat klagers gemachtigde daarop meerdere malen heeft gewezen. Een dergelijke handelwijze is onzorgvuldig en het heeft tot een klacht bij de NVI moeten komen voordat verweerster dit verzuim heeft hersteld. Nu er evenwel geen gedragsregel is die hierin voorziet, kan de Raad niet vaststellen dat verweerster een gedragsregel heeft geschonden en dat het handelen van verweerster in casu klachtwaardig gedrag oplevert, in die zin dat dit dient te leiden tot het opleggen van een sanctie.

Verweerster heeft niet weersproken dat bij het aanschrijven van klager herhaalde malen is aangekondigd dat bij het uitblijven van betaling zou worden overgegaan tot het dagvaarden van klager. Hoewel het voorstelbaar is dat dit intimiderend overkomt op klager, is een dergelijke handelwijze niet ongeoorloofd. Verweerster heeft geen maatregel aangekondigd die niet daadwerkelijk zou kunnen worden uitgevoerd en aldus niet in strijd gehandeld met het Keurmerk. Het enkele feit dat die maatregel vervolgens uitblijft en opnieuw wordt aangekondigd maakt dat niet anders. Het is aan partijen en thans aan verweerster om te bepalen of en zo ja, wanneer, van een bepaalde rechtsmaatregel uiteindelijk gebruik wordt gemaakt en zij heeft ook het recht daarvan desgewenst af te zien.

Wat betreft het niet verstrekken van specificaties en onderbouwende stukken overweegt de Raad als volgt.

Uitgangspunt is dat indien een debiteur verzoekt om onderliggende stukken die de gepretendeerde vordering staven, deze dienen te worden verstrekt. Indien nodig dient verweerster deze via haar opdrachtgever te verkrijgen. Deze regeling heeft tot doel te

bewerkstelligen dat debiteuren niet worden geconfronteerd met vorderingen die niet te herleiden en daarmee niet verifieerbaar zijn. Een debiteur zou alsdan immers ook geen stelling kunnen nemen tegen een vordering en uiteindelijk evenmin zijn procespositie kunnen bepalen.

Het inhoudelijke geschil heeft kennelijk betrekking op een huurovereenkomst tussen klager en verweersters opdrachtgever. Verweester heeft aangegeven dat onderbouwende stukken - buiten de voornoemde huurovereenkomst - niet aanwezig zijn. Uit het Overzicht maakt de Raad op dat de betreffende huurovereenkomst door verweester aan klager is toegezonden, maar dat klager heeft aangegeven deze niet te hebben ontvangen. Het komt de Raad overigens voor dat ook klager als contractuele wederpartij over de huurovereenkomst zou moeten beschikken. Uit het overzicht leidt de Raad voorts af dat klager heeft verzocht om facturen die de vordering staven en bestaan deze volgens verweester niet. Voorts leidt de Raad hieruit af dat dit volgens verweester bij een huurovereenkomst ook niet ongebruikelijk is en dat klager eerdere huurtermijnen heeft betaald zonder facturen. Zijdens klager is ook niet gesteld dat in het verleden wel op basis van facturen is betaald.

Verder begrijpt de Raad uit het dossier dat door klager een betalingsvoorstel is gedaan tegen finale kwijting, waarbij tevens een door klager gestorte waarborgsom wordt verrekend.

Op grond van vorenstaande overwegingen is de Raad van oordeel dat het klager kennelijk duidelijk was wat de grondslag van de vordering was (achterstallige huurtermijnen uit de betreffende overeenkomst) en welke periode dat betrof. Voorts kan de Raad niet vaststellen dat er verdere stukken aanwezig waren ter onderbouwing van de vordering, die verweester ten onrechte niet ter beschikking heeft gesteld, of dat de vordering onvoldoende is gespecificeerd. Uit het feit dat er tussen klager en verweester gesproken is over een betalingsvoorstel ter finale kwijting valt bovendien af te leiden dat klager voldoende op de hoogte was van de aard, grondslag en omvang van de vordering. Uit dit alles volgt dat dit onderdeel van de klacht faalt.

Uitspraak:

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

verklaart de klacht ongegrond;

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 5 december 2013.

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

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

Voor dezen



L.F.A. Husson
voorzitter