

**Raad van Toezicht
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 Gecertificeerde Incasso-ondernemingen, gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen "de Raad", gegeven op 7 september 2018

in de zaak van

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

tegen:

Ultimo Group B.V.,
gevestigd te Woerden
vertegenwoordigd door mr. drs. R.J. Shamier,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klager heeft bij e-mail van 18 mei 2018 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 bij verweerschrift gereageerd op de klacht.

Vervolgens hebben klager en verweerster 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:

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

Het eerste onderdeel van de klacht betreft het vermelden in een brief van verweerster aan klager dat klager niet op een eerdere sommatie heeft gereageerd, hetgeen onjuist is. De erkenning van deze tekortkoming en het aanbieden van excuses daarvoor door verweerster is niet voldoende.

In het tweede en derde klachtonderdeel verwijt klager verweerster dat zij op haar briefpapier en in haar e-mails niet vermeldt dat zij lid is van de NVI, waartoe zij blijkens het Keurmerk, dan wel een eerdere uitspraak van de Raad, gehouden is.

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

Verweerster is van mening dat zij wat het eerste onderdeel betreft correct heeft gehandeld en kon en mocht volstaan met de erkenning van de fout en het aanbieden van excuses daarvoor.

Wat betreft de klacht voor het overige wijst zij erop dat zij op haar briefpapier en in haar e-mails met het daarop afgebeelde logo verwijst naar het lidmaatschap van de NVI, de vereniging waarvan zij lid is. Er is een grafische verwantschap tussen de logo's van de NVI en het Incassokeurmerk. De NVI en het Keurmerk zijn zodanig nauw met elkaar verweven dat vermelding van beide logo's wellicht verwarrend zou kunnen werken. Verweerster heeft er voor gekozen om op de achterzijde van het briefpapier en het volgpapier het NVI-logo af te drukken en aan de voorzijde van het briefpapier het logo van het Keurmerk. Ook op alle uitgaande mails staat het logo van het Keurmerk. Daarmee is duidelijk gevolg gegeven aan de inhoud en strekking van artikel 14 lid 4 van het Huishoudelijk Reglement, te weten dat potentiële klagers op de hoogte kunnen zijn of worden met de geschillenregeling

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

Voor wat betreft het eerste klachtonderdeel is de Raad van oordeel, dat het - mede gelet op de grote hoeveelheid correspondentie die dagelijks moet worden gevoerd - begrijpelijk is dat daarbij soms fouten worden gemaakt. De fout die door verweerster is gemaakt is van dien aard dat de Raad van oordeel is dat verweerster mocht volstaan met het aanbieden van excuses daarvoor. Dit klachtonderdeel is derhalve ongegrond.

Voor wat betreft het tweede en derde onderdeel wordt als volgt overwogen.

In haar uitspraak van 26 april 2017 heeft de Raad onder meer het volgende bepaald.

In artikel 14 lid 4 van het Huishoudelijk Reglement wordt bepaald dat leden het lidmaatschap van de NVI op hun briefpapier onder woorden moeten brengen. Daarmee wordt onder meer bereikt dat potentiële klagers daarvan op de hoogte zijn en vervolgens (ook) langs die weg bekend kunnen zijn of worden met de bestaande geschillenregeling. Een verplichting om het NVI-lidmaatschap ook te vermelden in e-mails is niet met zoveel woorden in de gedragsregels opgenomen. De Raad is evenwel van oordeel - gelet op voormelde strekking van die vermelding en de huidige dagelijkse praktijk, waarin veel correspondentie digitaal c.q. via email plaatsvindt - dat ook in emailberichten een dergelijke vermelding dient te zijn opgenomen.

Verweerster heeft gesteld dat zij op de achterzijde van haar briefpapier en het volgpapier het NVI-logo afdrukt en aan de voorzijde van het briefpapier, alsmede op alle uitgaande mails het logo van het Keurmerk.

De Raad is van oordeel dat een vermelding van het NVI-logo, zeker in combinatie met de tekst "Nederlandse vereniging van gecertificeerde incasso-ondernemingen", waarvan verweerster heeft gesteld die af te beelden op de achterzijde van haar briefpapier, voldoet aan de eisen die artikel 14 lid 4 van het Huishoudelijk Reglement stelt. Dit geldt naar het oordeel van de Raad evenwel niet voor een enkele afbeelding van het logo van het Incassokeurmerk, ook al is die aanduiding uniek voor de vereniging waarvan verweerster deel uitmaakt.

Volledigheidshalve merkt de Raad op dat ook een andere vermelding, zoals de (enkele) tekst "Lid van de Nederlandse vereniging van gecertificeerde incasso-ondernemingen" voldoet aan de betreffende gedragsregel.

Gelet op het belang van die vermelding, zoals uiteen gezet in de voornoemde uitspraak van 26 april 2017, dien(t)(en) het NVI-logo (desgewenst al dan niet tezamen met het Keurmerk-logo) en/of de tekst in ieder geval te zijn afgebeeld op de voorzijde van zowel het briefpapier als de uitgaande e-mailberichten van een incasso-organisatie.

Gelet op de stukken in het dossier stelt de Raad vast dat aan de voornoemde eisen in het onderhavige geval niet is voldaan. Aan de voorzijde van het briefpapier is immers uitsluitend het logo van het Incassokeurmerk afgebeeld en het NVI-logo (met tekst) wordt (kennelijk) uitsluitend afgebeeld op de achterzijde daarvan.

In zoverre is de klacht gegrond, maar nu de Raad ten aanzien van deze aspecten thans voor het eerst een genuanceerde beslissing heeft gegeven, zal zij hieraan thans geen consequenties verbinden.

De Raad stelt echter aan de hand van de emailberichten zoals die zich in het dossier bevinden tegelijkertijd vast dat - anders dan verweerster stelt als beleid te hebben - op de deze berichten iedere aanduiding van het lidmaatschap van de NVI ontbreekt. Dit is in strijd met de voornoemde eerdere uitspraak van de Raad en (daarmee) met de gedragsregel als omschreven in artikel 14 lid 4 van het Huishoudelijk Reglement.

De Raad merkt daarbij op dat voornoemde uitspraak reeds dateert van april 2017, waarbij ervan dient te worden uitgegaan dat NVI-leden van uitspraken van de Raad - die worden gepubliceerd - kennisnemen en daarnaar ook handelen. In het onderhavige geval is gesteld noch gebleken dat verweerster dit niet heeft kunnen doen, waarbij een periode van een jaar bovendien voldoende moet worden geacht om eventuele aanpassingen ter zake te kunnen doorvoeren. Dit kan verweerster derhalve worden aangerekend.

Dit klachtonderdeel is eveneens gegrond en verweerster wordt daarvoor berispt.

Het vorenstaande leidt ertoe dat de klacht deels gegrond is.

Uitspraak:

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

verklaart de klacht:

- ongegrond voor zover het betreft de afdoening van de onjuiste mededeling aan klager dat hij niet op een eerdere sommatie heeft gereageerd;
- gegrond waar het betreft het niet, dan wel niet op de juiste wijze onder woorden brengen van het lidmaatschap van de NVI op haar briefpapier en uitgaande e-mailberichten;

berispt verweerster voor het niet onder woorden brengen van het lidmaatschap van de NVI op haar uitgaande e-mailberichten;

bepaalt dat het klachtengeld aan klager zal worden geretourneerd;

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

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 7 september 2018.

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

De heer mr L.F.A. Husson, voorzitter,

mrs. R. Brand en J.P.G. Berkelaar, leden

Voor dezen

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

L.F.A. Husson
voorzitter