

**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 9 december 2013

in de zaak van

wonende te ,
verder te noemen "klager"

tegen:

Vesting Finance B.V.,
vertegenwoordigd door P.A.M. van der Pas - De Groot,
gevestigd te Hilversum,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klager heeft bij e-mail van 12 juli 2013, aangevuld bij e-mail van 5 augustus 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 26 augustus 2013 heeft verweerster, mede onder verwijzing naar correspondentie met klager, 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 klager betreft - samengevat en in hoofdzaak - het volgende:

Klager stelt dat verweerster een aantal fouten heeft gemaakt. Zij reageert niet inhoudelijk op verweer en zij staakt niet de invorderingsactiviteiten als wordt aangegeven dat de vordering niet klopt. Voorts verstrekt zij niet op verzoek van klager binnen zeven dagen een bewijs dat de vordering vervalft en berekent zij teveel rente. In de brief van 18 juni 2013 wordt klager ten onrechte gemaand, terwijl er nog een betalingstermijn liep. Daarbij wordt bovendien een dagvaarding aangekondigd, hetgeen klager als intimiderend ervaart. De gestelde betalingstermijn van twee dagen is onredelijk. Ook de sommatie van 1 juli 2013 vindt klager intimiderend. Op 8 juli 2013 zendt verweerster een ongespecificeerde sommatie, waarvan het bedrag niet te herleiden is.

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

Zij erkent bij de afhandeling van de klacht de aan haar gegeven reactietermijn met een dag te hebben overschreden. Zij stelt dat zij ruggespraak met haar opdrachtgever heeft gehad en dat die zich met stukken onderbouwd op het standpunt stelde dat de zaak terecht uit handen was gegeven.

Verweerster is overigens van mening correct te hebben gehandeld. De eerste sommatie dateert van 11 juni 2013. Het betreft een huurzaak met maandelijkse betalingsverplichtingen. De rente die gevorderd is betreft de overeengekomen rente. Op 12 juni 2013 is klager aangeschreven voor de per 1 juni 2013 vervallen huurtermijn. Op 18 juni 2013 is klager eveneens een betalingsherinnering toegezonden, waarbij de betreffende behandelaar van verweerster (nog) onkundig was van de reactie van klager van 17 juni daaraan voorafgaand. Op 1 juli 2013 werd gesommeerd voor de per 1 juli vervallen huurtermijn met incassokosten. Op 8 juli 2013 werd een betalingsherinnering gezonden voor de op dat moment bestaande achterstand. Deze brief is onzorgvuldig geformuleerd en voor de gang van zaken tot dan toe, heeft verweerster op 24 juli 2013 dan ook haar excuses aangeboden.

Uit niets is echter gebleken dat klager een gespecificeerde opgave van de vordering wenste te ontvangen en dat het overeengekomen rentepercentage werd betwist.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

Voor de goede orde stelt de Raad voorop dat - indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden - de door de Raad op te leggen sancties beperkt zijn tot hetgeen is verwoord in artikel 16 van het Huishoudelijk Reglement. De Raad is voorts niet bevoegd te oordelen over het inhoudelijke geschil tussen partijen, mede betreffende de vraag welke bedragen klager aan huurpenningen verschuldigd is en welk rentepercentage daarover contractueel verschuldigd zou zijn.

De Raad is van oordeel dat niet kan worden gezegd dat verweerster in een eerder stadium verwijtbaar niet is ingegaan op het verweer van klager. Klager dient contact op te nemen met haar opdrachtgever indien een vordering gemotiveerd wordt betwist. Dat heeft zij in casu ook gedaan. De Raad leidt uit het dossier af dat klager zich op 17 en 21 juni 2013 tot verweerster heeft gewend. Verweerster heeft gesteld contact te hebben gezocht met haar opdrachtgever, die heeft aangegeven dat van haar zijde in het verleden uitgebreid contact was geweest met klager, dat partijen in een patstelling verkeerden en dat verweerster is verzocht klager te dagvaarden, teneinde de rechter een oordeel te laten vellen, waarmee zij doende was toen de klacht bij de NVI werd ontvangen.

De Raad stelt vast dat gesteld noch gebleken is dat klager op enig moment heeft verzocht om specificaties van de vorderingen of dat hij zich heeft beklagd over het rentepercentage, welke klachtonderdelen een essentieel deel vormen van de thans voorliggende klacht. Een inhoudelijke reactie op de vordering is op 6 augustus 2013 gegeven. Weliswaar is dit geruime tijd na 21 juni 2013, maar gezien het feit dat verweerster mede afhankelijk is van informatie van opdrachtgever, moet deze termijn in het licht van het vorenstaande aanvaardbaar worden geacht. Wel kan worden vastgesteld dat klager heeft aangegeven dat verweerster een bewijs zou dienen te verstrekken dat de vordering zou zijn vervallen. Dat heeft verweerster niet gedaan, maar zij is daartoe ook niet gehouden. Het staat haar immers vrij een dergelijk verzoek van klager te accepteren of niet en uit het dossier kan worden afgeleid dat klager en haar opdrachtgever zich op het standpunt stellen dat de vordering terecht is.

De Raad is overigens van oordeel, dat verweerster voldoende aannemelijk heeft gemaakt, dat zij bij het invorderen van de rente heeft gehandeld op basis van een overeenkomst tussen klager en verweersters opdrachtgever. Of daarbij een juiste berekening is gehanteerd, staat zoals gezegd niet ter beoordeling van de Raad.

Wat betreft het overschrijden van de reactietermijn van 15 werkdagen overweegt de Raad als volgt. Deze termijn betreft een termijn van orde die - naast het feit dat een klacht snel in der minne kan worden opgelost – uitsluitend tot doel heeft te bewerkstelligen dat incasso-ondernemingen de behandeling van een ingediende klacht door de Raad niet eenzijdig kunnen ophouden, doordat een reactie uitblijft. Na ommekomst van voornoemde termijn wordt de klacht derhalve in behandeling genomen door de Raad, ongeacht of een reactie van het incasso-onderneming aanwezig is. Dat is in casu ook gebeurd. De overschrijding van deze termijn - in dit geval met één dag - is derhalve niet zorgvuldig en evenmin klachtwaardig.

Het geven van een korte betalingstermijn kan als intimiderend worden ervaren, maar is op zich niet ongeoorloofd, evenmin als het dreigen met een dagvaarding. Onder de gegeven omstandigheden kan ook niet worden gezegd dat de aangekondigde rechtsmaatregelen in strijd zijn met het Keurmerk.

Op 24 juli 2013 heeft verweerster haar excuses aangeboden voor de gang van zaken tot dan toe, waaronder - zo begrijpt de Raad - de onjuiste sommaties van 18 juni 2013 en 8 juli 2013 moeten worden begrepen, hetgeen de Raad onder de gegeven omstandigheden niet te billijken en niet voldoende acht. De Raad is van oordeel dat verweerster onzorgvuldig heeft gehandeld en wel in zoverre, dat de sommatie van 8 juli 2013 geen specificatie bevat en de hoogte van sommatie niet zonder meer aansluit bij eerdere aanmaningen.

De Raad is van oordeel, dat van een incasso-onderneming mag worden verwacht, dat een sommatie steeds een specificatie moet bevatten en dat niet volstaan mag en kan worden met slechts het noemen van één bedrag, waarin kosten en/of rente zijn begrepen. Dit kan immers leiden tot onduidelijkheid bij de debiteur, hetgeen bij een ingrijpende maatregel als een incasso-activiteit onwenselijk en onnodig moet worden geacht. De Raad realiseert zich evenwel dat een dergelijke gedragsregel thans niet in het Keurmerk is terug te vinden, maar dat dit een regel is die wel zou dienen te gelden, temeer nu deze valt te scharen onder de - thans wel in het Keurmerk opgenomen - algemene bepaling dat debiteuren uitsluitend op gepaste wijze worden benaderd (B. Debiteur onder 1) en het feit dat de opsomming als opgenomen onder dit artikel niet limitatief is. De Raad geeft via deze uitspraak aan het bestuur te kennen, dat het om die reden wenselijk is dat het Keurmerk in deze zin wordt aangepast.

Nu de Raad gehouden is om te toetsen aan - onder meer - het Keurmerk en dit laatste niet door verweerster is geschonden, kan de Raad niet vaststellen, dat het handelen van verweerster in casu klachtwaardig gedrag oplevert, in die zin dat dit dient te leiden tot het opleggen van een sanctie.

Het vorenstaande leidt ertoe dat de klacht in zoverre ongegrond is. Op grond van hetgeen hiervoor is overwogen is de Raad evenwel van oordeel dat het klachtengeld in dit geval niettemin aan klager dient te worden geretourneerd.

Uitspraak:

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

verklaart de klacht ongegrond;

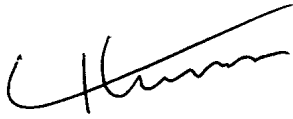
bepaalt dat het klachtengeld ad € 50,- aan klager wordt geretourneerd.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 9 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

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

L.F.A. Husson
voorzitter