

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 27 juli 2010

in de zaak van

verder te noemen "klaagster"

tegen:

Incasso Unie B.V.,
gevestigd te Zwolle,
vertegenwoordigd door F. Van Campfort,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klaagster heeft zich bij diverse brieven gewend tot verweerster. Pogingen om de klacht in der minne af te doen hebben niet tot het gewenste resultaat geleid. Klaagster heeft zich uiteindelijk tot de Raad gewend. Partijen hebben alle stukken betrekking hebbend op het geschil overgelegd. De Raad hecht aan deze uitspraak een overzicht, gedateerd 22 maart 2010 waarin wordt verwezen naar de gewisselde correspondentie bestaande uit 19 producties. Nadien heeft klaagster nog een brief aan de Raad gezonden, gedateerd 4 mei 2010, vergezeld van producties, genummerd 48 tot en met 51.

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. Bij verweerschrift heeft verweerster een aantal formele verweren opgeworpen. Deze zullen eerst afzonderlijk worden besproken.
2. Partijen verschillen van mening over de identiteit van verweerster in die zin dat de vraag is of alleen verweerster of ook het aan haar gelieerd bedrijf Credit Yard Group als partij moet worden aangemerkt.
3. De Raad is van oordeel, dat de klacht zich uitsluitend kan richten tegen een lid van de vereniging en nu vaststaat dat uitsluitend verweerster lid is van de NVI is, uitsluitend haar als verweerster aanmerken. Dat klaagster, vanuit een ook volgens verweerster begrijpelijke verwarring, aanvankelijk Credit Yard Group in de klacht heeft betrokken maakt dat niet anders.
4. Partijen verschillen verder van mening over de vraag of de echtgenoot van klaagster als partij is aan te merken. De correspondentie is door de echtgenoot van verweerster gevoerd,

terwijl de door verweerster verrichte incassowerkzaamheden zich hebben gericht tegen diens echtgenote.

5. De Raad is van oordeel, dat het niet ongebruikelijk is dat de echtgenoot van een debiteur zaken behartigt voor de andere echtgenoot en zich daarbij in het gebezigd taalgebruik als klaagster manifesteert. De Raad heeft dan ook de echtgenoot van klaagster als gemachtigde in deze procedure aangemerkt, evenals overigens verweerster in het verweerschrift doet. Dit maakt niet dat daarmee de echtgenoot van klaagster niet-ontvankelijk zou moeten worden verklaard en de klacht niet behandeld zou kunnen worden. Daarmee verwerpt de Raad ook het op het bestuursrecht gebaseerde verweer, dat de gemachtigde geen eigen belang heeft en niet als klaagster kan worden aangemerkt en om die reden niet-ontvankelijk zou zijn.

6. Verweerster heeft voorts als formeel verweer gevoerd, dat klaagster niet-ontvankelijk moet worden verklaard, omdat zij betoogt, dat zij zich niet zal gaan houden aan de uitspraak van de Raad, zodat de klacht niet in behandeling kan worden genomen.

7. De Raad is van oordeel, dat ook dit verweer faalt. Door de klacht expliciet in te dienen onderwerpt klaagster zich aan de uitspraak van de Raad. Andere mogelijkheden zijn er immers niet.

8. Verweerster betoogt voorts dat de klacht te laat is ingediend nu klaagster de voor het indienen van de klacht gestelde termijn heeft laten verlopen.

9. De Raad verwerpt ook dit verweer. Uit het omvangrijke dossier blijkt, dat klaagster diverse malen heeft aangekondigd een klacht te zullen indienen bij de NVI. Uit het tijdsverloop blijkt bovendien, dat het klachtgeld/depotbedrag door klaagster eind oktober 2009 is betaald na daartoe strekkend eerdere uitleg van de procedure begin oktober 2009. In de brief van 27 oktober 2009 wordt door klaagster nog uitdrukkelijk gesproken over een voornemen om een klacht in te dienen. Uit de correspondentie blijkt, dat klaagster van verweerster nog opheldering wilde "over een bepaalde stelling" van verweerster en de beantwoording daarvan door verweerster heeft enige tijd in beslag genomen en aldus is klaagster niet euvel te duiden dat de klacht later is ingediend dan was voorgenomen. Van een te late indiening is geen sprake.

10. Vervolgens komt de Raad toe aan een materiële beoordeling van de klacht. Daarbij stelt de Raad het volgende voorop.

De Raad is uitsluitend belast met het toezicht op de gedragsregels die gelden voor leden van de NVI. Uit de statuten (artikel 18.1) en de Geschillenregeling NVI (artikel 4 lid 1) volgt dat de Raad uitsluitend klachten behandelt die zien op een overtreding door NVI-leden van de statuten, het Huishoudelijk Reglement, de Keurmerkcriteria de privacygedragscode en/of de Geschillenregeling NVI. Indien en voor zover de klacht betrekking heeft op een ander handelen van verweerster, wordt klaagster derhalve niet ontvankelijk verklaard.

In algemene zin heeft klaagster gesteld dat verweerster de behandeling van de incasso niet behoorlijk heeft verzorgd. Verweerster doelt daarbij op de relatie tussen verweerster en haar opdrachtgever Agis. Anders dan de rechtsverhouding tussen klaagster en verweerster regardeert de rechtsverhouding tussen verweerster en haar opdrachtgever klaagster niet, zodat klaagster ook in die klachtonderdelen niet-ontvankelijk moet worden verklaard. Overigens blijkt niet uit het dossier dat de vordering van Agis onterecht was.

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 ook niet het inhoudelijke geschil tussen partijen. In dat verband bezien zal de Raad niet ieder verwijt, dat gaandeweg de

correspondentie en na indiening van de klacht door klaagster is gemaakt als klacht aanmerken en inhoudelijk bespreken.

Voorts beperken de door de Raad op te leggen sancties bij een geheel of gedeeltelijk gegronde klacht zich tot hetgeen is verwoord in artikel 10 van het Huishoudelijk Reglement en kunnen door de Raad geen andere sancties worden opgelegd.

Op grond van vorenstaande criteria zal de Raad een aantal klachten en vorderingen van klaagster niet beoordelen, nu zij te dien aanzien onbevoegd is, dan wel klaagster niet-ontvankelijk is. Voorts zullen verschillende klachtonderdelen, voor zover deze andere sancties betreffen als vermeld onder voornoemd artikel 10 van het Huishoudelijk Reglement (zoals bijvoorbeeld (financiële) compensatie, het maken van excuses, het zich distantiëren van bepaalde zaken en het opleggen van beleidsmaatregelen) niet kunnen worden toegewezen.

Voorts is de Raad van oordeel, dat niet het handelen van de door klaagster genoemde personen, al dan niet in hun respectieve functies aan de orde is maar wel hun handelen indien en zover toe te rekenen aan verweerster en de klachtwaardigheid daarvan. Klager noemt mr. J. Bronkhorst, H. Latour, mr. F. van Campfort, T. Broekhuijse, M. Goorts, mr. M. Aarts, mr. R. Wieneke en mr. M. van Gennip. Beklede functies zijn derhalve voor de beoordeling niet relevant evenmin antwoorden op vragen over wie van wiens handelen binnen de organisatie van verweerster op de hoogte was. Het handelen van genoemde personen, voor zover tevens aan verweerster toe te rekenen zal worden beoordeeld. In de beoordeling zal niet worden betrokken de kernwaarden, die verweerster stelt te hanteren. Deze kernwaarden heeft zij weliswaar zelf opgesteld met de bedoeling dat zij zich daaraan zal houden, maar de Raad is beperkt tot hetgeen hiervoor is vermeld.

Voor zover hieronder niet anders vermeld slagen daarmee de verweren, die verweerster heeft aangevoerd voor zover zij op het bovenstaande betrekking hebben, derhalve als omschreven in het verweerschrift in de alinea's 78 en volgende en voor zover verweerster stelt dat klaagster niet-ontvankelijk is dan wel de Raad niet bevoegd is. Deze verweren slagen ook voor zover zij betrekking hebben op de door de Raad mogelijk op te leggen sancties.

Voor zover onderdelen van klachten vallen onder hetgeen een redelijke zaaksbehandeling door verweerster met zich brengt, worden deze evenmin besproken. Dit betekent, dat bijvoorbeeld soms niet binnen gestelde of gewenste termijnen wordt geantwoord of bij de beantwoording verontschuldigbare fouten worden gemaakt. Van klachtwaardig handelen is dan geen sprake. Onder deze categorie vallen ook klachten over het functioneren van personeel van verweerster bij hun leidinggevenden dan wel de directie voor zover dit in het verlengde ligt van genoemde verontschuldigbare fouten, ook als daarop geen gewenste reactie is ontvangen.

11. Ten aanzien van die klachtonderdelen waarin klaagster ontvankelijk en de Raad bevoegd is, wordt als volgt overwogen.

Het klaagschrift omvat 32 pagina's en 47 bijlagen en is derhalve omvangrijk. Klaagster refereert op de eerste pagina van het klaagschrift aan een viertal criteria uit het Keurmerk waaraan verweerster zich niet zou hebben gehouden. Het gaat daarbij om het volgende:

- het niet gebruiken van bedreigende en/of intimiderende methoden;
- indien debiteur vragen heeft over in rekening gebrachte kosten, dient het incassobureau daarover uitleg te geven;

- aan debiteuren worden slechts die maatregelen aangekondigd, die zowel naar inhoud als met betrekking tot het tijdslement waarin de maatregel zal worden genomen, ook daadwerkelijk zouden kunnen worden uitgevoerd;
- in de optiek van de NVI toont het Keurmerk dat een incasso-onderneming voldoet aan strenge toetsingseisen.

12. In het algemeen acht de Raad de handelwijze van verweerster dat, in het kader van de objectiviteit, zodra over een medewerker wordt geklaagd deze medewerker niet langer de zaak inhoudelijk behandelt en een andere medewerker de behandeling van de zaak overneemt een juiste. Indien dan sprake is van een aantal wisselingen is het op zich begrijpelijk en niet euvel te duiden dat een behoorlijke en voortvarende afhandeling in het gedrang komt. Dit een en ander is tegen die achtergrond en de wijze waarop klaagster steeds verweerster heeft benaderd, derhalve niet klachtwaardig.

13. Voor wat betreft de - in het licht van al het vorenstaande - resterende klachtonderdelen overweegt de Raad als volgt.

De door klaagster geformuleerde samenvatting van de klacht op de pagina's 23 tot en met 29 van het klaagschrift is omvangrijk, evenals de daarna geformuleerde vordering op de pagina's 29 tot en met 32.

De Raad onderscheidt in de resterende klachten de volgende onderdelen.

14. Klaagster verwijt verweerster dat zij een derde heeft ingeschakeld om informatie te vergaren over haar financiële positie.

De Raad is van oordeel, dat het een incasso-onderneming vrijstaat om onderzoek te doen naar de financiële mogelijkheden van een debiteur. Ook staat het haar dan vrij zich daarbij van een derde te bedienen. Anders dan verweerster is de Raad evenwel van oordeel dat verweerster alsdan dient in te staan voor het handelen en gedrag van die derde en dat eventuele consequenties daarvan verweerster dienen te worden toegerekend. In het onderhavige geval blijkt uit het dossier dat deze derde klaagster heeft gevraagd informatie te verstrekken over haar financiële positie. Een dergelijk verzoek is voor de klaagster vrijblijvend. Men kan zich daaraan ergeren maar van een, aan verweerster toe te rekenen, klachtwaardig handelen is in dit geval geen sprake. Daaraan doet niet af, dat in de communicatie van deze derde met klaagster kennelijk iets fout is gegaan, waarvoor deze derde excuses heeft aangeboden.

15. Bij brief van 1 februari 2008 heeft verweerster klaagster aangeschreven voor betaling van € 5.928,22, terwijl uit het dossier blijkt dat dit niet de eerste sommatie was. In deze brief komt de aankondiging voor dat juridische stappen zullen worden ondernomen en vervolgens: "Wanneer u het zover laat komen zult u enkele honderden euro's meer moeten betalen omdat dan ook alle proceskosten en rente voor uw rekening zullen komen."

Klaagster stelt dat deze zinsnede intimiderend is en bedreigend, omdat die zinsnede ervan uitgaat dat de vordering door de rechter zal worden toegewezen en niet vermeld wordt dat slechts voor dat specifieke geval bijkomende kosten zullen worden gemaakt die voor rekening van de aangeschreven debiteur zullen komen.

16. Naar het oordeel van de Raad merkt klaagster terecht op dat in de geciteerde zinsnede over hogere kosten de toevoeging ontbreekt "bij een toewijzend vonnis" of woorden van gelijke strekking. Deze onzorgvuldigheid leidt ertoe, dat deze zinsnede in deze vorm terecht als intimiderend kan worden ervaren. De praktijk leert bovendien dat bij gedeeltelijke toewijzing van een vordering evenmin "alle" proceskosten voor rekening van de gedaagde komen.

In zoverre wordt gehandeld in strijd met het criterium van het Keurmerk dat aan debiteuren slechts die maatregelen worden aangekondigd, die zowel naar inhoud als met betrekking tot het tijdslement waarin de maatregel zal worden genomen, ook daadwerkelijk zouden kunnen worden uitgevoerd.

Het hiervoor onder 16. omschreven klachtonderdeel is derhalve gegrond. Verweerster wordt hiervoor berispt.

17. Bij brief van 1 juli 2008 is klagster opnieuw gesommeerd tot betaling en in die brief is met hoofdletters en onderstreept vermeld:

"de dagvaarding werd inmiddels opgesteld conform bijlage en is verzendklaar".

De dagvaarding was inderdaad bijgesloten en bevindt zich bij de stukken.

Klagster stelt dat sprake is van intimiderend gedrag nu de dagvaarding niet voldoet aan de juridisch daaraan te stellen eisen. In die dagvaarding wordt de kantonrechter vermeld, terwijl sprake is van een vordering die hoger is dan € 5.000,- en de kantonrechter derhalve in het geheel niet bevoegd is.

19. Met "verzendklaar" in de hiervoor geciteerde zinsnede wordt bedoeld dat de bij die sommatie gevoegde dagvaarding klaar is om aan de deurwaarder verzonden te worden. Op zichzelf is de door klagster daarop geuite kritiek terecht, met name nu daarin de verkeerde rechter wordt vermeld. Echter, de aangekondigde maatregel kon daadwerkelijk worden uitgevoerd. Deze bestond er immers uit dat klagster in een gerechtelijke procedure zou worden betrokken, waarbij de rechter over de betreffende vordering zou oordelen. Dat in de betreffende dagvaarding een onbevoegde rechter wordt vermeld - en wellicht enige andere geringe mankementen vertoont - kan daaraan niet afdoen, temeer nu deze - indien de zaak aldaar aanhangig wordt gemaakt - alsdan ingevolge artikel 73 van Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering verwijst naar de wel bevoegde rechter. Dat brengt met zich dat van een (onterecht) intimiderende methode geen sprake is. Dit klachtonderdeel is derhalve ongegrond.

20. Voor zover klagster aan de orde stelt, dat verweerster woekertarieven zou hebben gehanteerd is de klacht niet gegrond. Dit vindt geen steun in het dossier: de door verweerster gehanteerde tarieven zijn conform Voorwerk II en daarmee in overeenstemming met de toepasselijke gedragsregels, nu het verweerster vrijstaat krachtens het Keurmerk geringe dossierkosten extra in rekening te brengen.

21. De slotsom is, dat de klacht deels gegrond is en verweerster daarvoor wordt berispt.

Nu de vereniging met haar leden heeft afgesproken dat bij (gedeeltelijke) gegrondverklaring van een klacht het betrokken lid € 1000,- verschuldigd zal zijn, zal tevens als volgt worden beslist.

Uitspraak:

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

verklaart klagster deels niet-ontvankelijk in de klacht;

verklaart de klacht deels gegrond en berispt verweerster voor de in de uitspraak omschreven gedraging;

verklaart de klacht voor het overige ongegrond;

bepaalt dat verweerster aan klagster het klachtengeld ad € 50,- verschuldigd is en aan de Raad ter zake van kosten € 1.000,-.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 27 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. dr. M. Freudenthal.

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

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