

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 17 januari 2011

in de zaak van

verder te noemen "klaagster"

tegen:

Intrum Justitia,

vertegenwoordigd door mr. P.L.J.M. Guinée,
gevestigd te Den Haag,

verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klaagster heeft bij brief van 18 september 2010 een klacht ingediend bij de NVI c.q. de Raad.

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 27 oktober 2010 heeft verweerster, mede onder verwijzing naar een groot aantal brieven aan 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 het beroep:

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

Klaagster is door verweerster onterecht aangeschreven om een vordering van Opdrachtgever te voldoen. Klaagster stelt dat niets van haar te vorderen was. Desondanks bleef verweerster een dreigbrief schrijven, waarin ten onrechte werd vermeld dat verweerster niet had gereageerd op de sommatie, terwijl dat wel het geval was. Verweerster had immers op 17 maart 2009 telefonisch contact gehad met verweerster en haar is toen van de zijde van verweerster toegezegd, dat verweerster met Opdrachtgever contact zou opnemen. Klaagster is van mening dat verweerster haar heeft geïntimideerd, heeft de excuses van verweerster niet aanvaard en verlangt een schadevergoeding ter hoogte van een veelvoud van de haar in rekening gebrachte boete.

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

Verweerster is van mening correct te hebben gehandeld. De vordering van Opdrachtgever in verband waarmee is geklaagd is op 12 maart 2009 aan verweerster overgedragen. Abusievelijk heeft verweerster een telefonisch contact op 17 maart 2009 met klaagster niet verwerkt en is zij opnieuw gesommeerd. Voor dit handelen heeft verweerster haar excuses aangeboden, die door klaagster ten onrechte niet zijn aanvaard. Er is geen reden om enig bedrag aan boete of schadevergoeding te betalen; uit coulance is afgezien van het invorderen van rente.

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 zal de Raad zich niet uitlaten over de vraag of de vordering die verweerster op verzoek van haar opdrachtgever op klaagster geldend heeft gemaakt naar aard en/of omvang juist zijn of terecht uit handen is gegeven door Opdrachtgever aan verweerster. Daarmee zou de Raad een inhoudelijk oordeel over de zaak geven waartoe zij, zoals gezegd, niet bevoegd is.

Om die reden is klaagster in zoverre niet ontvankelijk in de klacht.

Voorts geldt dat - ook 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 10 van het Huishoudelijk Reglement.

Derhalve is klaagster evenmin ontvankelijk in haar klacht voor zover deze betreft de door haar gevorderde (schade)vergoeding.

Resteert dat de Raad dient 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.

In eerdere uitspraken van de Raad is bepaald dat incassobureaus - anders dan klaagster lijkt te stellen - niet zijn gehouden een vordering op voorhand op juistheid en rechtmatigheid te controleren.

De zorgvuldigheid die van een redelijk handelende incasso-organisatie mag worden verwacht brengt echter wel met zich, 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.

Naar het oordeel van de Raad heeft verweerster aan bovenvermelde verplichtingen voldaan.

Verweerster heeft, nadat zij de brief van klaagster ter zake d.d. 1 juli 2009 had ontvangen, contact opgenomen met haar opdrachtgever. Vervolgens heeft verweerster erkend dat zij een fout heeft gemaakt, haar excuses daarvoor aangeboden en de in rekening gebrachte rente kwijtgescholden. Dat klaagster het met die excuses en tegemoetkoming niet eens is, maakt niet dat verweerster niet aan haar zorgvuldigheidsverplichtingen jegens klaagster zou hebben voldaan. Of en in hoeverre de vordering juist is en klaagster al dan niet tot betaling

daarvan is gehouden, is een inhoudelijke vraag die uiteindelijk ter beoordeling staat aan de civiele rechter in een eventueel door (de opdrachtgever van) verweerster te entameren procedure. De Raad is derhalve van oordeel dat verweerster onder de gegeven omstandigheden niet onoirbaar heeft gehandeld door abusievelijk een telefonisch contact niet te verwerken en klaagster opnieuw aan te schrijven. Bij een dergelijke tweede aanschrijving is het overigens niet ongebruikelijk en niet intimiderend of bedreigend om rechtsmaatregelen in het vooruitzicht te stellen, die onder de gegeven omstandigheden reëel zijn en daadwerkelijk kunnen worden uitgevoerd.

Naar het oordeel van de Raad is de handelwijze van verweerster geheel in overeenstemming met de bepalingen in het Keurmerk en is ook overigens niet gebleken dat verweerster heeft gehandeld in strijd met enige gedragsregel.

Het vorenstaand leidt ertoe dat de klacht ongegrond is.

Uitspraak:

De Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen verklaart klaagster deels niet ontvankelijk in de klacht;
verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 17 januari 2011.

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

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

Voor deze



L.F.A. Husson
voorzitter