

**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 2 mei 2013

in de zaak van

verder te noemen "klaagster"

tegen:

Bureau Mercur,
vertegenwoordigd door J.Top,
gevestigd te Groningen,
verder te noemen "verweerder"

De procedure:

Klaagster heeft bij een niet-gedateerde, maar door de NVI in maart 2013 ontvangen brief, met bijlagen, aangevuld met een brief van 17 april 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 8 april 2013 heeft verweerder, mede onder verwijzing naar correspondentie met 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 de klacht:

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

Tussen klaagster en de opdrachtgever van verweerder heeft een rechtszaak gediend. De kantonrechter heeft bij vonnis van 20 december 2012 uitspraak gedaan. Klaagster is daarbij in het ongelijk gesteld en is veroordeeld in de kosten van het geding. Bij brief van 28 december 2012 heeft verweerder klaagster medegedeeld dat zij nog 5 dagen krijgt om te betalen, en dat - bij gebreke daarvan - zal worden overgegaan tot executie van het vonnis. De toon van die brief is agressief en klaagster krijgt niet de gelegenheid na te denken over een eventueel hoger beroep. Door klaagster c.q. haar advocaat voorgestelde betalingsregelingen worden ten onrechte niet geaccepteerd. Er wordt bovendien gedreigd met beslaglegging.

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

Het vonnis van 20 december 2012 is uitvoerbaar bij voorraad. Tegen het vonnis is bovendien geen beroep aangetekend en de beroepstermijn is verlopen. De opdrachtgever van verweerder bepaalt wat er gebeurt inzake de executie van het vonnis. De invloed van verweerder is daarbij derhalve gering. De klacht dient daarom ongegrond te worden verklaard.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

Ten aanzien van de vraag of verweerder zich jegens klagster heeft gedragen overeenkomstig de gedragsregels die gelden voor leden van de NVI, overweegt de Raad het volgende.

In het vonnis van de kantonrechter d.d. 20 december 2012 wordt vermeld dat dit vonnis, ook wat betreft de kostenveroordeling, uitvoerbaar bij voorraad is. Dit houdt in dat tot uitvoering daarvan kan worden overgegaan, ook indien klagster zou besluiten tegen het vonnis in hoger beroep te gaan. Reeds daaruit volgt dat verweerder direct incasso- c.q. executiemaatregelen mocht nemen en daarmee niet behoefde te wachten totdat klagster een besluit had genomen of zij al dan niet in beroep zou gaan tegen het vonnis. Overigens is klagster nog een - zij het korte - termijn gegund om haar uit het vonnis voortvloeiende verplichtingen na te komen.

Verder is de brief van verweerder van 28 december 2012 niet in strijd met het Keurmerk. Het taalgebruik is - naar het oordeel van de Raad - zakelijk en niet dreigend. Bovendien worden geen rechtsmaatregelen aangekondigd die onder de gegeven omstandigheden in redelijkheid niet uitvoerbaar zijn. Of deze maatregelen uiteindelijk daadwerkelijk worden geëffectueerd is een bevoegdheid en geen verplichting van verweerder en/of zijn opdrachtgever.

Volledigheidshalve merkt de Raad in dat verband op - gezien de opmerkingen van verweerder over het feit dat de regie van de executie van het vonnis bij zijn opdrachtgever berust en hij daarop weinig invloed heeft - dat een incassobureau zich bij alle door haar te verrichten incassowerkzaamheden dient te houden aan de toepasselijke gedragsregels en dat eventuele wensen of opdrachten van haar opdrachtgever hem daarvan in geen geval kunnen ontslaan.

Voorts staat het verweerder en haar opdrachtgever vrij al dan niet in te gaan op door of vanwege klagster voorgestelde betalingsregelingen, evenals het klagster vrij staat te bepalen of zij wil ingaan op voorstellen dienaangaande van verweerder. Een verplichting daartoe bestaat niet.

Ook overigens heeft de Raad niet kunnen vaststellen dat verweerder heeft gehandeld in strijd met de gedragsregels.

Het vorenstaande leidt ertoe dat de klacht in al haar onderdelen ongegrond is.

De Raad is overigens niet bevoegd verweerder te verplichten genoeg te nemen met een betaling van een eventueel verschuldigd bedrag in termijnen. Of en zo ja, op welke wijze, aan dit verzoek van klagster gevolg kan worden gegeven, staat uitsluitend ter beoordeling van verweerder en haar opdrachtgever. In zoverre is de klacht ongegrond.

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 2 mei 2013.

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

De heer mr. L.F.A. Husson, voorzitter,
de heren mr. R. Brand en H.F. van Rijswijk, leden

Voor deze

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

L.F.A. Husson
voorzitter