

**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 22 augustus 2014

in de zaak van

de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders,
gevestigd te Den Haag,
verder te noemen "klaagster"

tegen:

V.I.M.K.,
gevestigd te Enkhuizen,
vertegenwoordigd door W.J. Veldhuizen,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klaagster heeft bij brief van 24 februari 2014 een klacht ingediend bij het bestuur van de NVIO. Bij brief van 10 maart 2014 heeft verweerster op de klacht gereageerd.

Vervolgens heeft het bestuur de klacht doorgeleid naar de Raad van Toezicht met het verzoek de klacht in behandeling te nemen.

Per email heeft het secretariaat op verzoek van de Raad aan verweerster een aantal vragen voorgelegd, die aldus luiden:

1. **Wat is er gedaan aan opleiding/scholing om het handelen als het onderhavige te voorkomen?**
2. **Is er een bijzondere relatie tussen de betrokkene en VIMK?**
3. **Wat voor (arbeids)relatie bestond er ten tijde van de gewraakte handeling?**
4. **Sedert wanneer en waren er voordien bemerkingen ten aanzien van het optreden van betrokkene?**
5. **Welke disciplinaire maatregel is getroffen?**
6. **Zijn er nog andere maatregelen getroffen naar betrokkene?**
7. **Zijn er nog andere maatregelen getroffen binnen de organisatie om herhaling te voorkomen?**

Bij email heeft verweerster de vragen beantwoord en wel aldus:

1. Wat is er gedaan aan opleiding/scholing om het handelen als het onderhavige te voorkomen?

Bij het ontstaan van een samenwerking tussen ons kantoor en een debiteurenbezoeker wordt deze eerst op ons kantoor uitgenodigd voor een gesprek met onze

buitendienstcoördinator en een lid van de directie van ons kantoor. Tijdens dit gesprek wordt met diverse voorbeelden het werk uitvoerig uitgelegd. Daarnaast wordt de gedragscode debiteurenbezoek ter hand gesteld en samen met de debiteurenbezoeker doorgenomen. Vervolgens wordt de debiteurenbezoeker 'ingewerkt' in het veld. Dit houdt in dat hij/zij gedurende een periode intensief wordt begeleid. Denkt u hierbij aan meelopen tijdens bezoekenroutes en veelvuldig overleg tussen hem/haar en de buitendienstcoördinator. Daarnaast worden door buitendienstmedewerkers bezochte adressen steekproefsgewijs nagebeld door ons kantoor om te vernemen hoe de debiteur het bezoek van de debiteurenbezoeker ervaren heeft.

2. Is er een bijzondere relatie tussen betrokkene en VIMK?

Er is geen andere relatie tussen betrokkene en VIMK; niet anders dan de relatie met de overige debiteurenbezoeker met VIMK.

3. Wat voor (arbeids)relatie bestond er ten tijde van de gewraakte handeling?

De debiteurenbezoeker werkt voor VIMK op basis van een opdrachtcontract. Staat niet op de loonlijst van VIMK.

4. Waren er voordien bemerkingen ten aanzien van het optreden van betrokkene?

Mevr. X werkt al langere tijd als debiteurenbezoeker. Over haar optreden hebben wij tot aan dit voorval géén negatieve bemerkingen ontvangen van debiteuren. Daarentegen ontvingen wij wel een aantal malen positieve signalen van bezochte debiteuren tijdens contact met ons kantoor en bezochte debiteuren. Deze gaven aan het gesprek met mevrouw X als fijn ervaren te hebben. Zij heeft een luisterend oor voor debiteuren en komt in de regel sympathiek over op de bezochte debiteuren.

5. Welke disciplinaire maatregel is getroffen?

Mevrouw X heeft gedurende een periode van 2 maanden géén werk aangeleverd gekregen. Omdat zij op opdrachtcontract basis met ons samenwerkt heeft dit haar duidelijk in haar inkomsten geraakt.(zie bijlage)

6. Zijn er nog andere maatregelen getroffen naar betrokkene?

Wij hebben mevrouw X voor een gesprek op ons kantoor uitgenodigd. Tijdens dit gesprek hebben wij haar duidelijk te kennen gegeven dat soortgelijk optreden niet door ons kantoor getolereerd wordt. Wij hebben haar aangegeven dat bij herhaling wij per direct het opdrachtcontract zullen opzeggen. Daarnaast hebben wij nogmaals duidelijk de richtlijnen doorgenomen.

7. Zijn er nog andere maatregelen getroffen binnen de organisatie om herhaling te voorkomen?

Wij hebben alle debiteurenbezoekers opnieuw benaderd. (Wij spreken zeer regelmatig de debiteurenbezoekers) Wij hebben met nadruk en klem erop gewezen dat zij zich nimmer een benaming als deurwaarder aan mogen meten en/of zich op die wijze uiten. Wij hebben aangegeven dat bij onjuist handelen vanaf heden per direct ontbinding van de samenwerking (het opdrachtcontract) zal volgen. Vervolgens hebben wij alle debiteurenbezoekers per rondschrijven van dit voorval op de hoogte gesteld en schriftelijk aangegeven dat dergelijk

handelen in de toekomst per direct opzegging van de samenwerking zal betekenen. (zie bijlage)

De voorzitter van de Raad heeft vervolgens 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 klagster betreft - samengevat en in hoofdzaak - het volgende:

Klagster stelt zich op het standpunt dat een medewerker van verweerster zich bij een debiteurenbezoek ten onrechte heeft uitgegeven voor deurwaarder. Een gerechtsdeurwaarder is een openbaar ambtenaar. Het voeren van de titel gerechtsdeurwaarder zonder bevoegdheid daartoe is een strafbaar feit. Mevrouw X heeft zich in een tv-uitzending gerechtsdeurwaarder genoemd.

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

Verweerster heeft erkend, dat genoemde mevrouw X zich ten onrechte heeft uitgegeven voor gerechtsdeurwaarder.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

Mede gelet op de erkenning van de gedraging is sprake van het zich uitgeven als gerechtsdeurwaarder door mevrouw X en daarmee tevens van de voor verweerster geldende gedragsregels. Daarbij geldt dat in dit geval sprake is van een door verweerster ingeschakelde derde, waarbij verweerster het risico draagt voor het handelen van deze derden. De overtreding van de gedragsregels door mevrouw X geldt op die grond als een overtreding van de gedragsregels door verweerster. Daarmee staat vast dat de klacht gegrond is en verweerster zal hiervoor worden berispt.

De Raad heeft met het oog op de ernst van deze overtreding nadere vragen gesteld aan verweerster, waarop verweerster heeft geantwoord en die de Raad hiervoor heeft weergegeven.

De Raad is op grond van de beantwoording van de gestelde vragen van oordeel dat verweerster zich terdege bewust was en is van de eisen die aan een debiteurenbezoeker moeten worden gesteld. Dit uit zich ook in reeds bestaand beleid bij het ontstaan van een samenwerking als deze. De Raad realiseert zich evenwel dat dit niet kan wegnemen dat in incidentele gevallen fouten worden gemaakt. In het onderhavige geval zijn vervolgens echter door verweerster adequate aanvullende maatregelen genomen om herhaling te voorkomen, niet alleen in disciplinaire zin, betreffende de betrokken debiteurenbezoeker, maar ook in breder verband, betreffende alle overige debiteurenbezoekers.

De Raad neemt verder in aanmerking dat de betrokken debiteurenbezoeker reeds langere tijd werkzaam is voor verweerster en kennelijk niet bekend staat als iemand die eerder betrokken is geweest bij overtreding van de gedragsregels, maar die bij verschillende debiteuren juist tot het geven van tegenover gestelde signalen aanleiding heeft gegeven.

Tenslotte merkt de Raad op dat de overtreding ernstig is en dat deze – naast een berisping – oplegging van een (aanvullende) boete zou kunnen rechtvaardigen. Anderzijds hebben, zoals gezegd, noch betrokkene zelf, noch verweerster zich in het verleden bij herhaling schuldig gemaakt aan overtreding van de gedragsregels. Volledigheidshalve merkt de Raad voorts op dat reeds om die reden geen mogelijkheid bestaat om een (aanvullende) boete op

te leggen, ingevolge het bepaalde ex artikel 16, lid 4 onder b. van het Huishoudelijk Reglement

De Raad is van oordeel dat - alles afwegend - onder de gegeven omstandigheden een berisping als maatregel volstaat, waarbij de Raad in aanmerking neemt, dat verweerster tevens de volledige boete van € 3000,- verschuldigd zal zijn, nu sprake is van een geheel gegronde klacht.

Uitspraak:

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

verklaart de klacht gegrond;

berispt verweerster voor de gedragingen als nader in deze uitspraak beschreven, te weten het feit dat een voor verweerster werkzame debiteurenbezoeker zich ten onrechte als Gerechtsdeurwaarder heeft uitgegeven;

bepaalt dat verweerster aan de vereniging zal voldoen een bedrag van € 3.000,-.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 22 augustus 2014.

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

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

Voor deze



L.F.A. Husson
voorzitter