

KLACHTENCOMMISSIE VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN GECERTIFICEERDE INCASSO-ONDERNEMINGEN

Uitspraak van de Klachtencommissie van de Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde Incasso-ondernemingen, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de Commissie (gegeven te Amersfoort, 18 november 2022)

Inzake klacht (22-045)
XXX
te XXX
verder te noemen klager

tegen:
Infoscore Nederland B.V.
gevestigd te Heerenveen,
verder te noemen verweerder.
gemachtigde: mevrouw M. Bosch

De procedure

Klager heeft in oktober 2021 een factuur ontvangen van XXX van € 20,91 voor het mobiele telefoonnummer dat door zijn dochter werd gebruikt. Het abonnement was bij de ontvangst van de factuur reeds beëindigd. Klager heeft vervolgens om een specificatie gevraagd. Na diverse pogingen om in contact te komen heeft klager het bedrag gestorneerd.

Op 9 maart 2022 is de vordering van XXX ter incasso overgedragen aan verweerder. Verweerder doet daarvan mededeling aan klager bij brief van 10 maart 2022, tevens wordt melding gemaakt van de incassokosten over de oorspronkelijke factuurbedragen. Verweerder biedt klager de gelegenheid om het factuurbedrag binnen 14 dagen te voldoen, waarbij geen extra rente en kosten in rekening zullen worden gebracht.

Klager neemt dezelfde dag via WhatsApp contact op met verweerder waarop geen antwoord is gekomen. Vervolgens heeft hij in een telefoongesprek aangegeven dat hij de vordering betwist en een specificatie van de telefoonkosten te willen ontvangen. Verweerder heeft op 15 maart 2022 de openstaande factuur gezonden zonder specificatie. Klager heeft verweerder o.a. via WhatsApp hierop gewezen. Verweerder heeft op 15 maart 2022 de openstaande factuur gezonden zonder specificatie.

Op 29 maart 2022 laat verweerder aan klager weten dat de incassoprocedure zal worden voortgezet omdat klager over de vordering geen contact heeft opgenomen. Klager zoekt via een Whatsapp-bericht contact maar stuit op problemen zoals een verkeerd dossiernummer dat in het volledig geautomatiseerde incassoproces niet te matchen zou zijn en een mislukte identificatiepoging van Tess, de digitale assistent van verweerder. Betreffende berichten zijn door verweerder na 24 uur automatisch uit het systeem verwijderd.

Op 7 en 13 april 2022 stuurt verweerder een belspecificatie aan klager. Op 21 april laat klager aan verweerder weten dat uit de overgelegde specificatie blijkt dat de rekening terecht hoger was. Klager geeft aan het openstaande te betalen. Door verweerder is op 30 mei 2022 de hoofdsom ontvangen zonder de in rekening gebrachte kosten. Verweerder heeft de procedure voortgezet om de incassokosten te innen. Klager betwist de incassokosten omdat hij tijdig gereageerd binnen de termijn van 14 dagen, maar door toedoen van verweerder geen reactie heeft gekregen.

De commissie heeft klager en verweerder gehoord op 21 oktober 2022, waarbij klager in persoon is verschenen. Verweerder werd vertegenwoordigd door mevrouw M. Bosch, die digitaal aanwezig was. Het verslag van de hoorzitting is gevoegd bij deze uitspraak.

Beoordeling klacht

1. **Klager** heeft op 2 juni 2022 een klacht ingediend tegen verweerder bij het KIGID. De klacht betreft de afhandeling door verweerder van een vordering van XXX op klager voor een bedrag van € 20,91. Klager geeft daarin aan dat hij direct ontvangst van de mail van 10 maart 2022 van verweerder, zowel via de mail als whatsappcontact heeft opgenomen. Volgens klager zou de incassoprocedure vervolgens opgeschort moeten worden. Verweerder heeft hierop niet gereageerd. Ook is de procedure niet opgeschort. Klager heeft de vordering voldaan, omdat op grond van de uiteindelijk ontvangen specificatie is gebleken dat de vordering van € 20,91 juist bleek te zijn. De rente en incassokosten zijn niet betaald. Klager heeft daarbij overwogen, dat de incassokosten onterecht in rekening zijn gebracht, omdat hij op tijd heeft gereageerd, verweerder in gebreke is gebleven door niet te reageren en slechts met standaardantwoorden te reageren. Verweerder bleef immers volhouden juist gehandeld te hebben. Klager meent dat verweerder in strijd heeft gehandeld met de artikelen 1, 8 en 9 van de NVI-gedragscode 2019.
2. **Verweerder** geeft aan dat haar niets te verwijten valt. Klager heeft de gelegenheid gehad om na de brief van 10 maart 2022 binnen 14 dagen de vordering zonder incassokosten te voldoen. Op 10 maart heeft klager weliswaar contact opgenomen met verweerder maar de identificatie met de chatbot niet afgerond door de gestelde vraag "Wat is uw vraag " niet te beantwoorden. Klager heeft immers zelf het verkeerde dossiernummer ingevoerd en de AVG maakt het onmogelijk dat een bericht kan worden behandeld zonder dat er een deugdelijke identificatie van de persoon in kwestie heeft plaatsgevonden. Naar aanleiding van een contact met klager heeft verweerder op 15 maart 2022 een specificatie gestuurd van de begin- en einddatum van het contract. Verweerder meent hiermee voldaan te hebben aan het toezenden van bewijs. Voor een nadere specificatie verwijst verweerder naar XXX waar deze gegevens kunnen worden ingezien op "XXX". Op dit account kunnen gegevens tot 18 maanden na de beëindiging van het contract worden ingezien. Verweerder geeft aan dat klager een dergelijk account niet heeft aangemaakt. Op de ontvangst van de factuur heeft verweerder geen reactie gekregen en is op 29 maart een

betaalherinnering gestuurd. Verweerder geeft aan van klager berichten te hebben ontvangen dat hij mailberichten heeft gestuurd het oneens is met de vordering en verweerder niet reageert op zijn whatsappbericht, maar dat hij ook niet zou hebben gereageerd op eerdere betaalverzoeken. Op 1 april laat klager aan verweerder weten geen bijlage (specificatie) te hebben ontvangen, waarop verweerder op 7 april een bij XXX opgevraagde belspecificatie opstuurt, omdat klager deze zelf niet kan opvragen. Klager geeft aan deze niet te hebben ontvangen. Verweerder stuurt op 13 en 21 april opnieuw de specificatie op. Klager laat weten op 21 april een specificatie te hebben ontvangen. Daaruit bleek klager dat de rekening terecht te hoog was en dat de rekening door hem is betaald. Verweerder geeft aan dat het bedrag pas op 30 mei is ontvangen. Op 6 mei geeft klager aan het niet eens te zijn met incassokosten. Verweerder stelt dat deze kosten voorkomen hadden kunnen worden als hij de hoofdsom binnen de termijn van 14 dagen had voldaan. Dat heeft klager pas gedaan na ontvangst van de belspecificatie. Daarom wil verweerder alsnog deze kosten ontvangen.

3. De commissie komt tot de volgende beoordeling van de klacht.

Uit de ontvangen stukken en de gegeven toelichtingen blijkt dat klager op 10 maart 2022 een brief van verweerder heeft ontvangen met de aanzegging tot innen van de incassokosten over de niet voldane hoofdsom van de factuur voor een bedrag € 20,91 van XXX uit oktober 2021. Het abonnement was bij de ontvangst van de factuur reeds opgezegd.

Klager heeft gepoogd om contact op te nemen met XXX over deze slotfactuur. Het bedrag was hoger dan gebruikelijk en om die reden wilde klager graag een specificatie ontvangen. Ook een achtergelaten bericht op de website heeft niet geleid tot contact. De toegang tot de XXX-portal was niet meer mogelijk. En een nieuw account openen bleek eveneens niet meer mogelijk omdat het telefoonnummer in kwestie niet meer bestond. Klager heeft, bij het uitblijven van contactmogelijkheden, vervolgens het factuurbedrag, dat door middel van een automatische incasso was afgeschreven, gestorneerd.

Verweerder geeft aan niet op de hoogte te zijn van het beheerproces dat bij XXX plaats zou vinden. Zij geeft overigens in haar verweer wel aan dat de XXX-portal tot 18 maanden na opzegging van het abonnement te raadplegen zou zijn, in tegenstelling tot wat klager heeft beweerd. Voor zover de commissie bekend is het bij dit soort (omvangrijke) incassocontracten gebruikelijk dat de incasso-organisatie in kwestie uitgebreid wordt geïnformeerd over de procedures die door de opdrachtgever bij het beheren van hun debiteuren worden gevolgd. Uit de antwoorden van mevrouw Bosch tijdens de hoorzitting heeft de commissie afgeleid dat verweerder niet over deze informatie beschikt. Verweerder geeft aan dat deze termijn bij het aanleveren van de incassobatches door XXX niet ongebruikelijk is. Verweerder vertrouwt er dan ook op dat op grond van de door haar ontvangen kopie-facturen de vordering juist is.

In de hoorzitting is gebleken dat incassokosten in rekening zijn gebracht omdat verweerder geen Whatsapp bericht van klager had ontvangen, terwijl klager dat wel had gedaan, maar naar later is gebleken onder een verkeerd

dossiernummer doordat 2 nummers waren omgedraaid. In het geval van een verkeerde match is een incassobureau gehouden aan de AVG en mag geen informatie verstrekken.

De commissie is van mening dat klager in dit stadium mocht verwachten dat zijn verzoeken serieus zouden worden opgepakt door verweerder. De enkele mededeling dat iets niet 'gematched' kan worden door een verkeerd opgegeven dossiernummer ontslaat verweerder niet van de plicht om grondig kennis te nemen van de inhoud van dit bericht en te bezien op welke wijze dit bericht wel 'gematched' had kunnen worden? Het ontbreken van een soort van 'achtervang' voor berichten die niet 'gematched' of geïdentificeerd kunnen worden is hierbij cruciaal.

Nu betaling van het factuurbedrag pas na het verstrijken van de 14-dagen termijn heeft plaatsgevonden, heeft verweerder gemeend om incassokosten in overeenstemming met de wettelijke regeling in rekening te kunnen brengen. Indien de berichten van klager op een correcte wijze zouden zijn verwerkt, had de zaak binnen de 14-dagen termijn geregeld kunnen worden tussen klager en verweerder en er zou er nooit sprake zijn geweest van incassokosten. Nadat de zaak op 9 mei aanhangig is gemaakt bij KIGID, heeft verweerder op 31 mei weer een aanmaning aan klager verzonden.

De commissie is van mening dat het ver doorgevoerde geautomatiseerde incassoproces in dit dossier en het ontbreken van maatwerk op het juiste moment heeft geleid tot deze situatie. Een incasso-organisatie kan zich echter in de communicatie niet altijd blijven 'verschuilen' achter hun hoge graad van automatisering en de AVG.

Verweerder heeft deze kansen laten liggen om verdere escalatie te voorkomen omdat zij kennelijk in de veronderstelling verkeerde juist gehandeld te hebben. Ook in laatste instantie had verweerder de zaak nog in der minne kunnen regelen met klager nadat de klacht bij de NVI was ingediend.

De commissie is dan ook van mening dat verweerder geen goede invulling heeft gegeven van wat van haar mag worden verwacht overeenkomstig art. 1 van de NVI Gedragscode 2019 en onderdeel B. Debiteuren onderdelen 3a en 5 f van Criteria Incasso Keurmerk 2019.

Ingevolge art. 11 van het Reglement Klachtencommissie wordt verweerder een Waarschuwing opgelegd. Het gestorte depotbedrag dient aan klager te worden geretourneerd.

Uitspraak:

De Klachtencommissie van de Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde Incasso-ondernemingen:

Verklaart de klacht gegrond.

Deze beslissing is gegeven te Amersfoort, 18 november 2022

De Klachtencommissie,

Mr. G.N. Roes, voorzitter

Mr. A.Th.G.M. de Lange, plaatsvervangend voorzitter

G.M. Hoogaars, lid