

**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 20 september 2013

in de zaak van

vertegenwoordigd door: ,  
gevestigd te ,  
verder te noemen "klager"

tegen:

**Graydon Nederland BV,**  
vertegenwoordigd door J. Mooy,  
gevestigd te Amsterdam,  
verder te noemen "verweerster"

**De procedure:**

Klager heeft bij brief van 14 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 30 augustus 2013 heeft verweerster, mede onder verwijzing naar correspondentie met klager, 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 klager betreft - samengevat en in hoofdzaak - het volgende:

Klager stelt dat verweerster haar voorafgaand aan het aangaan van een invorderingsprocedure geen raming van de daarmee gemoeide kosten heeft verstrekt, terwijl zij dat wel had moeten doen. Daardoor heeft klager geen afweging kunnen maken om de kosten tegen de mogelijke baten af te wegen en daarmee om de procedure voort te zetten, dan wel te beëindigen.

Klager wenst dat de nota's van verweerster die op voornoemde procedure betrekking hebben worden teruggebracht tot de hoogte van de "NVI-norm", zijnde € 1.000.

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

Verweerster is van mening correct te hebben gehandeld.

De behandeling van de zaak is door verweerster uitbesteed aan een advocaat die zijn werkzaamheden tegen gereduceerd tarief heeft verricht. Klager is hierover en ook over het betreffende uurtarief van € 132,- schriftelijk geïnformeerd. Klager is lopende de procedure consequent op de hoogte gehouden, er is doorlopend overleg gevoerd tussen klager, zijn adviseur XXX, de advocaat en verweerster betreffende de te volgen strategie en men heeft gezamenlijk de comparitie van partijen bijgewoond. De procedure is helaas verloren. Thans worden de gemaakte en door verweerster voorgeschoten kosten van de procedure bij klager in rekening gebracht. Verweerster wijst het voorstel van klager tot het terugbrengen van de kosten van de hand, nu daarvoor geen grond is.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

Voor de goede orde stelt de Raad voorop dat - 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 16 van het Huishoudelijk Reglement. Reeds om die reden kan de Raad verweerster niet opleggen haar aanspraken op klager terug te brengen tot € 1000, ook niet indien de klacht gegrond zou zijn.

Daarbij merkt de Raad bovendien op dat klager niet heeft onderbouwd waarop dit bedrag zou zijn terug te voeren, zodat het verzoek ook op die grond zou moeten worden afgewezen.

De Raad stelt voorop dat er geen specifieke gedragsregels zijn die zien op de door klager gestelde specifieke situatie. Wel dient een incasso-opdracht te voldoen aan het gestelde in het Keurmerk onder "C. Opdrachtgever", alwaar wordt vermeld dat duidelijkheid dient te bestaan betreffende – onder andere – het inschakelen van derden en daarmee gemoeide kosten. Voorts geldt in zijn algemeenheid dat verweerster zich te allen tijde dient te gedragen als een zorgvuldig en redelijk handelende incasso-organisatie. De Raad dient derhalve te beoordelen of het handelen van verweerster aan deze gedragsnormen voldoet. Daartoe wordt het volgende overwogen.

Verweerster heeft in zijn reactie op de toegezonden klacht d.d. 6 juni 2013 gesteld dat er een procesadvies is uitgebracht door de advocaat. Dit advies, d.d. 16 maart 2010, is bijgevoegd als bijlage I. Daarin valt te lezen dat de werkzaamheden in het kader van een te entameren procedure niet kunnen worden verricht tegen een vooraf overeengekomen vast tarief, nu het geen reguliere incassoprocedure betreft en te verwachten valt dat in rechte door de debiteur verweer zal worden gevoerd. Uit de brief van verweerster d.d. 21 april 2010, bijlage II, valt af te leiden dat verweerster klager vervolgens heeft geïnformeerd over de hoogte van het uurtarief en waarbij wordt gevraagd om instemming van klager, waarna op 21 mei 2010 (bijlage III) wederom om een reactie zijdens klager wordt verzocht.

Verweerster geeft in haar reactie van 6 juni 2013 voorts aan dat op 31 mei 2010 namens klager wordt medegedeeld dat het dossier kan worden gesloten en dat dit ook is gebeurd. Die keuze is - zo volgt uit de brief van verweerster d.d. 13 mei 2013 aan klager - aanvankelijk door klager gemaakt op grond van het kostenrisico en de mogelijk slechte verhaalbaarheid van de vordering. Vervolgens wordt evenwel - aldus verweerster - het dossier heropend op verzoek van klager. Dit vindt bevestiging in bijlage IVa.

De Raad stelt vast dat klager in zijn reactie d.d. 21 juni 2013 op voornoemde brief van verweerster van 6 juni 2013 niets van hetgeen in de voorgaande alinea is opgenomen heeft weersproken en dat hetgeen verweerster daarover heeft gesteld wordt onderbouwd door de bij deze brief gevoegde bijlagen. Evenmin weersprekt klager de stelling van verweerster dat

hij consequent op de hoogte is gehouden van de procedure en dat er meermalen overleg is gevoerd tussen klager, zijn adviseur, de advocaat en verweerster, zodat de Raad daar vanuit gaat.

De Raad is van oordeel dat klager op grond van het vorenstaande door verweerster tijdig en voorafgaand aan de procedure voldoende op de hoogte is gesteld van de kosten die daarvan het gevolg zouden kunnen zijn. Daarbij merkt de Raad op dat niet uit het dossier blijkt dat klager op enig moment zelf heeft gevraagd om een kostenraming. Duidelijk was voorts dat geen sprake was van een vooraf vastgesteld vast tarief en dat gewerkt zou worden op basis van gewerkte uren van de advocaat. Voorts blijkt uit het dossier dat de procedure (wederom) een aanvang heeft genomen na overleg en op verzoek van klager, terwijl klager op dat moment over deze informatie beschikte. Tevens staat vast dat er ook lopende de procedure regelmatig contact is geweest tussen klager, verweerster en de advocaat.

Niet blijkt dat klager op enig moment bezwaar heeft gemaakt tegen de voorgestelde werkwijze en advies, in tegendeel.

Evenmin blijkt dat klager - ondanks het feit dat hij op de hoogte was van het feit dat de advocaat op basis van een uurtarief werkte - op enig moment heeft gevraagd wat de financiële stand van zaken was. Ook heeft klager kennelijk nimmer gesteld dat het aantal aan de zaak te besteden uren of de totale kosten van de procedure gemaximeerd zouden moeten worden of is er door klager ter zake enig ander voorbehoud gemaakt.

Bovendien valt niet in te zien dat klager niet zelf een advocaat had kunnen kiezen. Indien hij dat had gewild had hij daarover immers overleg kunnen voeren met verweerster. Nergens blijkt echter uit dat klager een dergelijke wens heeft geuit.

Het vorenstaande leidt ertoe dat de Raad van oordeel is dat verweerster niet in strijd met enige gedragsregel heeft gehandeld en dat de klacht in al haar onderdelen ongegrond is.

#### **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 20 september 2013.

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

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

Voor dezen



L.F.A. Husson  
voorzitter