

Raad van Toezicht
NVI, Nederlandse Vereniging van Incasso-onderopdrachtgever Bingen
Postbus 279
1400 AG BUSSUM
T: 035-6994210 F: 035-6945045

Uitspraak van de Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Incasso-onderopdrachtgever Bingen, gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de Raad, gegeven op 6 oktober 2010

in de zaak van

verder te noemen "klager"

tegen:

Intrum Justitia,

vertegenwoordigd door mr. P.L.J.M. Guinée,
gevestigd te Den Haag,
verder te noemen "verweerder"

De procedure:

Klager heeft bij brieven van 29 juni, 20 juli, 5 augustus, 16 augustus, 21 augustus en 25 augustus 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 17 september 2010 heeft verweerder, mede onder verwijzing naar haar brieven aan klager van 16 juli, 2 augustus en 24 augustus 2010, 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 klager betreft - samengevat en in hoofdzaak - het volgende:

Klager is door verweerder onterecht aangeschreven om vorderingen van Opdrachtgever B en Opdrachtgever A te voldoen. Klager stelt dat - mede op grond van gemaakte prijsafspraken met de betreffende leveranciers - niets meer van hem te vorderen viel. Desondanks bleef verweerder dreigbrieven sturen. Verweerder heeft daarmee jegens klager onrechtmatig gehandeld. Klager is van mening dat het bedrijf van verweerder moet worden gesloten en klager maakt voorts aanspraak op een (schade)vergoeding van (thans) € 68.000,-.

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

Verweerder is van mening correct en in overeenstemming met de keurmerkcriteria te hebben gehandeld. Ten aanzien van de vordering van de OPDRACHTGEVER B is klager uitleg en onderbouwing verstrekt. De vordering van Opdrachtgever A is op 30 juli 2010 aan verweerder overgedragen. Na ontvangst van de brief van klager d.d. 12 augustus 2010 heeft Opdrachtgever A om haar moverende redenen besloten het dossier te (doen) sluiten. Daarvan is klager vervolgens op de hoogte gesteld. Verweerder ziet geen reden over te gaan tot enige vergoeding.

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 er 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 vorderingen die verweerder op verzoek van haar opdrachtgevers OPDRACHTGEVER B en Opdrachtgever A op klager geldend heeft gemaakt naar aard en/of omvang juist zijn. Daarmee zou de Raad een inhoudelijk oordeel over de zaak geven waartoe zij, zoals gezegd, niet bevoegd is.

Om die reden is klager 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 klager evenmin ontvankelijk in zijn klacht, voor zover deze betreft de door hem gevorderde (schade)vergoeding en sluiting van het bedrijf van verweerder.

Resteert dat de Raad dient te beoordelen of verweerder zich jegens klager 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 klager 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 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 verweerder aan bovenvermelde verplichtingen voldaan.

Wat betreft de vordering van Opdrachtgever A heeft verweerder, nadat zij klagers brief ter zake d.d. 5 augustus 2010 had ontvangen, contact opgenomen met haar opdrachtgever. Vervolgens heeft Opdrachtgever A het betreffende dossier (doen) sluiten. Dit is klager bij brief van 24 augustus 2010 medegedeeld. Niet is gebleken dat ten aanzien van die vordering vervolgens nog enige incassohandeling heeft plaatsgevonden.

Ten aanzien van de vordering van de OPDRACHTGEVER B heeft verweerder klager - na ontvangst van diens brieven, uitleg gegeven omtrent de grondslag en omvang van die vordering en deze onderbouwd met facturen die daarop betrekking hebben. Dat klager het

met die uitleg en onderbouwing niet eens is, maakt niet dat verweerder niet aan haar zorgvuldigheidsverplichtingen jegens klager zou hebben voldaan. Of en in hoeverre de vordering juist is en klager 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) verweerder te entameren procedure. De Raad is derhalve van oordeel dat verweerder onder de gegeven omstandigheden niet onoirbaar heeft gehandeld door de incassoactiviteiten ten aanzien van die vordering jegens klager voort te zetten.

Naar het oordeel van de Raad is de handelwijze van verweerder geheel in overeenstemming met de bepalingen in het Keurmerk en is ook overigens niet gebleken dat verweerder 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 klager deels niet ontvankelijk in de klacht;

verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 6 oktober 2010.

De Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Incasso-onderopdrachtgever
Bingen

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

Voor deze



L.F.A. Husson
voorzitter