

Raad van Toezicht
NVI, Nederlandse Vereniging van 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 6 oktober 2010

in de zaak van

“klaagster”

tegen:

N.I.B. Nationaal Incasso Bureau,
gevestigd te Purmerend,
vertegenwoordigd door mr. C. L. Renshof,
verder te noemen “verweerster”

De procedure:

Klaagster heeft bij brief van 17 maart 2010 een klacht ingediend bij de Raad. Pogingen voordien 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 d.d. 8 juni 2010 heeft verweerster inhoudelijk gereageerd op de klacht, waarna klaagster nog bij brief van 23 augustus 2010 heeft gereageerd op uitnodiging van de Raad, gezien de bij het verweerschrift gevoegde producties.

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 klaagster betreft – samengevat en in hoofdzaak - het volgende:

Klaagster heeft in 2007 een lening verstrekt aan een derde van € 20.000,-. Ter verkrijging van terugbetaling van het geleende heeft zij zich tot verweerster gewend. Verweerster heeft - zonder medeweten van klager - contact opgenomen met de debiteur en een betalingsregeling getroffen. Overeenkomstig die betalingsregeling ontvangt klaagster € 1.800,- per jaar, maar gelet op de overeengekomen en verschuldigde rente van 6% is met de aflossing 87 jaar gemoeid. Klaagster heeft verweerster niet toegestaan deze afbetalingsregeling met de debiteur overeen te komen en zij houdt verweerster aansprakelijk voor de gevolgen van de niet-tijdige incasso van de vordering.

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

Klaagster dient op een drietal formele gronden niet ontvankelijk te worden verklaard in haar klacht.

De geldlening is verstrekt in 2004 en in 2007 heeft klaagster verweerster benaderd om genoemd bedrag te incasseren. Een van de advocaat van de debiteur ontvangen afbetalingsvoorstel, gericht aan klaagster, is aan klaagster doorgezonden en op 15 mei 2007 heeft klaagster daarop telefonisch gereageerd. Gebleken is dat klaagster rechtstreeks contact heeft gehad met de debiteur en dat zij niet akkoord kan gaan met een betaling tegen finale kwijting. De betaling van € 150,- per maand zou worden voortgezet. Verweerster heeft geen betalingsregeling met de debiteur afgesproken. Uit uitvoerige en herhaalde verhaalsonderzoeken (waartoe verweerster overigens niet was gehouden) is gebleken, dat de debiteur niet in staat is een hoger bedrag te betalen.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

Primair heeft verweerster aangevoerd dat klaagster op de drietal gronden niet ontvankelijk is in de klacht.

De Raad is van oordeel dat deze verweren moeten worden verworpen, waarmee klaagster in zoverre ontvankelijk is in de klacht. Daartoe wordt het volgende overwogen.

Naar het oordeel van de Raad is de klacht tijdig ingediend, nu het weliswaar zo is dat het klachtwaardige feit zich heeft voorgedaan omstreeks mei 2007, maar partijen geruime tijd doende zijn geweest om nader tot een oplossing en tot elkaar te komen en nader onderzoek te doen naar de vermogenspositie van de debiteur. Uit de brief van verweerster d.d. 5 maart 2010 leidt de Raad af dat partijen in maart 2010 nog in overleg waren, hetgeen temeer blijkt uit het feit dat verweerster klaagster eerst dan wijst op een eventuele weg naar de geschillenregeling.

Hoewel klaagster in haar klacht niet expliciet aangeeft dat zij zich beroept op een overtreding door verweerster van - kort gezegd – de toepasselijke gedragsregels, begrijpt de Raad dat klaagster een oordeel van de Raad vraagt omtrent de onderhavige handelwijze van verweerster. De Raad kan uitsluitend toetsen aan de gedragsregels, zodat klaagster daarop niet uitdrukkelijk een beroep behoefde te doen.

De Raad is voorts van oordeel dat klaagster verweerster onder de gegeven omstandigheden niet in kennis behoefde te stellen van haar voornemen om een klacht in te dienen. Die bepaling dient ertoe te bewerkstelligen dat een (potentiële) verweerster niet plotseling wordt geconfronteerd met een klacht, terwijl zij op voorhand geen gelegenheid heeft gehad de onvrede bij een klager weg te nemen. Daarvan is in casu geen sprake, nu jarenlang is getracht tot een oplossing te komen en - nadat dit niet mogelijk bleek – verweerster klaagster uiteindelijk naar de geschillenregeling heeft verwezen.

Wat de klacht zelve betreft het volgende.

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 beoordeelt derhalve ook niet het inhoudelijke geschil tussen partijen.

Voorts zijn – ook indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden – de door de Raad op te leggen sancties beperkt tot hetgeen is verwoord in artikel 10 van het Huishoudelijk Reglement.

Voor zover klaagster bedoelt een bedrag als schade te vorderen of wenst dat de Raad zich over de genoemde kosten uitlaat, is klaagster om die reden niet ontvankelijk in dit onderdeel van de klacht.

Het geschil gaat in wezen om het antwoord op de door klaagster gestelde vraag of verweerster onjuist heeft gehandeld door met de debiteur een betalingsregeling te treffen van € 150,- per maand, die voor klaagster gezien de hoogte van het overeengekomen

rentepercentage, van het af te lossen bedrag en van de maandelijkse aflossingen onaanvaardbaar is.

Nu verweerster evenwel gemotiveerd heeft bestreden, dat zij met de debiteur een afspraak tot afbetaling van € 150,- per maand heeft gemaakt en klaagster de juistheid van die stelling niet voldoende heeft aangetoond, kan de Raad niet uitgaan van de juistheid van die stelling. De Raad neemt daarbij in aanmerking dat het verweer dat klaagster zelf contact heeft gehad met de advocaat van de debiteur, waarbij over de betalingsregeling is gesproken onvoldoende is weerlegd, gezien in het licht van de overgelegde notitie van mw. Berg en de notities van verweerster omtrent de voortgang van de zaak (prod. 4a en 4b bij het verweerschrift).

Nu op grond van het aan de Raad ter beschikking gestelde dossier niet is vast te stellen of en door wie een afspraak betreffende een maandelijkse betaling van € 150,- is gemaakt, zal de klacht ongegrond worden verklaard.

Uitspraak:

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

Verklaart de klacht ongegrond.

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

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

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

Voor deze



L.F.A. Husson

Voorzitter

Een afschrift van deze uitspraak wordt toegezonden aan partijen en het bestuur van de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen.