

**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 23 mei 2017

in de zaak van

De heer  
wonende te Den Haag,  
verder te noemen "klager"

tegen:

**Incasso Partners,**  
gevestigd te Leiden,  
vertegenwoordigd door de heer F. Schouten resp. mr. M.N. Mense (gemachtigde),  
verder te noemen "verweerster"

**De procedure:**

Klager heeft bij e-mails van 26 september 2016 en 19 oktober 2016 een klacht ingediend bij KIGID. 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.

Verweerster heeft bij verweerschrift gereageerd op de klacht.

Vervolgens hebben klager en verweerster meerdere malen op elkaars reacties gereageerd.

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 zich ervan bewust te zijn dat de vermeende vordering in het kader van de onderhavige klachtenprocedure niet ter toetsing kan worden voorgelegd en zich derhalve te zullen beperken tot de handelwijze van verweerster, welke volgens klager strijdig is met de toepasselijke regelgeving. Klager is van mening dat verweerster niet heeft voldaan aan haar verplichting om de vordering toe te lichten en te specificeren, ondanks dat hij de vordering direct heeft betwist en ondanks dat hij daartoe meerdere verzoeken via verschillende media heeft gedaan. Voorts verwijt klager verweerster dat zij de incassoprocedure heeft voortgezet en hem aanmaningen is blijven sturen, terwijl niet gereageerd werd op zijn vragen en verzoeken tot onderbouwing van de vordering. Ook nadat de vordering uiteindelijk was gespecificeerd, maar de klacht nog wel aanhangig was, nu de Raad daarop nog niet had

beslist, is verweerster doorgeslagen met het toezenden van aanmaningen. Voorts heeft verweerster rechtsmaatregelen aangekondigd welke niet daadwerkelijk zouden kunnen worden uitgevoerd. Klager heeft dit alles als zeer onbehoorlijk, bedreigend en intimiderend ervaren en heeft door het uitblijven van reacties van verweerster lange tijd in (rechts)onzekerheid verkeerd. Klager is voorts van mening dat verweerster door haar handelwijze de reputatie van de branche heeft geschaad.

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

Verweerster heeft erkend dat het niet had mogen gebeuren dat geautomatiseerde berichten aan klager werden verzonden, terwijl door hem een verzoek om aanvullende informatie was ingediend. Verweerster heeft daarvoor excuses aangeboden. De dossierbehandeling voldoet aan de eisen die in de Gedragscode worden gesteld. Eind februari 2016 heeft verweerster klagers verzoek tot onderbouwing doorgestuurd naar de opdrachtgever. In oktober 2016 ontving klager de reactie van haar opdrachtgever, die vervolgens is doorgezonden aan klager. Dit duurde langer dan wellicht wenselijk, maar dit levert geen strijd met de Gedragscode op. Voor zover klager bedoelt te betogen dat het verweerster niet was toegestaan om hem aan te manen, terwijl nog niet was voldaan aan zijn verzoek tot onderbouwing van de vordering, is dat betoog onjuist, temeer nu verweerster niet had toegezegd tot opschorting over te gaan. Overigens heeft klager na ontvangst van de onderbouwing geen bezwaar gemaakt en de vordering evenmin voldaan. Klager had overigens de gevraagde informatie zelf kunnen achterhalen, omdat die volgt uit de door hem gemaakte reservering in combinatie met de informatie die door verweersters opdrachtgever op haar website wordt gepubliceerd. De klacht is derhalve ongegrond. Verder had klager eerst de interne klachtenprocedure van klager moeten volgen, hetgeen niet is gebeurd, zodat klager strikt genomen niet-ontvankelijk is, althans de klacht nog niet in behandeling had kunnen worden genomen.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

Naar het oordeel van de Raad kan hetgeen verweerster heeft aangevoerd niet leiden tot de conclusie dat klager niet-ontvankelijk zou moeten worden verklaard of dat de klacht nog niet in behandeling had kunnen worden genomen. Klager is derhalve ontvankelijk in zijn klacht.

De Raad is uitsluitend bevoegd te beoordelen of de handelwijze van een Incasso-organisatie voldoet aan de eisen als gesteld in de toepasselijke gedragsregels. De Raad heeft geen bevoegdheid om te oordelen over het inhoudelijke geschil tussen partijen. Tot de beoordeling daarvan is niet de Raad, maar uiteindelijk de civiele rechter bevoegd. Klager heeft zijn klacht derhalve terecht beperkt tot de handelwijze van verweerster, hetgeen evenwel – voor zover van belang – nog niet meebrengt dat klager heeft ingestemd met de aard en/of omvang van de vordering.

De Raad heeft meerdere malen eerder bepaald dat de zorgvuldigheid die van een redelijk handelende incasso-organisatie mag worden verwacht met zich brengt 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, een en ander met inachtneming van de door de debiteur verstrekte informatie. Dit volgt onder meer uit het gestelde in het Keurmerk dat debiteuren uitsluitend op gepaste wijze worden benaderd (zie "B. Debiteuren" onder punt 4, waarin een niet-limitatieve opsomming is opgenomen). 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. De Raad heeft voorts eerder bepaald dat indien een debiteur voor het eerst wordt aangeschreven om een vordering te voldoen en deze de

vordering betwist, van een redelijk handelende incasso-organisatie mag worden verwacht dat er binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging wordt verstuurd. De reden daarvoor is gelegen in het feit dat wanneer een (vermeende) debiteur voor het eerst wordt geconfronteerd met een aanschrijving tot betaling, algemene ervaringsregels leren dat dergelijke brieven doorgaans - en zeker indien een debiteur van mening is dat de vordering onterecht is - een grote impact hebben op debiteuren en zij er daarom ook groot belang bij hebben dat zij in ieder geval weten dat hun bezwaar is ontvangen en in behandeling is genomen. Naar het oordeel van de Raad is dit ook de strekking van de bepalingen die zien op het toezenden van ontvangstbevestigingen.

Vast staat dat klager de gestelde vordering direct heeft betwist en verweerster om aanvullende informatie heeft verzocht. Voorts staat vast dat enige reactie daarop van de zijde van verweerster is uitgebleven. Dit werd niet anders nadat klager, zo staat eveneens vast, zijn verzoek niet alleen een groot aantal malen had herhaald, maar dat bovendien via verschillende media had gedaan. Verweerster heeft gesteld dat zij klagers verzoek tot onderbouwing eind februari 2016 heeft doorgestuurd naar haar opdrachtgever en dat zij in oktober 2016 de reactie van haar opdrachtgever ontving, die vervolgens is doorgezonden aan klager. Klager wijst er terecht op dat verweerster dit verweer niet heeft onderbouwd, zodat dit thans niet verifieerbaar is voor de Raad. Wat echter wel kan worden vastgesteld is dat de door klager gevraagde informatie is opgevraagd door verweerster en deze klager uiteindelijk ook heeft bereikt. Echter, hoewel verweerster daarmee uiteindelijk heeft voldaan aan de hiervoor omschreven op haar rustende informatieverplichting kan zij, zelfs indien wordt uitgegaan van de stelling van verweerster omtrent de periode februari 2016 - oktober 2016, zich niet met succes erop beroepen dat zij daarmee heeft voldaan aan de eisen overeenkomstig de toepasselijke gedragsregels.

Zoals gezegd dient verweerster zich te realiseren dat het betrekken van een vermeende debiteur in een incassoprocedure en het in dat verband verzenden van aanmaningen, al dan niet onder aankondiging van rechtsmaatregelen, in het algemeen een zeer grote impact hebben op vermeende debiteuren en dat zij in zoverre een maatschappelijke verantwoordelijkheid draagt. Zeker als een debiteur de vordering niet erkent, is het derhalve zaak deze zo kort mogelijk in (rechts)onzekerheid te laten en hem desgevraagd zo spoedig mogelijk van nadere informatie te voorzien die de vordering onderbouwt. Verweerster is ten aanzien daarvan schromelijk in gebreke gebleven. Uitgaande van het standpunt van verweerster dat de informatievoorziening van de zijde van opdrachtgever ruim 7 maanden in beslag heeft genomen, lag het op de weg van verweerster om klager tussentijds in kennis te stellen van de reden van het achterwege blijven van een inhoudelijke reactie, in ieder geval telkens nadat klager te dien aanzien had gereclameerd. Afgezien daarvan past het in de verantwoordelijkheid die verweerster jegens klager had om, gezien de lange duur die de informatievoorziening van zijde van opdrachtgever kennelijk in beslag nam, tussentijds contact te zoeken met de opdrachtgever om het verzoek te herhalen en aan te dringen op verstrekking daarvan, alsmede om klager daarvan en van de uitkomst daarvan, zelfstandig zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen. Dit alles is niet gebeurd. Verweerster heeft op geen enkele wijze ge(re)ageerd, zelfs niet nadat klager meerdere malen bij haar had gereclameerd. Op zich is begrijpelijk dat de informatievoorziening vanuit de zijde van de opdrachtgever enige tijd kan vergen, maar dat ontslaat verweerster niet van voornoemde verplichting, zeker niet als die informatie zo lang op zich laat wachten als in het onderhavige geval. Anders dan verweerster is de Raad derhalve van oordeel dat het nalaten van verweerster als voornoemd strijd oplevert met de gedragsregels.

Dit wordt niet anders indien de door klager gevraagde informatie mogelijk op een andere wijze zou kunnen worden verkregen, zoals verweerster stelt, maar klager bestrijdt. Dit geldt in casu temeer nu verweerster klager kennelijk niet naar (de vindplaats van) die informatie heeft verwezen.

Klager heeft verder aangevoerd dat verweerster ten onrechte is doorgegaan met de incassoprocedure, terwijl nog niet gereageerd was op zijn vragen en verzoeken tot

onderbouwing van de vordering en ook (nadat dit uiteindelijk wel was gebeurd) terwijl de Raad nog geen uitspraak had gedaan in het onderhavige geschil.

De Raad overweegt dienaangaande als volgt.

Een verplichting tot het op enig moment opschorten van incassoactiviteiten is niet met zoveel woorden opgenomen in de gedragsregels. De Raad heeft eerder bepaald dat uit de bepaling in het Keurmerk dat debiteuren uitsluitend op gepaste wijze dienen te worden benaderd ("B. Debiteuren" onder punt 4, waarin een niet limitatieve opsomming is opgenomen) volgt dat incassoactiviteiten in ieder geval dienen te worden opgeschort wanneer een klacht is ingediend.

De Raad beschouwt een klacht als ingediend op het moment dat een klager zich in die hoedanigheid tot de NVI/KIGID wendt, welk moment derhalve vooraf gaat aan het in de Geschillenregeling NVI (artikel 3) opgenomen minnelijk traject. In casu kan dat moment worden bepaald op 26 september 2016.

Mede gelet op wat er in het onderhavige geval is aangevoerd is de Raad evenwel van oordeel dat voornoemde formulering onduidelijkheid laat bestaan omtrent een eventuele verplichting tot het al dan niet opschorten van incassoactiviteiten voordat een klacht is ingediend en eveneens ten aanzien van de vraag wanneer de opschortingsverplichting eindigt.

Ten aanzien daarvan oordeelt de Raad thans als volgt.

Van toepassing blijft het reeds zojuist aangehaalde uitgangspunt dat wanneer door een incasso-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, een en ander met inachtneming van de door de debiteur verstrekte informatie. Door de 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 brengt dit alles - gelet op de eerdergenoemde forse impact die incassoactiviteiten op de gemiddelde debiteur hebben en gelet op het voormelde uitgangspunt dat debiteuren uitsluitend op gepaste wijze dienen te worden benaderd - met zich dat vanaf het moment dat de vordering gemotiveerd wordt betwist, de incassoprocedure dient te worden opgeschort.

Dat ook verweerster dit onderschrijft blijkt uit haar e-mailbericht van 25 oktober 2016 aan klager, waarin zij onder meer het volgende stelt:

*"Wij bieden u onze verontschuldiging aan voor de verzonden geautomatiseerde berichten, terwijl u eerder een verzoek om aanvullende informatie had ingediend. Dit had niet mogen gebeuren (...)"*

Dit bericht heeft verweerster ook aan KIGID doen toekomen, met bovendien de mededeling dat zij klager in het gelijk heeft gesteld.

De Raad kan dit niet anders begrijpen dan dat ook verweerster van mening is dat, totdat de gevraagde informatie zou zijn verstrekt, geen incassoactiviteiten richting klager hadden dienen plaats te vinden en dat deze aldus hadden moeten worden opgeschort, hetgeen - ook in de visie van verweerster - ten onrechte niet is gebeurd.

In dat verband merkt de Raad volledigheidshalve op dat zij het vervolgens door de gemachtigde van verweerster ingenomen standpunt dat niet opgeschort behoefde te worden, nu ter zake geen toezegging door verweerster was gedaan, niet kan plaatsen. Dit standpunt is immers niet in lijn met het eerder door verweerster zelf ingenomen standpunt, als hiervoor genoemd en waarvan de Raad derhalve zal uitgaan.

Ten aanzien van het moment van beëindiging van de opschortingsverplichting is de Raad van oordeel dat dit het geval is op het moment dat de incasso-organisatie de betreffende informatie van haar opdrachtgever heeft verkregen en indien na overleg met haar opdrachtgever omtrent het gevoerde verweer is besloten de vordering te handhaven, waarbij de verkregen informatie en voornoemd standpunt aan de debiteur zijn doorgezonden c.q. kenbaar zijn gemaakt. Dit houdt mede verband met het feit dat de Raad niet bevoegd is inhoudelijk te oordelen over de vordering. De Raad volgt klager derhalve niet in diens stelling dat ook in dat geval de procedure opgeschort dient te blijven totdat door de Raad op de klacht is beslist.

Voor het onderhavige geval betekent dit dat vanaf het moment dat verweerster de informatie van haar opdrachtgever had ontvangen, deze aan klager had toegezonden en de vordering werd gehandhaafd middels een verzoek tot betaling, er geen verplichting meer bestond tot opschorting van de incassoprocedure. De Raad kan voorts niet vaststellen dat er tussen het moment van het indienen van de klacht en het moment dat de betreffende informatie aan klager is verstrekt, sprake is geweest van voortzetting van de procedure.

Gelet op hetgeen de Raad hiervoor heeft overwogen is dat anders ten aanzien van de periode gelegen tussen het moment dat de vordering gemotiveerd werd betwist en het einde van de opschortingsverplichting als voornoemd. In die periode had verweerster zoals gezegd de procedure dienen op te schorten, hetgeen niet is gebeurd. Weliswaar heeft de Raad haar eerdere uitspraken op dit punt eerst thans genuanceerd en aangevuld, maar dit doet niet af aan het feit dat verweerster kennelijk ook reeds daaraan voorafgaand - en in overeenstemming met de het oordeel van de Raad daaromtrent - van mening was dat in die periode tot opschorting had moeten worden overgegaan en dat zij dit ten onrechte heeft nagelaten. Weliswaar heeft verweerster daarvoor excuses aangeboden, maar gelet op de aard en duur van de tekortkoming is dit niet voldoende en maakt dit niet dat dat handelen thans niet meer klachtwaardig zou zijn. Ook dit klachtonderdeel is derhalve gegrond.

Wat betreft de stelling van klager dat rechtsmaatregelen zijn aangekondigd die niet daadwerkelijk zouden kunnen worden uitgevoerd, is de Raad van oordeel dat daarvan niet is gebleken, zodat dit klachtonderdeel ongegrond is.

Ten aanzien van klagers stelling dat verweerster door haar handelwijze de reputatie van de branche heeft geschaad wordt het volgende overwogen. De Raad is van oordeel dat - behoudens wellicht zeer uitzonderlijke gevallen die zich nog niet hebben voorgedaan - een laakbare handelwijze van een incassobureau ten aanzien van een individuele debiteur in beginsel niet maakt dat daarmee de reputatie van de branche is geschaad. Daarvoor is meer nodig, waarbij onder andere kan worden gedacht aan het structureel, bewust en in grove mate schenden van de toepasselijke gedragsregels. Daarvan is geen sprake, waarmee de Raad overigens niet wil afdoen aan de gevolgen die de nalatigheid van verweerster kennelijk in het onderhavige geval voor het welzijn van klager hebben gehad. Ook dit klachtonderdeel is derhalve ongegrond.

Nu de klacht deels gegrond is, is verweerster ingevolge de door de vereniging met de leden gemaakte afspraken gehouden de hierna genoemde bijdrage aan de vereniging te betalen.

## **Uitspraak:**

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

verklaart de klacht deels gegrond, te weten voor wat betreft het bij herhaling niet reageren op de verzoeken van klager betreffende onderbouwing van de vordering, alsmede voor wat betreft het niet opschorten van de incassoprocedure, nadat de vordering gemotiveerd was betwist en berispt verweerster daarvoor;

verklaart de klacht voor het overige ongegrond;

bepaalt dat verweerster een bedrag van € 1.500,- verschuldigd is aan de Vereniging.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 23 mei 2017.

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

De heer mr L.F.A. Husson, voorzitter,  
mrs. R. Brand en J.P.G. Berkelaar, leden  
Voor dezen



L.F.A. Husson  
voorzitter