

Raad van Toezicht  
Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde  
Incasso-ondernemingen

Postbus 279  
1400 AG BUSSUM  
T: 035-6994210

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 26 april 2017

in de zaak van

wonende te,  
verder te noemen "klager"

tegen:

**Cannock Chase Incasso,**  
gevestigd te Leidschendam,  
vertegenwoordigd door mevrouw A. Boerdam,  
verder te noemen "verweerster"

**De procedure:**

Klager heeft bij diverse e-mails, aanvankelijk op 4 augustus 2016 (gedateerd 2015) en laatstelijk van 21 oktober 2016 (eveneens abusievelijk gedateerd 2015) 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.

Bij verweerschrift van 4 mei 2016 heeft verweerster, mede onder verwijzing naar correspondentie met klager, gereageerd op de klacht.

Vervolgens heeft klager gereageerd op het verweerschrift en verweerster op deze reactie van klager.

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:

Voor de inhoud van de klacht verwijst de raad naar de door partijen gewisselde stukken.

Klager heeft betoogd dat hij in zijn klacht ontvankelijk is. De klacht is tijdig ingediend en hij was onbekend ermee of er een klachtprocedure bestond en waar hij een eventuele klacht zou kunnen indienen.

Bovendien vermeldt verweerster niet op haar briefpapier dat zij is aangesloten bij de NVI, zodat klager er niet mee bekend kon zijn dat hij via de koepelorganisatie een klacht kon indienen. Verweerster heeft hem daarover overigens niet behoorlijk geïnformeerd.

De klacht valt uiteen in een aantal onderdelen.

Het eerste klachtonderdeel valt uiteen in twee onderdelen. Klager stelt eerst aan de orde de juistheid van de vordering althans het onderzoek daarnaar door verweerster en voorts dat verweerster tijdens het onderzoeken van de juistheid van de vordering de incassoprocedure niet 'on hold' heeft gezet.

In het tweede klachtonderdeel stelt klager dat hij een onredelijke termijn heeft gekregen bij de sommatie om aan de vordering te voldoen. Praktisch gezien was slechts sprake van één dag om de vordering te voldoen. De door verweerster gedane excuses zijn niet toereikend. Uitleg waarom de termijn zo kort was ontbreekt.

In het derde klachtonderdeel stelt klager dat verweerster niet heeft gereageerd op vragen en klachten in het voortraject.

In het vierde klachtonderdeel stelt klager dat verweerster bij de sommatie niet de juiste ingangsdatum heeft gehanteerd voor de wettelijk rente, die hem in rekening is gebracht. De ingangsdatum is vroeger dan wettelijk is toegestaan.

In het vijfde klachtonderdeel stelt klager dat hij ten onrechte is gebeld door een computer van verweerster en vervolgens onbehoorlijk lang in de wacht is gezet.

De onderdelen zes en zeven gaan over het niet dan wel niet adequaat verstrekken van informatie over de mogelijkheid dat en de manier waarop een klacht kan worden ingediend.

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

Verweerster heeft aangevoerd, dat zij in beginsel mag uitgaan van de juistheid van een vordering die aan haar ter incasso is overgedragen. Tijdens het onderzoek naar de juistheid van de vordering heeft zij de incassoprocedure wel degelijk 'on hold' gezet.

Verweerster heeft erkend dat door een samenloop van omstandigheden de door haar aan klager gegeven betalingstermijn te kort was. Zij heeft daarvoor haar excuses aangeboden.

Verweerster bestrijdt dat de in rekening gebrachte rente en kosten onjuist zouden zijn.

Verweerster stelt dat het haar vrij staat om automatisch te bellen met debiteuren.

Zij betreurt, dat klager niet behoorlijk is geweest op de klachtprocedure en zij is van mening dat het haar vrij staat om al dan niet te vermelden op briefpapier dat verweerster NVI-gecertificeerd is.

### 3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

Nu verweerster niet heeft gesteld dat klager in zijn klacht niet-ontvankelijk zou zijn en niet heeft gereageerd op de stellingen van klager dienaangaande, gaat de Raad ervan uit dat klager ontvankelijk is in zijn klacht.

De Raad stelt voorts voorop dat zij uitsluitend bevoegd is om te beoordelen of een lid van de NVI heeft gehandeld conform de toepasselijke gedragsregels. De Raad is derhalve niet bevoegd om een geschil tussen partijen inhoudelijk te beoordelen.

Voor wat betreft de juistheid van de vordering en de gevorderde wettelijke rente geldt in dat verband dat het de Raad niet vrij staat deze klachtonderdelen te beoordelen. Het oordeel daarover is voorbehouden aan de burgerlijke rechter. Dit brengt mee, dat klager in deze klachtonderdelen niet-ontvankelijk is.

Voor wat betreft het 'on hold' stellen van de incassoactiviteiten wordt als volgt overwogen. Een dergelijke verplichting is niet met zoveel woorden opgenomen in de gedragsregels. De Raad heeft echter eerder bepaald dat uit de bepaling 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. In zoverre vormt het standpunt van verweerster dat dit (in zijn algemeenheid) pas dient te gebeuren als de opdrachtgever daartoe opdracht geeft, een te beperkte uitleg van deze verplichting. De Raad is echter van oordeel dat verweerster onder de omstandigheden van dit concrete geval, zonder toestemming van haar opdrachtgever niet tot opschorting behoefde over te gaan totdat de vordering op een normale wijze zou zijn voldaan, zoals klager wenste. De Raad is voorts van oordeel dat die opschorting vervolgens wel (tijdig) heeft plaatsgevonden, nadat bekend was geworden dat een klacht was ingediend. Dit klachtonderdeel is daarmee ongegrond.

Voor wat betreft de gegeven betalingstermijn zijn partijen het erover eens dat deze te kort was, waarvoor verweerster excuses heeft aangeboden. Gelet op de aard van deze tekortkoming mocht verweerster naar het oordeel van de Raad daarmee volstaan en was zij niet gehouden om daarover nog een uitgebreide nadere toelichting te geven, zoals klager voorstaat. De klacht is in zoverre evenmin gegrond.

In algemene zin heeft klager gesteld dat verweerster niet inhoudelijk heeft gereageerd op de bezwaren die door klager tegen de vordering zijn geuit. Hij verwijst daarbij naar brieven van 17 december 2015, 15 mei 2016 en 22 mei 2016. De reactie die verweerster heeft gegeven is gedateerd 18 juni 2016 en bevat geen inhoudelijke reactie. Eerst bij brief van 28 september 2016 gaat verweerster summier in op de door klager genoemde vraagpunten. De Raad stelt derhalve vast, dat de inhoudelijke reactie – wat daar ook van zij – eerst is gegeven nadat door klager een klacht was ingediend. Gezien het tijdsbestek (17 december 2015 tot 28 september 2016) is de Raad van oordeel dat verweerster in gebreke is gebleven met een tijdige inhoudelijke reactie. De klacht is in zoverre eveneens gegrond.

Voor wat betreft het benaderen van debiteuren geldt op grond van het Keurmerk dat dit steeds behoorlijk moet gebeuren. De ontwikkelingen van de techniek brengen evenwel mee, dat een incasso-onderneming ervoor kan kiezen om in voorkomend geval een debiteur automatisch te bellen en de Raad kan zich voorstellen dat dit door sommigen als erg hinderlijk kan worden ervaren. Niet gesteld of gebleken is evenwel dat een dergelijke handelwijze in strijd zou zijn met de gedragsregels, die door verweerster in acht genomen moeten worden.

Dat klager de handelwijze van verweerster als negatief heeft ervaren kan daaraan niet afdoen en kan er derhalve niet toe leiden dat dit klachtonderdeel als gegrond kan worden aangemerkt.

De overige klachtonderdelen handelen over de – niet – vermelding van het aangesloten zijn van verweerster bij haar beroepsorganisatie en het wijzen van verweerster op de mogelijkheid van het indienen van een klacht.

De Raad is van oordeel dat het bestaan van de mogelijkheid tot het indienen en door de Raad doen beoordelen van een klacht onder meer van essentieel belang is voor het vertrouwen in de NVI en de bij haar aangesloten leden. Hieraan wordt afgedaan indien potentiële klagers niet, of in onvoldoende mate op de hoogte zijn van voornoemde mogelijkheid. Teneinde hierin te voorzien schrijft het Keurmerk (“B. Debiteuren” onder 10. voor dat het incassobedrijf dient te beschikken over een duidelijke website, waarop duidelijke informatie is opgenomen over de klachtenprocedure. Niet wordt voorgeschreven dat op die procedure ook actief moet worden gewezen.

Anderzijds wordt in artikel 14 lid 4 van het Huishoudelijk Reglement bepaald dat leden het lidmaatschap van de NVI op hun briefpapier onder woorden moeten brengen. Daarmee wordt onder meer bereikt dat potentiële klagers daarvan op de hoogte zijn en vervolgens (ook) langs die weg bekend kunnen zijn of worden met de bestaande geschillenregeling. Dit wordt door klager terecht naar voren gebracht.

In het onderhavig geval is de wijze waarop verweerster met dit klachtonderdeel is omgegaan zorgelijk.

Niet bestreden is de stelling van klager dat verweerster niet heeft verwezen naar haar website waarop volgens verweerster wordt verwezen naar de klachtregeling en evenmin dat zij op haar briefpapier geen melding maakt van het feit dat zij lid is van de NVI.

De stelling van verweerster dat zij niet verplicht zou zijn om op haar briefpapier te vermelden dat zij lid is van de NVI, is evident onjuist. Ook de inhoud van het Huishoudelijk Reglement behoort tot de gedragsregels waaraan verweerster zich onverkort dient te houden. In zoverre is de klacht gegrond, temeer nu verweerster klager ook niet op andere wijze naar de klachtregeling heeft verwezen.

Volledigheidshalve overweegt de Raad voorts het volgende. In het dossier wordt de vraag opgeworpen of verweerster ook verplicht is haar NVI-lidmaatschap te vermelden in haar e-mails. Dit is niet met zoveel woorden in de gedragsregels opgenomen. De Raad is evenwel van oordeel - gelet op voormelde strekking van die vermelding en de huidige dagelijkse praktijk, waarin veel correspondentie digitaal c.q. via email plaatsvindt (zo moge ook blijken uit het onderhavige dossier!) - dat ook in emailberichten een dergelijke vermelding dient te zijn opgenomen. Nu de gedragsregels dit zoals gezegd niet expliciet vermelden en de Raad hierover thans voor het eerst heeft beslist, kan het ontbreken van die vermelding in de e-mails van verweerster haar in deze zaak niet worden aangerekend.

De klacht is derhalve deels gegrond. Ingevolge de door de vereniging met de leden gemaakte afspraken is verweerster daarmee gehouden de hierna genoemde bijdrage aan de vereniging te betalen.

**Uitspraak:**

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

verklaart klager deels niet ontvankelijk in de klacht en verklaart de klacht deels ongegrond;


verklaart de klacht gegrond voor wat betreft het niet tijdig reageren op vragen van klager en het niet vermelden van het aangesloten zijn bij de NVI op het briefpapier en de Raad berispt verweerster daarvoor;

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

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 26 april 2017.

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