

**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 juni 2014

in de zaak van  
verder te noemen "klager"

tegen:

**Plaggemars Incasso,**  
gevestigd te Baarn,  
vertegenwoordigd door G. Zanoli,  
verder te noemen "verweerster"

**De procedure:**

Klager heeft bij email (met bijlagen) van 18 maart 2014 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 2 mei 2014 heeft verweerster, onder verwijzing naar correspondentie met klager, 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:

- de kosten die klager door verweerster in rekening worden gebracht staan niet in verhouding tot de hoogte van de vordering die klager uit handen heeft gegeven;
- klager is nooit geïnformeerd over de kosten van een gerechtelijke procedure;
- klager heeft ook niet ingestemd met het voeren van een gerechtelijke procedure;
- er zijn door de debiteur deelbetalingen gedaan, welke ten onrechte niet aan klager zijn overgemaakt, maar zijn verrekend met de factuur van verweerster;
- klager is onvoldoende op de hoogte gehouden van de tussentijdse stand van zaken.

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

- klager heeft uitdrukkelijk opdracht verleend voor het uitbrengen van de dagvaarding;
- er is geen "no cure, no pay" overeengekomen;

- de proces-, executie- en deurwaarderskosten zijn volgens de daarvoor geldende regels en tarieven en conform hetgeen met klager is overeengekomen in rekening gebracht en op een juiste wijze verrekend.

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

In eerdere gepubliceerde - en derhalve voor leden van de NVI kenbare - uitspraken, heeft de Raad reeds als volgt beslist.

Rechtens heeft in zijn algemeenheid te gelden dat indien klachten c.q. onderdelen daarvan niet (gemotiveerd) worden weersproken, hetgeen klagers daarin stellen als gegrond moet worden aangemerkt, indien en voor zover is gehandeld in strijd met de toepasselijke gedragsregels. Het is aan een verweerder een helder en deugdelijk verweerschrift aan te leveren, waarin de onderdelen van de klacht aan bod komen en – waar van toepassing – de klachtonderdelen gemotiveerd worden weersproken, opdat de Raad de argumenten over en weer kan beoordelen en zich daarover kan uitspreken. Niet kan derhalve worden volstaan met de mededeling dat men het niet eens is met de stellingen van klager, onder bijvoeging van correspondentie. Het is niet aan de Raad maar aan verweerders om in de veelheid van stukken op zoek te gaan naar argumenten die de stellingen van een klager mogelijk zouden kunnen weerleggen. Niet alleen is dit niet de taak van de Raad, maar bovendien zou dit in hoge mate in de weg staan aan de onpartijdigheid en onafhankelijkheid van de Raad, waarop partijen moeten kunnen vertrouwen.

Gelet op vornoemd uitgangspunt, hetgeen bij leden van de NVI bekend mag worden verondersteld, alsmede de aard en inhoud van de klacht, had in het onderhavige geval dan ook van verweerster mogen worden verwacht dat zij in haar verweerschrift had aangegeven wat volgens haar precies de opdracht is geweest en hoe zij vervolgens te dien aanzien heeft gehandeld. Daarbij had zij dienen in te gaan op de klachtonderdelen dat klager onvoldoende op de hoogte is gehouden van de stand van zaken, dat geen, althans niet op deze wijze, door klager opdracht is verstrekt de zaak in rechte af te doen en dat klager niet is geïnformeerd op de aan een gerechtelijke procedure verbonden kosten. Als verweerster van mening is dat dat wel zo is, moet zij aangeven op welke stukken (bijvoorbeeld brieven, overeenkomsten of algemene voorwaarden) zij zich baseert en deze ook bijvoegen. Tenslotte moet een duidelijk financieel overzicht worden verstrekt van de kosten en baten en de verrekening welke zij jegens klager heeft toegepast. Daarbij dient relevante correspondentie te worden bijgevoegd en dient per stelling duidelijk naar de betreffende producties te worden verwezen. Dit geldt temeer nu verweerster zich niet in haar verweerschrift op het standpunt heeft gesteld dat de Raad zich ten aanzien van één of meer klachtonderdelen onbevoegd zou moeten verklaren.

Als verweerster dit nalaat, dient dit op grond van het vorenstaande voor haar rekening en risico te komen.

Wat de klacht zelve betreft merkt de Raad het volgende op.

Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, zijn de door de Raad op te leggen sancties beperkt tot hetgeen is verwoord in artikel 16 van het Huishoudelijk Reglement.

Reeds om die reden kan van het opleggen van enige betalingsverplichting aan verweerster geen sprake zijn, zodat klager op dat onderdeel niet ontvankelijk is.

Voorts is de Raad slechts bevoegd het handelen van verweerster te toetsen aan de toepasselijke gedragsregels en is zij niet bevoegd het inhoudelijke geschil tussen partijen te beoordelen. Inhoudelijke geschillen dienen te worden voorgelegd aan de gewone burgerlijke rechter. Daarvan maakt in het onderhavige geval onderdeel uit de vraag wat de overeenkomst tussen klager en verweerster precies inhoudt, of daarop al dan niet algemene

voorwaarden van verweerster van toepassing zijn en zo ja, welke en de vraag of de kostenverrekening tussen klager en verweerder naar aard en/of omvang al dan niet terecht is. De Raad dient zich derhalve te onthouden van beoordeling van al deze klachtonderdelen en klager is ten aanzien daarvan niet ontvankelijk.

Voor wat betreft de overige klachtonderdelen overweegt de Raad als volgt.

De Raad heeft in eerdere uitspraken reeds aangegeven dat van een incassobureau mag worden verwacht dat zij een opdrachtgever adequaat voorlicht over de implicaties van een eventuele gerechtelijke procedure en de mogelijke kosten en baten daarvan, nu de gevolgen daarvan voor opdrachtgevers - zoals ook thans blijkt - ingrijpend kunnen zijn. Verweerster heeft niet weersproken de stelling van klager dat hij dergelijke informatie niet heeft gekregen, zodat dit klachtonderdeel gegrond moet worden geacht. In dat verband is nog van belang dat verweerster - zij het niet haar verweerschrift - wel het verweer heeft gevoerd dat klager expliciet opdracht heeft gegeven tot het entameren van een gerechtelijke procedure, maar zonder die stelling - bijvoorbeeld middels een schriftelijk stuk- te onderbouwen. Voorts is een incassobureau gehouden een opdrachtgever minstens elk kwartaal op de hoogte te houden, middels een overzichtelijke voortgangsrapportage. Gesteld noch gebleken is dat verweerster dit heeft gedaan. Afwijking van dit onder "C. Opdrachtgever" onder punt 7 van het Keurmerk neergelegde uitgangspunt is toegestaan, mits schriftelijk overeengekomen. Hierop heeft verweerster zich evenwel niet beroepen, zodat ook dit klachtonderdeel als niet weersproken als gegrond moet worden aangemerkt.

Het vorenstaande leidt ertoe dat de klacht deels gegrond is. Verweerster wordt voor de verweten gedragingen berispt.

Overeenkomstig de tussen de leden geldende afspraak is verweerster gehouden een bedrag van € 1.500,- te betalen aan de vereniging. Tevens is verweerster gehouden aan klager - door tussenkomst van het secretariaat - het klachtengeld aan klager te vergoeden.

### **Uitspraak:**

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

verklaart klager deels niet ontvankelijk in zijn klacht;

verklaart de klacht voor het overige deels gegrond;

berispt verweerster voor de gedragingen als nader in deze uitspraak beschreven, te weten dat verweerster heeft verzuimd klager tijdig en volledig voor te lichten omtrent de aan een eventuele te entameren gerechtelijke procedure verbonden kosten, alsmede dat niet is voldaan aan het uitgangspunt dat de opdrachtgever tenminste elk kwartaal op de hoogte wordt gehouden middels een overzichtelijke voortgangsrapportage;

bepaalt dat verweerster aan de vereniging zal voldoen een bedrag van € 1.500,-, te vermeerderen met € 50,- klachtengeld ten behoeve van klager.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 23 juni 2014.

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

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

Voor dezen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'L.F.A. Husson', written in a cursive style.

L.F.A. Husson  
voorzitter