

**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 21 juni 2016

in de zaak van

.....,  
wonende te,  
verder te noemen "klaagster"

tegen:

**Bill Incasso B.V.**

gevestigd te Bergen op Zoom,  
vertegenwoordigd door I. Bogers,  
verder te noemen "verweerster"

**De procedure:**

Klaagster heeft bij e-mail van 10 maart 2016 een klacht ingediend bij Kigid. Pogingen om de klacht in der minne af te doen hebben voordien niet tot het gewenste resultaat geleid. De Raad leidt uit de e-mail van klaagster van 6 april 2016 af dat zij de klacht wenst te handhaven.

Partijen hebben alle stukken betrekking hebbend op het geschil overgelegd.

Bij e-mail van 14 april 2016 heeft verweerster kort gereageerd op de klacht.

Vervolgens heeft klaagster bij e-mails van 21 april 2016 gereageerd op de reactie van verweerster.

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 klaagster betreft - samengevat en in hoofdzaak - het volgende:

Klaagster stelt dat verweerster haar ernstig en bewust heeft misleid, omdat zij vooraf niet duidelijk is geïnformeerd over het feit dat zij - naast de debiteur - zelf ook nog kosten zou moeten betalen, nu op de website van verweerster wordt vermeld dat zij werken op "no cure no pay" basis. Zij was daardoor in de veronderstelling dat incassokosten uitsluitend op de debiteur zouden worden verhaald, wat in dit geval ook is gebeurd. Voor haar was de eerste

alinea van de voorwaarden doorslaggevend om met verweerster zaken te doen. Die alinea luidt:

“Tarieven

Alle incasso opdrachten worden op basis van No Cure No Pay behandeld. Het indienen van incasso opdrachten is kosteloos. Er worden dus geen bureau- of dossierkosten in rekening gebracht (...) alle genoemde percentages en bedragen zijn exclusief btw.”

Klaagster verwacht in ieder geval – zo begrijpt de Raad - dat verweerster wordt verplicht de term “No cure no pay” van de website te halen en uit de overeenkomst te verwijderen, alsmede dat het contract wordt ingekort en meer begrijpelijk en leesbaar wordt gemaakt voor leken.

Voorts stelt klaagster dat verweerster intussen haar website heeft aangepast en dat zij de debiteur onbehoorlijk heeft behandeld, waardoor zij deze kwijt is als klant.

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

Verweerster stelt dat zij correct heeft gehandeld en dat klaagster heeft ingestemd met de geldende algemene voorwaarden en tarieven. Van enige aanpassing van de website is geen sprake geweest. Niet gebleken is dat de debiteur onbehoorlijk zou zijn behandeld. Van de debiteur is daarover niets vernomen en van klaagster pas ruim na ontvangst van de eindafrekening.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

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.

Nu de Raad ook bij een gegronde klacht slechts sancties kan opleggen zoals is verwoord in artikel 16 van het Huishoudelijk Reglement, is klaagster reeds om die reden niet ontvankelijk in haar verzoeken, strekkende tot het bepalen dat verweerster aanpassingen aan haar website of overeenkomst verricht.

Dat neemt niet weg dat de Raad wel dient te beoordelen of de handelwijze van verweerster op enigerlei wijze in strijd is geweest met de toepasselijke gedragsregels, waarvan onderdeel uitmaakt of klaagster bewust is misleid. Dienaangaande wordt als volgt overwogen.

Naar het oordeel van de Raad is niet in geschil dat tussen klaagster en verweerster een overeenkomst is gesloten, strekkende tot het incasseren van een vordering bij een debiteur van klaagster. Evenmin is in geschil dat die incasso succesvol is geweest en dat de debiteur de hoofdsom, de rente en de incassokosten heeft betaald, zoals te zien is op de betreffende eindafrekening die zich in het dossier bevindt. Het geschil spitst zich derhalve toe op de bedragen die zijn gemoeid met de provisie van 7,5 %, alsmede de BTW van 21%, die door verweerster op voornoemde eindafrekening aan klaagster in rekening zijn gebracht. Hoewel het zoals gezegd uiteindelijk de civiele rechter is die dient te beoordelen of klaagster op grond van de overeenkomst c.a. al dan niet gehouden is om die kosten te voldoen, acht de Raad zich - gelet op haar taakstelling - wel bevoegd om te beoordelen of klaagster dienaangaande door verweerster bewust is misleid, zoals klaagster stelt.

Verweerster stelt dat de toepasselijke algemene voorwaarden en tarievenlijst op 18 september 2015, tezamen met het aanmeldformulier aan klager zijn toegezonden, in één

bestand en dat, nu klaagster het aanmeldformulier heeft teruggestuurd, zij ook de voorwaarden moet hebben ontvangen. Klaagster weerspreekt dit niet en geeft in haar email van 10 maart 2016 aan dat zij de voorwaarden op 22 september heeft ontvangen. Daarbij citeert klaagster: “Alle incasso opdrachten worden op basis van No Cure No Pay behandeld. Het indienen van incasso opdrachten is kosteloos. Er worden dus geen bureau- of dossierkosten in rekening gebracht.”

Gelet hierop dient naar het oordeel van de Raad ervan te worden uit gegaan dat klaagster de voorwaarden (tijdig) heeft ontvangen. Dit geldt temeer nu klaagster zelf aangeeft dat de betreffende passage voor haar doorslaggevend is geweest om met verweerster in zee te gaan.

Vervolgens is de vraag of hetgeen verweerster in de voorwaarden en op haar website heeft bepaald, als (bewust) misleidend kan worden aangemerkt.

De Raad stelt het volgende vast:

Op de voorpagina van de website van verweerster wordt onder meer het volgende vermeld:

“3. No cure no pay”

Indien het minnelijk incassotraject u uiteindelijk geen betaling oplevert, dan bent u Bill niets verschuldigd! (...)”

Bij het aanklikken van de “Veelgestelde vragen” is het volgende te lezen:

“5. Wat houdt no cure, no pay in?

No cure, no pay betekent zonder oplossing geen betaling. Kortom, indien er door uw debiteur niets betaald wordt dan bent u ons in het minnelijke traject ook niets verschuldigd.(...)”

In de Algemene Voorwaarden, die overigens ook op het voorblad van de website kunnen worden aangeklikt, is het volgende te lezen:

“5A PRE-INCASSO

1. Indien opdrachtgever een pre incasso opdracht wenst te laten uitvoeren dan geschiedt dit op de wijze en onder de voorwaarden zoals in de tarievenlijst, welke als bijlage aan de voorwaarden is toegevoegd.”

en in de daarbij als Bijlage 1 opgenomen tarievenregeling:

“Tarieven minnelijk traject

Mocht de vordering in het minnelijk traject onverhoopt oninbaar blijken, dan betaalt u in het minnelijke traject helemaal niets! (...) bij debiteur brengen wij incassokosten + rente in rekening. Over geïncasseerde bedragen (hoofdsom) berekenen wij 7,5% provisie. U ontvangt dus hoofdsom + rente minus provisie.(...) Bent u BTW plichtig dan mogen wij de btw over de incassokosten niet bij debiteur in rekening brengen. Deze wordt bij een geslaagde incasso opdracht achteraf met u verrekend.(...)”

Deze bepaling volgt direct op de door klaagster geciteerde passage.

Vast staat dat het incassotraject minnelijk is verlopen. Het is niet nodig gebleken om een gerechtelijke procedure te starten en de debiteur heeft alle aan hem in rekening gebrachte kosten betaald.

Niet is gebleken dat verweerster heeft gehandeld in strijd met de voornoemde voorwaarden.

De Raad is van oordeel dat op grond van het vorenstaande voldoende duidelijk was wat verweerster onder het begrip “no cure no pay” verstaat in het kader van door hen te sluiten overeenkomsten en eveneens dat kosten aan een opdrachtgever in rekening worden gebracht en welke dat zijn. Duidelijk is ook dat het geval dat een opdrachtgever helemaal niets hoeft te betalen beperkt is tot de situatie dat in het mannelijke traject niets kan worden geïncasseerd. Het tegendeel is in het onderhavige geval aan de orde: deze vordering is (kennelijk) volledig geïncasseerd.

De Raad is van oordeel dat verweerster heeft voldaan aan het gestelde onder “C OPDRACHTGEVER”, onder punt 2 van het Keurmerk, wat betreft haar algemene voorwaarden. Voorts is de Raad van oordeel dat de voornoemde bepalingen voor een consument - ook voorafgaand aan het sluiten van een incasso-overeenkomst - voldoende toegankelijk en begrijpelijk zijn en dat mitsdien geen sprake is van misleiding. Afgezien daarvan mag ook van een consument worden verwacht dat, indien hij twijfels heeft, hij ter zake contact opneemt met het incassobureau om ter zake meer duidelijkheid te krijgen. Gesteld noch geleden is dat dit is gebeurd. Daarbij wordt nog opgemerkt dat klaagster - die een eenmanszaak heeft - zich kennelijk later wel heeft laten adviseren door een jurist, hetgeen zij desgewenst ook in eerder stadium had kunnen doen.

Dat verweerster tussentijds de tekst van haar website zou hebben aangepast kan bij gebreke van onderbouwing niet worden beoordeeld en is ook niet gebleken. Verweerster ontkent dit en klaagster heeft niet aangegeven wat er dan zou zijn veranderd en wanneer dit zou zijn gebeurd.

Hetzelfde geldt voor klaagsters stelling dat de debiteur onbehoorlijk zou zijn behandeld.

Op grond van vorenstaande overwegingen is de Raad van oordeel dat de klacht voor het overige ongegrond is.

### **Uitspraak:**

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

verklaart klaagster deels niet ontvankelijk in de klacht en verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 21 juni 2016.

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