

**Raad van Toezicht
Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde
Incasso-ondernemingen**

Postbus 22142
1302CC Almere
T: 0850471833

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 4 maart 2021

in de zaak van

XX
wonende te XX
verder te noemen "klager"

tegen:

Ultimoo Incasso,
gevestigd te Woerden,
vertegenwoordigd door: J. Brandenburg,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klager heeft bij e-mail van 5 november 2020 een klacht ingediend bij KIGID en op 8 december 2020 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.

Verweerster heeft gereageerd op de klacht.

Vervolgens hebben partijen nog 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 toelicht.

Beoordeling van de klacht:

1. Het standpunt van klager betreft - samengevat en in hoofdzaak - het volgende:

Klager heeft gesteld dat verweerster sinds begin 2018 probeert hem onterecht een betaling te laten doen. Deze betaling is echter reeds op 3 oktober 2017 gedaan. Klager heeft dit meerdere malen per e-mail aan verweerster medegedeeld en heeft ook meerdere malen (t.w. 29 januari 2018, 7 juni 2018 en 5 november 2020) het betreffende betalingsbewijs toegezonden. Klager heeft verweerster ook geïnformeerd over het feit dat het betreffende bedrag is betaald aan Vesting Finance, verweersters rechtsvoorgangster. Klager stelt gebruik te hebben gemaakt van diensten van Vesting Finance - waarvoor de betreffende rekening is voldaan - en niet van die van verweerster. Klager acht het voorts onbegrijpelijk dat verweerster middels haar professionele contact met Vesting Finance kennelijk niet in staat is bevestigd te krijgen dat hetgeen klager heeft gesteld en heeft onderbouwd

met de (herhaalde) toezending van het betalingsbewijs, juist is. Klager heeft te dien aanzien uiteindelijk zelf actie ondernomen en die bevestiging van Vesting Finance binnen één dag verkregen, terwijl dit verweerster kennelijk jaren kost en terwijl verweerster in de tussentijd wel aanspraak bleef maken op het betreffende bedrag, onder meer middels het inschakelen van een deurwaarder. Die onterechte incasso-acties van verweerster hebben er toe geleid dat klager veel tijd heeft moeten besteden aan het beantwoorden van de e-mail en brieven, afkomstig van verweerster. Daarvoor wenst klager excuses, alsmede een vergoeding van € 500 van verweerster.

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

Verweerster heeft een deel van de incasso-activiteiten overgenomen van Vesting Finance. Alle betrokken partijen, waaronder ook opdrachtgevers, zijn daarover geïnformeerd. Tevens is voor alle betaalverkeer, inkomend en uitgaand, gebruik gemaakt van nieuwe bankrelaties. In de overgangsfase hebben Vesting Finance en verweerster afspraken gemaakt over het doorstorten van gelden die nog ontvangen zouden worden na overgang van de werkzaamheden en onder meer de gelden die ontvangen zouden worden bij Vesting Finance en die doorgestort zouden moeten worden naar de rekening van verweerster waar het betalingen van facturen door opdrachtgevers, voor de verleende diensten, betrof.

Op 12 januari 2018, na afronding van het bijbehorende incassodossier, is nota 10621389/D2686381 opgemaakt. De afwikkeling is geschied gelijk aan de toepasselijke voorwaarden van de dienstovereenkomst tussen klager en Vesting Finance, waarbij verweerster na de overname in de plaats is getreden van Vesting Finance. Omdat betaling is uitgebleven zijn aan klager herinneringen gestuurd. Klager heeft in reactie daarop gesteld dat hij al betaald had. Uit eerste navraag bij Vesting Finance bleek dat die betaling onbekend was. Vervolgens is aan klager gevraagd om een kopie van het betaalbewijs toe te zenden. In plaats van deze toe te sturen gaf klager aan dat hij deze al ter hand gesteld zou hebben aan verweerster, hetgeen niet het geval was, waardoor verificatie niet mogelijk was. Enige tijd later is klager opnieuw verzocht om tot betaling van de openstaande vordering over te gaan. Klager heeft daarop hetzelfde verweer gevoerd en heeft zich, na verzoeken van verweerster om het betalingsbewijs toe te sturen, opnieuw op het standpunt gesteld dat er niet alleen al lang geleden betaald was, maar ook dat er al eerder een betaalbewijs was gestuurd. Verweerster heeft klager er toen wederom op gewezen dat bij haar geen betalingsbewijs voorhanden was, dat er bij Vesting Finance geen betaling bekend was in relatie tot de openstaande nota en dat er ook geen betaling/doorstorting was ontvangen bij verweerster, die gematched zou kunnen worden.

Vervolgens heeft verweerster een deurwaarder ingeschakeld. Op 5 oktober 2020 heeft klager naar de deurwaarder gereageerd, met herhaling van het verweer en onder de mededeling dat hij al meerdere keren het vermeende betaalbewijs naar verweerster zou hebben gestuurd. Op 13 oktober 2020 volgt een herhaald verzoek aan klager om verweerster in de gelegenheid te stellen de vermeende betaling te verifiëren door aan verweerster een betaalbewijs te sturen. Aan hem wordt uitgelegd dat het bewijs dat hij stelt eerder gestuurd te hebben niet aanwezig is en dat er zonder dat bewijs geen nader onderzoek gedaan kan worden.

In plaats van het gevraagde betaalbewijs te sturen heeft klager wederom zijn verweer herhaald. Na aanhoudende uitleg van de zijde van verweerster heeft klager dan eindelijk een kopie betaalbewijs gestuurd. Aan de hand daarvan is direct een nader onderzoek gestart, waaruit bleek dat de betaling door klager is gedaan onder een ander referentienummer dan de nota die door verweerster was verstuurd.

Aan de hand van de referentie die klager had gebruikt bij de betaling bleek dat Vesting Finance de betaling kon traceren en tevens kon bevestigen dat deze zag op dezelfde kosten. Direct na kennisneming hiervan heeft verweerster op 20 november 2020 aan klager bevestigd dat de betaling nu gevonden was en gematched kon worden en dat daarmee de invordering gestaakt zou worden.

Verweerster is van mening dat zij niet heeft gehandeld in strijd met gedragsregels en dat de klacht ongegrond is.

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, voor zover die van toepassing zijn op de verhouding tussen klager en verweerster.

Voorts is de Raad slechts bevoegd die sancties op te leggen als omschreven in artikel 16 van het Huishoudelijk Reglement.

Reeds om die reden kan aan klager - ook indien de klacht gegrond zou worden geoordeeld - geen (schade)vergoeding worden toegewezen en kan de Raad verweerster evenmin verplichten tot het maken van excuses.

Bij de beoordeling van de vraag of sprake is van een schending van de toepasselijke gedragsregels baseert de Raad zich op het voorgelegde dossier, waarin zich de standpunten van beide partijen bevinden. Dit brengt met zich dat zowel van klagers als van incasso-organisaties wordt verwacht dat zij niet alleen hun standpunt duidelijk formuleren, maar dit ook afdoende onderbouwen. Indien door partijen ingenomen stellingen niet of niet voldoende worden onderbouwd, maar wel door de ander worden weersproken, kan de juistheid van een stelling niet worden geverifieerd. Anderzijds zullen stellingen bij gebreke van een voldoende weerspreking in beginsel als feitelijk juist worden aangemerkt.

Niet (meer) in geschil is dat klager gebruik heeft gemaakt van dienstverlening van verweersters rechtsvoorgangster, Vesting Finance (en niet van die van verweerster) en dat daarvoor door klager is betaald middels een bankoverschrijving op 3 oktober 2017. Deze overschrijving bevindt zich in het dossier. Daarop staat vermeld:

“SEPA Overboeking

IBAN: XXX

BIC: XXX

Naam: XXXXX

Omschrijving: Relatienummer XX

Factuur XXXX

Transactiedatum 03 oktober 2017

Bedrag - XXX

Tegenrekening XXXXX

Rekeningnummer XXXXX

Thans is ook niet (meer) in geschil dat dat klager daarmee niets meer verschuldigd was aan Vesting Finance en daarmee ook niet aan haar rechtsopvolgster, te weten verweerster.

Uit het dossier volgt dat verweerster ten aanzien van het betreffende bedrag - kennelijk in de veronderstelling dat dit nog niet was voldaan - de nota xxxx heeft opgemaakt. Anders dan verweerster stelt is de Raad van oordeel dat uit de door klager ingebrachte stukken blijkt dat hij vanaf het begin en bij herhaling heeft aangegeven dat het betreffende bedrag reeds was voldaan en dat hij het betreffende betaalbewijs driemaal aan verweerster heeft toegezonden, te weten op 29 januari 2018, 7 juni 2018 en 5 november 2020. Verweerster heeft in haar

correspondentie met klager en in haar verweer meerdere malen aangegeven dat het betreffende betalingsbewijs - op grond waarvan de bewering van klager dat reeds was betaald, zou kunnen worden geverifieerd - ondanks verzoeken daartoe, slechts éénmaal (in 2020) is toegezonden, maar die stelling is naar het oordeel van de Raad, gelet op het vorenstaande, feitelijk onjuist.

Voorts is de Raad van oordeel dat het feit dat de betaling door klager (in 2017) was gedaan onder een ander referentienummer dan de nota die door verweerster (in 2018) is opgemaakt en verstuurd, klager niet kan worden verweten. Dit is immers een gevolg van de overname door verweerster van activiteiten van Vesting Finance en van het feit dat bij die overdracht door Vesting Finance kennelijk niet aan verweerster is gecommuniceerd dat de betreffende betaling reeds was gedaan. Evenmin kan klager worden verweten dat verweerster (daardoor) vervolgens een nota heeft opgesteld, waarbij verweerster ervoor heeft gekozen daarin een andere referentie op te nemen dan als vermeld in de nota van Vesting Finance, waarop de verrichte betaling betrekking had. Dit alles is uitsluitend een gevolg van de wijze waarop verweerster en Vesting Finance de overdracht hebben geregeld en een keuze van verweerster, hetgeen klager niet regardeert.

Afgezien daarvan heeft verweerster aangegeven dat aan de hand van het (volgens haar: uiteindelijk) door klager toegezonden betaalbewijs een nader onderzoek is gestart, waaruit bleek dat de betaling door klager was gedaan onder een ander referentienummer dan als genoemd in de nota die door verweerster was verstuurd en dat aan de hand van de referentie die klager had gebruikt bij die betaling bleek dat Vesting Finance de betaling kon traceren en tevens kon bevestigen dat deze zag op dezelfde kosten.

De Raad kan dit niet anders begrijpen dat aan de hand van het bewuste betalingsbewijs - ondanks dat een andere referentie was gebruikt - verifieerbaar was dat de stelling van klager dat reeds was betaald, juist was. Uit het dossier volgt ook dat die verificatie heeft kunnen plaatsvinden binnen een zeer korte termijn. Dit vindt bovendien steun in de onderbouwde (015 d bijlage 4-4) en niet bestreden stelling van klager dat hij de betreffende informatie binnen één dag van Vesting Finance kon verkrijgen.

Uit het vorenstaande volgt dat de Raad van oordeel is dat verweerster klager over een jarenlange periode onterecht en onnodig heeft belast met een incassoprocedure, die bovendien een gevolg is geweest van haar eigen handelen.

De ervaring leert dat incassoprocedures naar hun aard een forse impact hebben op debiteuren die daarmee worden geconfronteerd. Dit klemmt temeer waar het, zoals in casu, gaat om een jarenlang traject, waarbij een vermeende debiteur zich (noodgedwongen) keer op keer moet verweren. Dit brengt met zich dat van professionele partijen die lid zijn van de NVIO en die instaan voor een maatschappelijk verantwoorde incassoprocedure, zoals verweerster, mag worden verwacht dat zij zich daarvan terdege bewust zijn en daarnaar handelen. Verweerster is te dien aanzien ernstig in gebreke gebleven, waarmee is gehandeld in strijd met artikel 2 Statuten jo. E. onder 1. Keurmerk en wordt daarvoor berispt.

Het vorenstaande leidt ertoe dat de klacht gegrond is.

Uitspraak:

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

verklaart de klacht gegrond;

berispt verweerster voor de in de uitspraak omschreven gedraging;

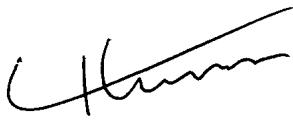
bepaalt dat verweerster een bedrag van € 3.000,- verschuldigd is aan de Vereniging;
bepaalt dat het klachtengeld ad € 50,- wordt geretourneerd aan klager.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 4 maart 2021

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

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

L.F.A. Husson
voorzitter