

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0095

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. R. Imhof, A. Verweij, leden en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	6 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	B.V. Bondis B.V., mede handelend onder de naam Brynhild Incasso, gevestigd te Heemskerk, verder te noemen Brynhild
Aard uitspraak	Tuchtklacht
Uitkomst	Klacht ongegrond
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Incassotuchtklacht. De consument verwijt Brynhild dat deze niet op de hoogte is van de geldende wet- en regelgeving omdat hij een onterechte vordering (abonnementsgeld) probeert de incasseren. De consument vraagt zich daarom ook af of de medewerkers van Brynhild wel deskundig en vakbekwaam zijn. Daarnaast stelt de consument dat Brynhild de schijn van belangenverstrengeling niet heeft voorkomen, omdat Brynhild en de partij die voor de schuldeiser het abonnementenbeheer verzorgt, onder dezelfde directie vallen. De commissie is van oordeel dat de klachtonderdelen ongegrond zijn.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van Brynhild.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door haar echtgenoot, de heer [naam].
- 1.3 De commissie heeft bepaald dat een hoorzitting zal worden gehouden. Omdat Brynhild heeft aangegeven niet op een hoorzitting te zullen verschijnen, heeft de commissie besloten dat de zaak in plaats daarvan op grond van de stukken wordt beslist.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft op enig moment een abonnement afgesloten voor een tijdschrift, *Medisch Contact*, uitgegeven door de Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst (KNMG). Het abonnementenbeheer voor KNMG wordt verzorgd door Abonnementenland.

- 2.2 Op 17 februari 2024 heeft Abonnementenland namens KNMG een factuur verzonden aan de consument van € 69,- voor de abonnementsperiode 2 maart 2024 tot en met 22 februari 2025. Omdat deze factuur niet is betaald, is de vordering uit handen gegeven aan Brynhild.
- 2.3 Brynhild heeft de consument op 3 april 2024 een sommatie verzonden, inclusief € 40,- incassokosten. De consument heeft bezwaar gemaakt tegen de vordering.
- 2.4 Partijen hebben met elkaar gecorrespondeerd. KNMG heeft uiteindelijk om haar moverende redenen de vordering verminderd en ook de incassokosten in mindering gebracht.
- 2.5 Brynhild is aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (NVI). Brynhild heeft dezelfde eigenaar als Abonnementenland en zij vallen onder dezelfde directie.

De klacht

- 2.6 De consument klaagt over het handelen van Brynhild. De klacht is drieledig.
- Brynhild heeft de wet- en regelgeving niet juist toegepast. Brynhild had moeten weten dat de vordering van de schuldeiser onterecht was, gelet op de Wet van Dam en de opzeggingstermijn voor consumenten. De consument heeft het abonnement opgezegd en dit had daarom niet met een jaar verlengd kunnen worden.
 - Het is de vraag of Brynhild vakbekwame en deskundige medewerkers in dienst heeft. De medewerkers dienen te worden opgeleid door juristen, advocaten of een gecertificeerde opleider.
 - Er is sprake van (de schijn van) belangenverstrengeling, omdat zowel Brynhild als Abonnementenland dezelfde directie hebben. Brynhild heeft bijna letterlijk de argumentatie van Abonnementenland overgenomen terwijl hij onpartijdig dient te zijn.

Het verweer

- 2.7 Brynhild heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar deze zaak over gaat

- 3.1 De commissie moet beoordelen of Brynhild tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. De commissie komt tot het oordeel dat Brynhild niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld, maar dat hij wel onnodig verwarring heeft laten ontstaan. De commissie licht haar oordeel als volgt toe.

Het toetsingskader

- 3.2 Bij de beoordeling stelt de commissie het volgende voorop. Op grond van vraag 2.4 van het Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2024 (hierna: het reglement)¹ oordeelt de commissie niet over de rechtsverhouding tussen de consument en de schuldeiser, in dit geval KNMG. De commissie geeft daarmee geen oordeel over de vraag of de vordering van KNMG terecht is. De commissie beoordeelt *uitsluitend* of het gedrag en de handelwijze van de incassodienstverlener, in dit geval Brynhild, tuchtrechtelijk verwijtbaar is. Als de incassodienstverlener aangesloten is bij de NVI beoordeelt de commissie daarnaast op grond van vraag 15.4 van het reglement ook of de incassodienstverlener regels van de NVI heeft overtreden of blijk geeft van het voornemen daartoe. De regels van de NVI zijn de statuten, het huishoudelijk reglement, het Incasso Keurmerk en de Gedragscode.²

Klachtonderdeel 1: het juist toepassen van wet- en regelgeving

- 3.3 Op grond van artikel 1 van de Gedragscode dienen NVI-leden ervoor te zorgen dat wet- en regelgeving juist wordt gehanteerd.
- 3.4 Op grond van artikel C.2 van het Incasso Keurmerk moet de incassodienstverlener de verzonden facturen op juistheid controleren als daarvoor aanleiding wordt gegeven, en moet hij zich in verbinding stellen met de opdrachtgever op het moment dat de vordering gemotiveerd wordt bestreden. In dat geval moet de incassodienstverlener bekijken of de vordering naar aard en omvang juist is. De invordering moet direct worden gestaakt als blijkt dat de vordering onrechtmatig is.
- 3.5 Naar het oordeel van de commissie gaan de verplichtingen die voortvloeien uit artikel 1 van de Gedragscode en artikel C.2 van het Incasso Keurmerk niet zo ver dat de incassodienstverlener zelfstandig de rechtmatigheid van de vordering moet vaststellen. Deze vaststelling is voorbehouden aan de burgerlijke rechter. Daarnaast zijn voor zowel het standpunt van de consument als dat van de schuldeiser argumenten aan te voeren. Daarmee staat niet zonder twijfel vast dat de vordering van KNMG onrechtmatig is. Om die reden is voor de commissie niet komen vast te staan dat Brynhild bij het innen van de vordering de wet- en regelgeving niet juist heeft toegepast. Dit klachtonderdeel is daarmee ongegrond.

Klachtonderdeel 2: de vakbekwaamheid en deskundigheid van de medewerkers van Brynhild

- 3.6 Artikel 13 van de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki) bepaalt dat een incassodienstverlener er zorg voor draagt dat zijn medewerkers voldoende vakbekwaam zijn en dat zij hun vakbekwaamheid periodiek onderhouden. De artikelen 2.1 tot en met 2.3 van het Besluit kwaliteit incassodienstverlening vullen het begrip 'vakbekwaamheid' nader in.

¹ Te raadplegen op www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

² De relevante bepalingen uit de Gedragscode en het Incasso Keurmerk zijn opgenomen in de bijlage.

Daarnaast bepaalt artikel E.7 van het Incassokeurmerk NVI dat medewerkers van Brynhild vakbekwaamheidsmodules met goed gevolg moeten afleggen.

- 3.7 Brynhild heeft toegelicht dat al zijn medewerkers beschikken over het vereiste opleidingsniveau. Daarnaast hebben zij volgens Brynhild allen de cursus Permanent Actueel gevolgd en volgen zij in hun handelen de Gedragscode. De consument heeft dit klachtonderdeel slechts summier onderbouwd door zich in het algemeen af te vragen of de medewerkers over de vereiste kennis en vakbekwaamheid beschikken. In het licht van deze summiere onderbouwing is de commissie van oordeel dat de toelichting van Brynhild op dit punt voldoende is en dat niet is gebleken dat de medewerkers van Brynhild niet deskundig of vakbekwaam zijn. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Klachtonderdeel 3: (de schijn van) belangenverstremgeling

- 3.8 Artikel 6 van de NVI Gedragscode bepaalt dat NVI-leden de (schijn van) belangenverstremgeling moeten voorkomen. Van belangenverstremgeling is onder meer sprake wanneer een (rechts)persoon meerdere belangen behartigt en deze belangen met elkaar conflicteren.
- 3.9 De commissie is met Brynhild van oordeel dat van een (schijn van) belangenverstremgeling geen sprake is. Hiervoor moet namelijk worden gekeken naar de belangen van Brynhild of van zijn bestuur. Niet gesteld en ook niet gebleken is dat sprake is van conflicterende belangen. Brynhild heeft weliswaar erkend dat hij dezelfde eigenaar heeft als Abonnementenland en hij heeft ook de stelling van de consument, dat Brynhild en Abonnementenland dezelfde directie heeft, niet betwist. Maar zowel Brynhild als Abonnementenland hebben hetzelfde belang, te weten het betaald krijgen van de factuur van KNMG. Van een belangenverstremgeling is daarmee geen sprake. De commissie volgt de consument daarnaast niet in zijn stelling dat Brynhild onpartijdig moet zijn en dat die eis van onpartijdigheid botst met het hebben van dezelfde directie als Abonnementenland. Een eis van onpartijdigheid (of objectiviteit) volgt niet uit de geldende wet- en regelgeving of uit de zelfregulerende bepalingen van de NVI en is ook niet goed te rijmen met het gegeven dat Brynhild wordt ingeschakeld door een schuldeiser om voor hem een openstaande factuur te incasseren. Ook dit klachtonderdeel is daarmee ongegrond.
- 3.10 Maar de commissie ziet in de omstandigheden van dit geval wel aanleiding om het volgende op te merken. De incassodienstverlener heeft onnodig verwarring gezaaid bij de consument door niet aan te geven dat hij op enigerlei wijze is gelieerd aan Abonnementenland en vervolgens in reactie op de klacht van de consument vanuit een e-mailadres van Abonnementenland met de consument te communiceren. De incassodienstverlener stelt volledig onafhankelijk van Abonnementenland te opereren, maar deze wijze van communiceren staat daarmee op gespannen voet. Hoewel hiermee geen sprake is van belangenverstremgeling, zoals in 3.9 overwogen, geeft de commissie de incassodienstverlener in overweging om haar handelwijzen en communicatie hierop aan te passen.

Conclusie

3.11 De conclusie is dat de klachtonderdelen ongegrond zijn.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage – Relevante bepalingen uit de NVI Gedragscode en het NVI Incasso Keurmerk

NVI Gedragscode

1. NVI-Leden zorgen voor een incassodienstverlening die met recht 'maatschappelijk verantwoorde incasso' mag worden genoemd. Hieronder wordt verstaan dat:

- er inzet is voor de schuldeiser, naast oog en oor voor de schuldenaar;
- integriteit een vanzelfsprekendheid is;
- er geen onnodige kosten worden gemaakt;
- agressieve, bedreigende of intimiderende praktijken achterwege worden gelaten;
- er zorgvuldig, deskundig en in eenvoudig taalgebruik wordt gecommuniceerd;
- wet- en regelgeving juist wordt gehanteerd, inclusief een correcte toepassing van de WIK (wet incassokosten);
- er een oplossingsgerichte dienstverlening wordt toegepast;
- er transparant naar alle partijen wordt gehandeld.

NVI Incasso Keurmerk

C. OPDRACHTGEVERS

2. Het incassobedrijf is te allen tijde verantwoordelijk voor een aantoonbare controle op het voldoen aan de eisen uit deze paragraaf door:

(...)

c. de verzonden facturen op juistheid te controleren als daarvoor aanleiding wordt gegeven (door bijvoorbeeld een klacht van een debiteur, etc.), evenals de (eventueel) van toepassing zijnde algemene voorwaarden;

d. zich in verbinding te stellen met de opdrachtgever op het moment dat de vordering gemotiveerd wordt bestreden, waarna mede aan de hand van de door de debiteur verstrekte informatie moet worden bekeken of de vordering naar aard en omvang juist is;

(...)

Het is toegestaan om deze controles bij het aangaan van de overeenkomst op procesniveau te doen. Het controleren van iedere afzonderlijke factuur en overeenkomst bij het in behandeling nemen van de vordering is in bepaalde gevallen praktisch onmogelijk. Daarom zal het incassobedrijf bij iedere reactie van een debiteur die twijfelt aan de juistheid van de factuur of overeenkomst, de invordering opschorten totdat werkelijke fysieke controle heeft plaatsgevonden. Als dan blijkt dat een en ander onrechtmatig is, moet de invordering direct worden gestaakt. Indien vervolgens na onderzoek daartoe aanleiding bestaat, worden door het incassobureau ontvangen betalingen aan de debiteur terugbetaald.

(...)

E. MEDEWERKERS

(...)

7. Het incassobedrijf zorgt ervoor dat diens medewerkers afdoende vakbekwaam geschoold zijn. Specifiek voor medewerkers die contact hebben met debiteuren en opdrachtgevers over vorderingen geldt de verplichting om daartoe door het bestuur van de NVI aangewezen vakbekwaamheidsmodules met goed gevolg af te leggen. Jaarlijks maakt het bestuur van de NVI uiterlijk op 1 februari bekend welke vakbekwaamheidsmodules verplicht worden gesteld en welke overige voorwaarden gelden rondom de vakbekwaamheid van medewerkers.