Geachte heer Strop,

Wij hebben uw vragen bestudeerd en reageren als volgt, vetgedrukt.

Incassocenter en Invorderingsbedrijf zijn niet hetzelfde. Zoals u hebt gezien zijn dit twee aparte vennootschappen.

Algemeen

Onze organisatie verzorgt het uitvoeren van incasso-opdrachten van velerlei aard voor uiteenlopende opdrachtgevers. Een incassotraject wordt gestart in de minnelijke (buitengerechtelijke) fase, waarbij wij een zaak aannemen, het dossier aanmaken en een wederpartij na het ontvangen van dossierstukken van een opdrachtgever aanschrijven. Indien geen betaling volgt in de minnelijke fase, heeft een opdrachtgever de keuze – geen verplichting – om de vordering voor te leggen aan de rechter middels dagvaarding. Wij bespreken deze optie en bevestigen de opdracht en gaan aan de slag. Zo vervaardigen we een dagvaarding, waarbij we de gehele rechtsbetrekking juridisch onderbouwen en de eis definiëren, waarbij onze dagvaarding inclusief de nodige bijlagen (dossierstukken) wordt uitgereikt door onze deurwaarder, waarna wij de zaak – indien alsnog geen betaling volgt – bij het gerecht aanbrengen en de procedure verder afronden en een vonnis ontvangen.

Nederland is een rechtsstaat. Dat betekent dat afspraken moeten worden nagekomen en als dat niet gebeurt, de overheid daarbij helpt, middels het veroordelen van de wederpartij tot nakoming (bijv. betaling van een vordering) en daarna beslaglegging. Een procedure bij de rechter of wel het halen van gelijk, kost geld. Niet alleen onze dienstverlening kost geld, ook de deurwaarder en vooral de rechtbank. Ik neem aan dat u de verhalen over de hoge griffierechten ook kent. Als dan een vonnis behaald is, gaat de deurwaarder over tot betekening van het vonnis en nadat de beveltermijn is afgelopen kan de deurwaarder beslagleggen op vermogensbestanddelen en onder derden. Voor een deurwaarder is dit soms gissen, omdat er in Nederland nu eenmaal weinig geregistreerd is over bezittingen in openbare registers, althans registers die voor deurwaarders ter beschikking staan. Nederland is dan wel een rechtstaat, je gelijk halen kan niet zomaar. Daarvoor moet je betalen.

Opdrachtgevers

Wij werken voornamelijk voor grote bedrijven zoals het MKB en MKB+. We houden ons voornamelijk bezig met het innen van hoge vorderingen, zowel betwist als onbetwist. Ook geven we credit management adviezen en trainingen. In het verleden hebben we ook enkele particulieren en kleine-zakelijke klanten bediend, omdat wij van mening zijn (zoals hieronder ook verder wordt uiteengezet in de antwoorden op uw vragen) dat als je als schuldeiser je recht wilt halen, dat ook moet kunnen. Particulieren kunnen namelijk bijna nergens voor incassodiensten terecht. Veel kleinere opdrachtvers geven juist aan dat het voor hen een principezaak is. Dat blijkt ook wel, want die opdrachtgevers hebben ook de wens om een incassotraject te starten en ons gevonden. Opdrachtgevers worden extra boos als zij na ommekomst van de minnelijke fase nog geen betaling hebben ontvangen en/of een reactie van een wederpartij die ze niet zint. Het motief om een gerechtelijke procedure op te starten is derhalve niet altijd financieel, vaak ook uit wraak, machtslust of principe. U kunt zich voorstellen dat iemand die voor een lagere vordering naar de rechter stapt, een principieel iemand is.

Eenzijdig beeld

We hebben uw vragen gelezen. Het beeld wat aan onze zijde is ontstaan, is dat de casussen die u heeft bekeken niet representatief zijn voor onze gemiddelde dienstverlening.

Auwens zet vertekend beeld neer

Specifiek in de zaak van mevrouw Auwens (rechtbank Roermond, vorige week) geldt het volgende. Wij behandelden sinds 2014 een zaak voor mevrouw, mevrouw heeft de procedure bij de rechter in haar zaak gewonnen en wij hebben alle gegeven instructies uitgevoerd, waaronder het laten leggen van bankbeslagen, beslag onder de belastingdienst, beslag onder opdrachtgevers van de debiteur en zelfs naar ik meen op voertuigen. Omdat mevrouw Auwens de boekouding deed van haar debiteur en dus exact wist of haar debiteur solvabel was en wat deze aan bezittingen had, wilde mevrouw Auwens per se dat haar debiteur werd aangepakt. “Hard aanpakken”, was de opdracht. Op enig moment is mevrouw Auwens gestart met het posten van grote hoeveelheden negatieve reviews op het internet, onder eigen naam en onder vele valse namen met volledig verzonnen verhalen. Op een gegeven moment heeft mevrouw een complete lastercampagne ontketend en mensen opgestookt aangifte wegens oplichting te doen, negatieve verzonnen reviews te plaatsen, etc. etc. De dagvaarding in eerste aanleg waar alles in staat zend ik u nu toe. Eigenlijk wijst dat document zichzelf.

Wij zijn erachter gekomen dat de heer [redacted], u wellicht bekend, samen met mevrouw Auwens er alles aan is gaan doen om ons zwart te maken. De heer [redacted] is veroordeeld door de rechtbank om te betalen aan ons. Het vonnis vindt u hier: https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:RBNHO:2015:12200&showbutton=true&keyword=invorderingsbedrijf

Deze persoon heeft sindsdien (2015) niet meer stilgezeten en zich niet neergelegd bij het vonnis, onder andere is hij gestart met het aanleggen van een boekwerk over ons (zwartboek genaamd) alsmede heeft hij klachten ingediend door onze deurwaarder bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaardres (Baldinger in Alkmaar) alsmede tegen onze advocaat bij de Deken en de Raad voor Discipline (Besters te Amsterdam). Al deze klachten zijn zowel in eerste aanleg als hoger beroep afgewezen. Meneer had in hoger beroep moeten gaan tegen ons vonnis als hij zich er niet bij wilde neerleggen. Overigens had in deze zaak de heer [redacted] de incassokosten zelf in eigen zak gestoken en deze elders laten incasseren. De rechter vond dat niet juist.

Daarnaast weten wij van het bestaan van de heer [redacted]. Van deze persoon is ook bekend geworden dat hij grote hoeveelheden negatieve verzonnen reviews, onder verzonnen namen, heeft gepost op zowel Higherlevel, Consumentenbond, Kassa Radar, Google Places en Trustpilot. Zowel Consumentenbond als Google Places hebben de meeste negatieve reviews terecht verwijderd, nadat wij ze hebben gewezen op het Notice and takedownbeleid van deze sites. Men ontdekte de fake accounts van deze persoon.

Ondertussen is Auwens verder gegaan met haar mailinglist en heeft zij in die lijst veel berichten gestuurd met maar 1 doel: het zoveel mogelijk reputatieschade toebrengen aan ons kantoor. Het doel heiligde de middelen.

Ons kantoor

Ons kantoor bestaat uit juristen, accountmanagers (adviseurs), commercieel medewerkers etc. Wij zijn actief binnen de zakelijke dienstverlening en indien er in een bepaald dossier een klacht of een kwestie is, dan willen we dat graag oplossen. Zo is een accountmanager verantwoordelijk voor een klant en worden klanten en cases permanent besproken binnen onze teams. We hebben een uitgebreide klachtenregeling.

http://www.invorderingsbedrijf.nl/klachten

Inzake mevrouw Auwens hebben wij diverse malen een redelijk voorstel gedaan (zie dagvaarding en processtukken) waarop zij niet heeft willen reageren, maar ondertussen is verdergegaan met haar lastercampagne online. Diverse sommaties aan haar adres ten spijt hebben haar niet weten te stoppen, waarna wij tot dagvaarding zijn overgegaan en het vonnis vorige week gepubliceerd is. Mevrouw Auwens is daarin terecht op vier punten in het ongelijk gesteld en veroordeeld wegens onrechtmatig handelen jegens ons kantoor. Het lijkt mij ook te ver gaan om opdrachtgevers, personeel etc. te benaderen om ons zwart te maken. Enfin, in haar specifieke zaak heeft de rechter op basis van een beleid dagvaarding van ons uit 2014 geoordeeld dat het advies, gelet op de hoofdsom van de zaak, wat voorbarig was en daaraan de conclusie verbonden dat – in haar zaak – de zorgplicht geschonden is. Dit betekent echter niet dat wij massaal opdrachtgevers duperen of mensen oplichten, zoals in de aangiften zou staan. Wij hebben altijd geleverd en hebben nimmer verzaakt, zodat van oplichting geen sprake is. Dat op enig moment een advies – in een bepaald dossier – volgens de rechter (in eerste aanleg) niet het op dat moment juiste advies was kan zo zijn, maar dat betekent niet dat dit onze normale werkwijze is. U kunt zich toch ook voorstellen dat als dit onze normale werkwijze was, wij niet zouden kunnen bestaan.

70 beweerdelijke gedupeerden betreffen diverse casusen

Detail hierbij is dat van de beweerdelijk 70 gedupeerden – wij hebben een deel weten te achterhalen – ruim 50% zelf veroordeeld is door de rechter en/of geen recht van spreken heeft. Dat er tussen de mensen die een probleem met ons zouden hebben mogelijk kwesties zitten waar kritisch naar gekeken kan en mag worden en waarbij we over van mening kunnen verschillen kan zo zijn. Dat maakt ons echter nog geen malafide dienstverlener.

Gelukkig hebben wij veel opdrachtgevers – zie ook de positieve reviews online – die wel tevreden zijn met onze dienstverlening en daar werken we met het gehele team ook elke dag aan.

Dat er een beweerdelijke groep van 70 mensen is, met dus 70 verschillende verhalen, betekent nog niet dat wij in die 70 zaken (met dus ook mensen die al veroordeeld zijn) de zorgplicht geschonden hebben. Als je 70 dossiers bekijkt (in een periode van 2014 tot 2019) op het grote aantal dossiers dat we afronden naar volle tevredenheid, is dit slechts een fractie. Alles moet in perspectief gezien worden!

Afspraak = afspraak

Het is een feit dat wij onbetaalde nota's van onszelf laten incasseren. Net zo goed als een ander bedrijf, hebben wij recht op betaling van onze nota's voor onze dienstverlening. Dat onze opdrachtgevers niet betalen en vervolgens gedagvaard worden en veroordeeld door de rechter wegens wanbetaling was wat ons betreft niet nodig, maar te wijten aan de starre houding van desbetreffende klant. Mogelijk heeft dit ook te maken met het feit dat onze dienstverlening op afstand plaatsvindt, althans dat wij niet alle opdrachtgevers fysiek zien en daardoor de afstand groter is tussen elkaar. Overigens heeft de rechter onze nota's zorgvuldig bekeken en de wanbetaler veroordeeld.

We zenden u in elk geval enkele relevante documenten toe per e-mail, ter onderbouwingen en illustratie van de feiten en onze standpunten.

Voortschrijdend inzicht en optimalisatie dienstverlening

Voortschrijdend inzicht leert ons dat wij onze dienstverlening nog verder gaan optimaliseren en uitleggen, overal en op elk punt waar nodig. Wij zien deze kwestie, ondanks de door Auwens toegebrachte reputatieschade, ook als een uitdaging en een kans om onszelf te verbeteren.

Tot slot willen wij opmerken dat tijdens ons eigen onderzoek naar voren is gekomen dat de bepalingen die wij onze voorwaarden hebben staan door branchegenoten ook gebruikt worden. Enkele voorbeelden hebben we hieronder aangehaald. Het is dus niet zo dat we zelf het wiel uitgevonden hebben.

Dat gezegd hebbende beantwoorden we graag uw vragen.

Minnelijk traject: No cure no pay

1. Invorderingsbedrijf en Incassocenter (hierna: **IVB**) stellen op de website dat het minnelijke traject no cure no pay is. Maar als de opdrachtgever na het minnelijke traject aangeeft niet verder te willen gaan naar het gerechtelijke traject, dan brengt IVB 15% commissie plus 25 euro (ex btw) registratiekosten in rekening, conform art. 9.3 Algemene Voorwaarden (AV). Waarom kenschetst IVB de dienstverlening desondanks als no cure no pay?
   ANTWOORD: Wij bieden incassodiensten aan op basis van no cure no pay onder voorwaarden (spelregels). Een van die voorwaarden is dat een opdrachtgever een zaak ter incasso kan indienen, waarbij wij de gelegenheid krijgen om incassokosten te verhalen op een wederpartij. Indien ons die mogelijkheid wordt ontnomen, door bijvoorbeeld een dossier in te trekken (en daarmee de volmacht om te incasseren bij de wederpartij ofwel incassokosten te verhalen op een debiteur) worden de incassokosten doorbelast aan de opdrachtgever. Overigens kan een opdrachtgever ook een vordering indienen bij een advocaat (op uurtarief) of bij een rechtsbijstandsverzekering (tegen betaling van premies) of bij een deurwaarder (tegen betaling van dossierkosten). Elke branchegenoot heeft zo zijn spelregels. Het starten van een gerechtelijke procedure is geen verplichting, maar een optie. De ene opdrachtgever wil dat wel, de ander niet.

   Overigens hebben branchegenoten ook een dergelijke bepaling. Ik mail u ook de tarieven in PDF door.

   DAS Incasso:

Juristu

https://www.juristu.nl/algemene-voorwaarden/

H. Bij het eenzijdig intrekken van de vordering door de cliënt zal door JURISTU Incasso € 45,- dossierkosten in rekening brengen bij de cliënt vermeerderd met eventuele verhaalkosten evenals 10% van het gevorderde bedrag welke per direct opeisbaar zijn bij cliënt, tenzij vooraf schriftelijk anders overeengekomen.

E-Legal Incasso Advocaten

https://e-legal.nl/media/548/no-cure-no-pay-incassovoorwaarden.pdf

- de incasso-opdracht tussentijds beëindigt zonder onze instemming
- onze werkzaamheden anderszins belemmert

Indien u zich niet aan spelregel 1 of spelregel 2 houdt, dan is het helaas aan u als opdrachtgever toe te rekenen dat wij de kosten van onze werkzaamheden niet op de debiteur kunnen verhalen, dan wel dat verhaal van deze kosten op de debiteur onevenredig bezwaarlijk is. Bij overtreding van deze spelregels bent u ons daarom een incassoprovisie verschuldigd over de hoofdsom van de ter incasso ingediende vordering. De incassoprovisie bedraagt 15% over de eerste € 25.000,00, 10% over het meerdere tot € 100.000,00 en 5% over het meerdere daarboven, met een minimum van € 350,00 (exclusief BTW), onverminderd eventuele overige vergoedingen die ons kantoor toekomen. Wij zijn in dat geval bovendien gerechtigd om de opdracht op te zeggen en het dossier te sluiten.

Bierens Incasso Advocaten

https://www.bierensgroup.com/wp-content/uploads/Bierens-Tarieven-NL_201906.pdf?1562794794

VOORWAARDEN NO CURE NO PAY

GEEN INCASSO: UW GOEDEREN TERUGHALEN

Ons streven is altijd om uw openstaande facturen betaald te krijgen. In sommige gevallen lukt het echter niet om uw factuurbedrag te incasseren, bijvoorbeeld vanwege het faillissement van een klant. Om de schade voor uw onderneming te beperken kunnen wij u bijstaan om uw goederen terug te halen. In dat geval ontvangt u van ons een declaratie voor onze inspanningen. U betaalt dan €75,-

RENTE EN KOSTEN BIJ INTREKKING ZAAK

Indien u zelf uw zaak terugtrekt, zijn wij gerechtigd een declaratie te sturen ter grootte van de rente en kosten zoals wij die aan debiteur in rekening hebben gebracht. Afhankelijk van alle omstandigheden van het geval, is het aan ons om deze declaratie te matigen.

CIB Incasso

https://www.cibincasso.nl/uploads/docs/Algemene_voorwaarden.pdf

ingeschakelde derden toekomt, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

8.12. Indien Cliënt een Dossier intrekt, zonder overleg met of buiten CIB om een betalingsregeling treft met Debiteur, met de Debiteur een schikking treft, CIB zonder enig bericht laat, CIB niet op een redelijke termijn voorziet van – naar het oordeel van CIB – relevante instructies, het Dossier zonder overleg verstrekt aan een derde, de Vordering op Debiteur crediteert, dan wel op enige andere wijze – naar het oordeel van CIB - een verdere incassobehandeling en incassering van Buitengerechtelijke Incassokosten in de weg staat, is CIB gerechtigd Buitengerechtelijke Incassokosten in rekening te brengen zoals deze in het Dossier worden gevorderd van Debiteur.

Ultimoo Incasso

https://incasso.nl/files/documents/Ultimoo_Overeenkomst_Update_mrt19_AlgemeneVoorwaarden_01.pdf

g

5.13 Indien Opdrachtgever een incasso-opdracht intrekt, buiten Ultimoo om een betalingsregeling overeenkomt, met Debiteur een schikking treft, dan wel een verdere incassobehandeling in de weg staat, is Ultimoo gerechtigd over de haar ter incasso gestelde vordering provisie in rekening te brengen. Deze provisie wordt berekend over de ter incasso gegeven hoofdsom, overeenkomstig de staffel als vermeld onder 2 van het toepasselijke tarievenoverzicht. Een en ander geldt niet indien de Opdrachtgever tot boekhoudkundige afschrijving van de vordering overgaat en hiertoe bewijs kan overleggen.

Incasso Partners

6.13 Indien opdrachtgever na de instructie om een gerechtelijke procedure te starten deze instructie weer intrekt is opdrachtgever voorkomende kosten verschuldigd.

Wij merken nog op dat Intrum ook lid is van NVI, met nagenoeg gelijke voorwaarden als de onze.

En CIB ook. En Ultimoo ook. Een Incasso Partners ook. Met allemaal nagenoeg dezelfde bepaling als onze art. 9.3 voorwaarden.

https://www.nvio.nl/leden

2. Waarom vermeldt IVB deze werkwijze niet helder op de website en bij de opdrachtaanvaarding, maar alleen in de AV?
   ANTWOORD: Dit is ons niet bekend, dit staat ook in de productvoorwaarden en tarieven (o.a. het beleid dagvaarding en de voorwaarden bij aanmelden, als men het opdrachtformulier invult). Wij maken van de algemene voorwaarden en productvoorwaarden geen geheim. Overigens hebben wij diverse samenwerkingsvarianten die per klant kunnen verschillen (bijv. bij het aantal vorderingen of de hoogte van de vorderingen).

3. Verstuurt IVB altijd de 14-dagenbrief naar het door opdrachtgever opgegeven postadres en e-mailadres? En zo ja, gebeurt dat (per post) aangetekend?
   ANTWOORD: De dossierbehandelaar beslist of een 14-dagenbrief per post of per e-mail gaat. Overigens dient een opdrachtgever zelf te zorgen voor het verzenden van een 14-dagenbrief. De wetgever heeft deze verplichting ook bij de schuldeiser gelegd. Een aangetekende zending is niet inbegrepen bij no cure no pay. Overigens is een 14-dagenbrief enkel van toepassing bij incasso's op particulieren en niet bij partijen die handelen in de vorm van beroep en/of bedrijf. Bij particulieren wordt dit in ieder geval altijd verzonden.

4. Debiteuren ontvangen een 'incassobrief' – niet zijnde de 14-dagen brief – die niet in de cockpit van klanten verschijnt. Waarom is dat?

ANTWOORD: Dit is ons niet bekend. Dit laat ik nakijken via ICT. Het zou overigens raar zijn dat een eerste sommatiebrief niet beschikbaar is, maar de rest van de correspondentie wel. We zijn niet bekend met klachten op dit punt. Is dat bij Incassocenter of Invorderingsbedrijf? Alle correspondentie is te volgen via het online portaal.

5. Rond de tijd dat IVB de incassobrief verstuurt, krijgen klanten een voorstel tot dagvaarding. Waarom stelt IVB voor te dagvaarden voordat de betalingstermijn van die brief is verstreken?
   ANTWOORD: Ik neem aan dat u bedoelt een brief na een 14-dagenbrief. Dit zou kunnen, afhankelijk van het dossier, bijvoorbeeld als een debiteur al direct heeft laten weten toch niet te gaan betalen (met de mededeling dat incasso verder geen zin heeft) of als er andere belangen op het spel staan, zoals een spoedige ontbinding van een huurovereenkomst met een vordering tot ontruiming van het gehuurde. Of als bijvoorbeeld een overeenkomst spoedig gerechtelijk beëindigd moet worden (lease bijvoorbeeld). Of wellicht als een opdrachtgever snelheid wil in een traject. Het is mij bekend dat er incassokantoren in de markt zijn die direct gaan dagvaarden na de 14-dagenbrief (dus zonder verder minnelijke fase) of dat ze direct een sommatie-dagvaarding uitbrengen via een deurwaarder (= een 14-dagenbrief die bij ommekomst van de termijn automatisch een dagvaarding wordt). Kortom, er zijn diverse behandelingen mogelijk, afhankelijk van het dossier (o.a. wensen opdrachtgever en berichten debiteur en inschatting zaakbehandelaar). Soms worden opdrachtgevers benaderd door de debiteur die aangeschreven wordt door ons. In overleg met een opdrachtgever kan dan besloten worden om te dagvaarden of juist niet. Het is dus niet zo, dat alle zaken hetzelfde behandeld worden.

Gerechtelijk traject

Goed opdrachtgeverschap in de incassobranche houdt in dat een incassobureau de plicht heeft om de klant voorafgaand aan het uitbrengen van de dagvaarding op de hoogte te brengen van de te verwachten kosten, zodat de klant een weloverwogen keuze kan maken. Dit geldt zeker voor dagvaarden ten behoeve kleine vorderingen, omdat de kosten van het gerechtelijke traject al snel niet in verhouding staan tot de opbrengst. Ook dient een incassobureau de klant uit te leggen dat de (volledige) verhaalbaarheid van (gehele) proceskosten onzeker is. Zie deze uitspraak en deze.

FTM heeft meerdere dossiers bestudeerd, waaruit blijkt dat het IVB weinig terughoudend is met het aanbevelen van het gerechtelijke traject bij kleine vorderingen en bij vorderingen die weinig kansrijk zijn vanwege bijvoorbeeld het ontbreken van NAW-gegevens van de debiteur.

1. Klopt het dat IVB aanraadt te procederen bij kleine vorderingen van een paar honderd euro, zoals blijkt uit onze dossiers? Zo ja, waarom doet IVB dat?
   ANTWOORD: Per dossier wordt, indien een opdrachtgever dat wil, de dagvaardingsprocedure besproken. Het traject wordt dan uitgelegd en besproken en de kosten worden besproken. Ook de kansen bespreekt een jurist met de opdrachtgever. Een opdrachtgever kiest dan vervolgens zelf of deze door wil gaan of niet. Wij sturen steeds een aanbod zodat iemand het ook door kan lezen en een weloverwogen beslissing kan

nemen. In dit beleid zijn de kosten voor het opstellen en betekenen van de dagvaarding alsmede het te betalen griffierecht opgenomen. Daarnaast ook de gevolgen bij verweer. Men krijgt dus wel een kostenindicatie voor zover dat mogelijk is. In een procedure kunnen zich vervolgens diverse scenario's voordoen. De meeste zaken worden geïncasseerd, waardoor wij een opdrachtgever nooit meer horen. Sommige zaken worden geschikt, waarbij schuldeiser en schuldenaar er alsnog uitkomen. De twee vonnissen waar u naar verwijst zijn toevalligerwijs ook net de twee enige zaken met betrekking tot de zorgplicht in een bepaalde casus met een eigen feitencomplex. Kortom, we raden niet aan, maar geven een keuze. U moet niet vergeten dat wij ook opdrachtgevers bedienen die uit principe (!) de debiteur aan willen pakken en daarbij bewust kiezen voor een gerechtelijke procedure. Overigens komen zaken met een laag belang in ons bestand relatief weinig voor, wij bedienen vooral zakelijke opdrachtgevers met hoge vorderingen.

2. Gaat IVB na of er verhaalsmogelijkheid is voordat het adviseert te dagvaarden? Zo ja, hoe dan?
   ANTWOORD: Zoveel informatie als wij hebben weten te verzamelen over een wederpartij in de minnelijke fase en/of beschikbaar is in openbare bronnen, zoveel kunnen wij bespreken met een opdrachtgever. Overigens weet een opdrachtgever vaak zelf al veel van een debiteur, bijvoorbeeld waar iemand woont, werkt, wat voor auto iemand heeft, waar spaargeld staat etc. etc. Vanwege privacy redenen zijn er in onze markt weinig mogelijkheden (anders dan het Insolventieregister) om verder onderzoek te doen naar debiteuren. Feit van algemene bekendheid is dat een vonnis 20 jaar opeisbaar blijft en een deurwaarder doorgaans ook direct beslag onder de belastingdienst legt (welk beslag blijft liggen en dit over het algemeen een zeer succesvol beslag is, over tijd).

3. Klopt het dat IVB aanraadt te procederen bij vorderingen waarbij verhaalsmogelijkheden gering zijn, zoals bij het ontbreken van NAW-gegevens van de debiteur? Zo ja, waarom doet IVB dat?
   ANTWOORD: Het ontbreken van NAW-gegevens is geen indicatie voor geringe verhaalsmogelijkheden. Een deurwaarder raadpleegt de adresgegevens bij het overhandigen van de dagvaarding. Huurders vertrekken nog wel eens naar een nieuw adres. Deurwaarders zoeken t.b.v. de dagvaarding de officiële adresgegevens op om een dagvaarding rechtsgeldig te betekenen. Wij ontvangen NAW-gegevens van een opdrachtgever.

4. Zelfs wanneer de debiteur in de minnelijke fase heeft betaald, dringt IVB soms aan op een gerechtelijke procedure voor het innen van de incassokosten, of stelt dat de procedure niet meer kan worden gestopt, zo blijkt uit meerdere cases. Waarom doet IVB dat?
   ANTWOORD: In geval een bedrag tijdens de minnelijke fase is betaald, strekken op de betaling allereerst in mindering de incassokosten. Op het moment dat de debiteur een bedrag gelijk aan de incassokosten niet betaalt in de minnelijke fase, heeft een opdrachtgever een keuze: de zaak sluiten en een bedrag gelijk aan de incassokosten voldoen (ofwel afwikkeling o.b.v. deelincasso) of dagvaarden voor het restant. No cure no pay houdt in dat wij onder voorwaarden geen honorarium in rekening brengen in de minnelijke fase, maar als er dan betaald wordt, dan komen allereerst in aanmerking de

incassokosten waarop wij recht hebben (cure = pay). Zo heeft de wetgever dit onlangs ook uitgelegd, inzake art. 6:44 BW (en zo vorderen wij dat ook in onze dagvaardingen). Zie hier: https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:HR:2015:1868. Dat een procedure niet meer gestopt kan worden is ons niet bekend. Van aandringen op een procedure is ook geen sprake. Men heeft immers de keuze om zelf die kosten te voldoen, lees: de vergoeding te betalen voor onze werkzaamheden (hebben hoofdsom gehad).

5. Erkent IVB dat een incassobureau een zorgplicht heeft zoals vastgesteld in de rechtspraak om de klant voorafgaand aan het uitbrengen van de dagvaarding op de hoogte te brengen van de te verwachten kosten, zodat de klant een weloverwogen keuze kan maken? Zo nee, waarom niet?
   ANTWOORD: Wij zijn (uiteraard) van mening dat een opdrachtnemer in een overeenkomst van opdracht, zoals met een incassant, advocaat, accountant, notaris, verzekeringsagent etc. een zorgplicht heeft. Hoe ver die gaat en hoe die ingevuld moet worden hangt van alle omstandigheden van het geval af en is dossierafhankelijk. Daarbij heeft ook een opdrachtgever een zorgplicht, zoals het geven van duidelijke instructies, het aanleveren van juiste en tijdige informatie en het adequaat reageren op verzoeken. Een klant ontvangt zoals hiervoor vermeld een beleid met in ieder geval de kosten voor het opstarten van een procedure alsmede het gevolg bij verweer.

6. Na afloop van het minnelijk traject adviseert IVB vaak te gaan procederen en doet dan een voorstel met de kosten van de dagvaarding en kosten deurwaarder. Wat ontbreekt is een overzicht van alle verwachte kosten. Na dagvaarding volgen facturen voor kosten die gemaakt worden door derden en de kosten van IVB, zoals kosten van het e-mailverkeer, kantoorkosten, de activiteiten rondom de gerechtelijke procedure waaronder de communicatie met de deurwaarder en de reiskosten van en naar het kantongerecht. Waarom verstrekt IVB geen helder overzicht van ***alle*** verwachte kosten, zodat de klant een weloverwogen keuze kan maken?
   ANTWOORD: Een gerechtelijke procedure kan diverse wendingen krijgen. Allereerst reageert een debiteur wel of niet op de vordering en indien hij reageert (conclusie van antwoord) weten we wat de betwisting inhoudt en of er een tegeneis is ingesteld (eis in reconventie). In dat geval beslist de rechtbank over hoe verder. Wij delen uiteraard het verweer en de reactie met de opdrachtgever, spreken de zaak door en maken vervolgafspraken over de zaak (bijv. een behandeling op de rechtbank, een schriftelijk stuk, een getuigenverhoor etc). Het is niet mogelijk om een overzicht te geven van alle te verwachte kosten. Dit hangt af van het gedrag van de debiteur (wel of geen verweer). Overigens hebben wij tijdens de beslagfase met de opdrachtgever intensief contact, die zelf informatie verstrekt over beslagobjecten en vermogensbestanddelen en instructies geeft (die wij dan, conform opdracht, factureren). Wij zijn geen gratis dienstverlener. Dat hebben we ook niet afgesproken, want we zijn overeengekomen dat we op basis van het uurtarief de werkzaamheden verrichten. Een opdrachtgever kan een zaak ook zelf voortzetten indien gewenst. Het is dus een bewuste keuze om gebruik te maken van verdere diensten.

7. In een gedocumenteerd geval vraagt IVB de klant al om toestemming te gaan procederen voordat de termijn van de ingebrekestelling is verstreken. Waarom adviseert IVB de klant om te dagvaarden terwijl de termijn nog niet is verstreken?
   ANTWOORD: Deze zaak zouden wij nader bestuderen om daar een zinnig antwoord op te geven. Daar zal een reden voor zijn geweest. Dit is in elk geval geen standaardwerkwijze. Heeft u hier het dossiernummer van?

8. IVB rekent de klant consequent 121 euro kosten (ex. btw) voor de betekening dagvaarding. Dat is meer dan de wettelijke kosten (btag) van 81,83. Ook als IVB gerechtigd is BTW te rekenen is 121 euro te veel. Waarom rekent IVB meer dan het BTAG-tarief, terwijl de schijn wordt gewekt dat dit slechts een doorbelasting is van deurwaarderskosten?
   ANTWOORD: Wij rekenen een vast tarief voor het uitreiken van de dagvaarding en alle handelingen daaromtrent. Dit staat ook in de opdrachtbevestiging.

9. Processtukken (denk aan de dagvaarding, vonnis of een beslagexploot)
   worden vaak niet standaard verstrekt door IVB. Klanten moeten langdurig aandringen om die stukken te krijgen. Waarom geeft IVB niet direct alle dossierstukken aan klanten?

   ANTWOORD: In deze stelling kunnen we ons niet vinden. De werkwijze is dat wij stukken toesturen op verzoek en/of zijn deze online beschikbaar in het portaal. Wij mogen echter vanwege privacy niet alles delen met opdrachtgever als de deurwaarder vanwege privacy dat ook niet met ons mag. Ten tweede is het niet wenselijk dat vonnissen online gaan rondzwerven. In het verleden hebben we helaas twee opdrachtgevers gehad die hun vonnis op drie plaatsen tegelijk (lees: bij drie deurwaarders) hebben ingediend, zodat drie deurwaarders tegelijk voor hetzelfde bedrag beslag aan het leggen waren. Verzoeken tot afgifte stukken worden o.i. altijd afgehandeld. Inzake mevrouw Auwens – u bekend – wilde zij alle stukken ontvangen, zonder te betalen, en die elders laten incasseren (en onze deurwaarder met de kosten laten zitten). Een dagvaarding is na uitbrengen ook online beschikbaar (als wij deze op de rol van het gerecht brengen). Overigens verstuurt de juridische afdeling, bijvoorbeeld in geval van verweer, ook nog alle dossierstukken per e-mail, zodat een opdrachtgever zich kan voorbereiden voor een zitting. Indien er een reden is om geen stukken te sturen, dan ligt dat aan het dossier, bijvoorbeeld omdat een verplichting niet wordt nagekomen en/of een volmacht van een opvolgende opdrachtgever (contactpersoon) ontbreekt.

10. In het beleid omtrent dagvaarding staat dat het uurtarief ook van toepassing op ‘alle werkzaamheden in het dossier vanaf de opdracht tot het starten van de dagvaardingsprocedure tot en met het moment van volledige incasso, met uitzondering van de vaste prijs voor het opstellen van de dagvaarding, ongeacht of debiteur nu wel of geen verweer voert.’ Waarom wordt de indruk gewekt dat er een vaste prijs is afgesproken voor de procedure, terwijl de prijs helemaal niet vast is?
    ANTWOORD: In onze opdrachtbevestiging staat een vaste prijs voor het opstellen van de dagvaarding. Hetgeen u citeert lijkt ons duidelijk en glashelder: het uurtarief geldt niet voor het opstellen van de dagvaarding.

11. Als klanten willen stoppen met de procedure omdat ze met hoge kosten worden geconfronteerd, zijn ze gedwongen 15% commissie (plus 25 euro en overige kosten) af te rekenen met het IVB (art. 9.3 AV). Is dat redelijk?
ANTWOORD: Het lijkt ons redelijk dat indien een opdrachtgever een zaak terugneemt c.q. intrekt, de gemaakte kosten ook worden betaald. In zo een geval kunnen er zich ook weer diverse scenario's voordoen. Bijvoorbeeld: schuldenaar en schuldeiser treffen achter onze rug een betalingsregeling, een opdrachtgever krijgt een nieuwe opdracht van de schuldenaar (in ruil voor intrekken van de zaak) etc. Overigens hebben diverse rechters geoordeeld dat art. 9.3 redelijk en te doen gebruikelijk is in de markt. Of wij daadwerkelijk een vergoeding in rekening brengen, hangt af van het dossier en bekijken wij van geval tot geval. Branchegenoten denken dit ook, zie hiervoor bij uw eerste vraag.

12. Klanten die bijvoorbeeld vragen hebben over hun factuur, krijgen voor de behandeling ervan kosten gerekend a 185 euro (ex btw) per uur. Waarom rekent IVB zulke hoge kosten voor het beantwoorden van zulke vragen die IVB bovendien zelf uitlokt door onduidelijke communicatie over die kosten?
ANTWOORD: vragen die gaan over de nota brengen wij in principe niet in rekening. Als dat in een enkele zaak wel gebeurd is, zal daar een reden voor zijn. Dat zouden we op dossierbasis moeten bezien. In een dergelijk geval wordt er uiteraard wel tijd besteed in de zaak.

13. Art 20.2 bepaalt dat de klant de in een uitspraak toegekende incassokosten, rente en salaris gemachtigde moet betalen aan IVB, ongeacht de verhaalsmogelijkheid bij de debiteur. Dit is zeer ongebruikelijk in de branche.
    a. Waarom beschouwt IVB art. 20.2 als een wenselijke bepaling?

ANTWOORD: Ons inziens moeten kosten worden betaald, als een dossier wordt gesloten en ze niet verhaald zijn. Dit lijkt ons ook niet ongebruikelijk in de branche. Wij zijn geen no cure no pay overeengekomen voor de gerechtelijke fase, slechts voor de minnelijke fase onder voorwaarden.

    b. IVB int op deze wijze ook altijd het salaris gemachtigde terwijl deze proceskosten normaal gesproken toekomen aan de klant ter compensatie van de kosten van de dagvaarding en andere processtukken. Die klant heeft IVB al betaald voor de dagvaarding en eventueel andere processtukken. Toch steekt IVB ook het salaris gemachtigde in haar zak, waarmee zij in feite twee keer wordt betaald.
        i. Waarom acht IVB het gerechtvaardigd ook het salaris gemachtigde op te eisen, terwijl al betaald is voor de dagvaarding en andere proceskosten?

ANTWOORD: Wij leveren een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening, welke een prijs heeft. Wij maken daarom met een opdrachtgever de afspraak dat het voornoemde ons toekomt. Overigens hebben wij het salaris zelden in rekening gebracht.

        ii. Realiseert IVB zich dat deze bepaling in de branche ongebruikelijk is?

ANTWOORD: In onze branche worden allerlei afspraken gemaakt. We zagen laatst provisies van 40% over de hoofdsom. Ook zagen we dossierkosten van EUR 150 per dossier

(Bierens). Ook zagen we cessie van de vordering (overname van de vordering) om niet (gratis dus) bij het gerechtelijke traject.

Overigens zie ik dat een branchegenoot deze bepaling ook hanteert (CIB Incasso):
https://www.cibincasso.nl/uploads/docs/Algemene_voorwaarden.pdf

de **10.3.** Alle bij vonnis toegekende vergoedingen anders dan de Hoofdsom, zoals - maar niet beperkt tot - incassokosten, ;s. Rente en salaris gemachtigde, zijn na toekenning door de rechter, direct opeisbaar bij Cliënt en komen CIB toe, ze ongeacht of deze daadwerkelijk op Debiteur verhaalbaar zijn of zijn vergoed, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders ils overeengekomen.

Intrum Justia
https://www.intrum.nl/media/4604/algemene-voorwaarden-intrum-nederland-b-v-122018-intrum-sans-v-2.pdf

5.
Intrum is gerechtigd de kosten voor de inschakeling van derden tijdens het gerechtelijke incassotraject (onder andere deurwaarderkosten, griffierechten en salaris gemachtigde), voor zover wettelijk toegestaan, te verhalen op de Klant. Voor zover deze kosten niet verhaalbaar zijn op de Klant, is Intrum gerechtigd de kosten in rekening te brengen bij de Opdrachtgever.

Naar onze mening is deze afspraak niet ongebruikelijk.

Wij merken nog op dat Intrum ook lid is van NVI, met nagenoeg gelijke voorwaarden als de onze.

En CIB ook.

https://www.nvio.nl/leden

14. Wanneer IVB adviseert te gaan procederen, vertellen medewerkers vaak dat de proceskosten een “voorschot” zijn en dat alle kosten verhaald zullen worden op de debiteur, zonder dit schriftelijk te bevestigen, zo blijkt uit talrijke getuigenissen. Vertelt IVB ook dat een proceskostenveroordeling niet betekent dat de volledige kosten op de debiteur verhaald kunnen worden, nu de proceskostenveroordeling zoals algemeen bekend vaak tot een lager te innen bedrag leidt dan de werkelijke proceskosten? Zo nee, waarom geeft IVB een verkeerde voorstelling van zaken over de proceskosten?

ANTWOORD: Wij garanderen nimmer dat proceskosten deels of volledig verhaald worden op een debiteur. Sterker nog, wij communiceren hier wel schriftelijk over, namelijk o.a. in de opdrachtbevestiging. Opgemerkt zij dat partijen soms alsnog schikken na ontvangst dagvaarding en de kosten voldoen of schikken tijdens de procedure zelf. Voorschot wordt

gevraagd tijdens de gerechtelijke fase a.d.h.v. de te verwachten besteden tijd. Tijdens onderhandelingen in welke fase dan ook trachten wij zoveel mogelijk kosten te verhalen.

15. In het bijgesloten beleid dagvaardingsprocedure stelt IVB: 'Wij kunnen geen garantie geven dat alle kosten die u maakt om bijvoorbeeld een vonnis te behalen en/of de zaak te laten behandelen in de gerechtelijke fase en beslagleggingsfase worden verhaald op uw debiteur.' Waarom schrijft IVB niet dat de kosten per definitie grotendeels voor eigen rekening van de klant blijven vanwege art. 20.2 AV?
    ANTWOORD: Een en ander hangt af van het feitelijke verloop van het dossier en de procedure. Wij spannen ons het uiterste in om zoveel mogelijk te incasseren. Wij kunnen evenwel geen garanties geven, hetgeen we ook opschrijven. Zoals wij al zeiden hebben wij zelden salaris gemachtigde in rekening gebracht, ondanks dat wij dit overeengekomen zijn.

16. Vertelt IVB telefonisch aan klanten dat (volledig) verhaal van de (volledige) proceskosten onzeker zijn?
    ANTWOORD: Tijdens de bespreking met een jurist en de opdrachtgever wordt het beleid gerechtelijke procedure besproken en bevestigd. Daarin is ook opgenomen dat wij geen garanties geven. Elke opdrachtgever weet dat een gerechtelijke procedure onzeker is. Klanten worden gewezen op het procesrisico.
    Vertelt IVB telefonisch aan de klant bij het advies dat het op grond van art 20.2 gerechtigd is het salaris gemachtigde op te eisen bij de opdrachtgever? Zo nee, waarom niet?
    ANTWOORD: Tijdens de bespreking met een jurist en de opdrachtgever wordt het beleid gerechtelijke procedure besproken en bevestigd. Daarin is ook opgenomen dat wij geen garanties geven. Elke opdrachtgever weet dat een gerechtelijke procedure onzeker is. Wij verwijzen immer naar het schriftelijke beleid met voorwaarden, waarbij een opdrachtgever een beslissing kan nemen: ja of nee dagvaarden. Klanten worden gewezen op het procesrisico. Klanten nemen het beleid door en bevestigen dat de procedure in gang gezet kan worden of er vanaf te zien. Het is de bedoeling dat alles wordt besproken.

17. Als de debiteur geen verhaal biedt is de oorspronkelijke belofte over het verhalen van de proceskosten op de debiteur weinig waard – de klant moet IVB betalen zonder zelf een cent te ontvangen. Waarom kiest IVB voor deze werkwijze?
    ANTWOORD: Wij doen geen beloftes en geven geen garanties. Wij spannen ons enkel maximaal in om zoveel mogelijk te verhalen op een wederpartij.

18. Heeft IVB er begrip voor dat vele tientallen klanten zich vanwege de hoge kosten en in hun ogen ondermaatse dienstverlening kritisch uit te laten over IVB? En dat velen (in ieder geval 14) aangifte hebben gedaan van oplichting?
    ANTWOORD: Wij zijn niet tegen kritische opdrachtgevers. Wij hebben moeite met onredelijke opdrachtgevers. Dat er thans blijkbaar 14 aangiften zijn gedaan heeft ermee te maken dat mevrouw Auwens deze mensen heeft opgeroepen aangifte te doen. We kennen enkele zaken en in die zaken vonden wij dat de aangiftes onterecht waren gedaan, bijvoorbeeld omdat deze personen door de rechtbank zelf veroordeeld waren tot betaling aan ons (en niet betaalde).

19. Is het gebruikelijk dat een incassobureau zo veelvuldig procedeert tegen haar eigen klanten als IVB doet, en dreigt met procederen?
    ANTWOORD: Wij zijn van mening dat gemaakte afspraken moeten worden nagekomen. Natuurlijk bekijken we dit per zaak, maar in basis is afspraak = afspraak. We zijn tenslotte een incassobureau.

Medewerkers

Uit onderzoek blijkt dat IVB onder meer de volgende namen gebruikt in correspondentie:

- Koen Molenaar
- L. Vis
- Vincent de Roode
- Linda van Steenhoven
- Margriet de Wit
- Luuk Smit
- A. van Elswijk
- D. van Wurmond
- Thomas Appel
- Rick van Rijn
- D. van Antwerpen
- J. Molenvis
- Fritz Goedgedrag

Een zoektocht op Linkedin (onder meer op de company page) op deze namen levert in de meeste gevallen geen profiel op. Enkele namen corresponderen met een persoon die niets met IVB te maken heeft. Een oud-medewerker getuigde dat er valse namen worden gebruikt, waaronder Appel en Vis.

1. De naam Koen Molenaar verschijnt vaak in emails. Wie is Koen Molenaar?
2. Behoren bovenstaande namen toe aan bestaande medewerkers? Zo nee, waarom gebruikt IVB valse namen in haar correspondentie?
3. Hoeveel medewerkers heeft IVB?
4. In de meest recente jaarrekeningen van Incassocenter BV, Invorderingsbedrijf BV, Moneyfirst BV en de overkoepelende Smart Holding BV is het aantal werknemers nul. Hoe verklaart IVB dat aantal?

ANTWOORD: Medewerkers treden op namens de vennootschap en niet namens zichzelf.
Onze branche brengt voor medewerkers risico's met zich mee. Belediging, bedreiging, stalking, achtervolging, afpersing etc. Dagelijks worden medewerkers blootgesteld aan de meest vreemde figuren die er blijkbaar in deze wereld zijn. Ter bescherming van medewerkers hebben wij de policy dat zij zelf mogen kiezen of zij met naam en toenaam op openbare profielen willen staan. Wij respecteren de inzet van onze medewerkers en respecteren ook dat zij niet altijd gevonden willen worden online en offline en daarom doen wij hier verder geen uitspraken over.

Reviews

Op internet zijn negatieve reviews te vinden van IVB, die corresponderen met onze bevindingen. Uit ons onderzoek blijkt dat IVB actief tracht deze negatieve reviews te onderdrukken, en daarin ook slaagt. Naar schatting honderden reviews zijn verdwenen. Een geboekstaafde praktijk van IVB is het bedreigen van reviewers met gerechtelijke procedures waarin schadevergoeding zal worden geëist. In een gedocumenteerd geval is IVB ook daadwerkelijk tegen een klant gaan procederen om deze reden.

1. Waarom denkt IVB dat zoveel klanten negatieve reviews plaatsen?
   ANTWOORD: Wij zijn in onze klantenservice mogelijk wat streng, waardoor wij graag mensen aan afspraken houden. Dit kan een reden zijn voor een review, om de zin te krijgen. Daarnaast worden mensen opgejut door elkaar, onder andere via een mailinglist. Er zijn ook veel tevreden klanten.

2. Waarom onderdrukt IVB deze negatieve reviews?
   ANTWOORD: In basis onderdrukken wij geen reviews. Wij zijn niet tegen reviews. Als iemand de dienstverlening niet prettig heeft ervaren, mag iemand zich best uitlaten daarover. Alleen waar het ons om gaat, is dat er onwaarheden worden verkondigd, met als doel om onder een verplichting uit te komen, of met als kennelijke doel schade te berokkenen aan onze zijde of te chanteren. Daar passen wij voor. Voor onrechtmatige berichten is mevrouw Auwens ook veroordeeld in de uitspraak die u aanhaalt van vorige week. Daarbij is nog van belang, dat wij de afgelopen maanden geteisterd zijn door grote aantallen nep reviews die systematisch werden geplaatst. Mevrouw Auwens heeft hiertoe opgeroepen in haar mailgroepje. Zo heeft niet alleen de Consumentenbond geconstateerd dat er telkens werd gereviewd met een andere schuilnaam vanaf hetzelfde IP-adres, dat hebben Trustpilot en Google ook gedaan. Zij hebben onderzoek ingesteld en die reviews ook verwijderd. Mickey Mouse, Herman Brood, Tante Sien etc. zijn geen opdrachtgevers bij ons (dergelijke namen verschenen in de reviews). Zelfs de namen van familieleden van medewerkers en zelfs huisdieren daarvan werden als referent neergezet. Wij treden uiteraard op tegen deze vorm van onrechtmatig handelen. De schade die geleden wordt door deze vorm van onrechtmatig reviewen reflecteert op het imago van het Invorderingsbedrijf, haar (potentiele en bestaande) klanten en potentiele nieuwe medewerkers. Mensen die daadwerkelijk een mindere ervaring met ons hebben, kunnen zich melden en dan kijken we naar een oplossing.

3. Zou het niet een betere koers zijn om de dienstverlening zodanig te verbeteren dat er geen aanleiding meer bestaat tot het plaatsen van negatieve reviews?
   ANTWOORD: We doen er alles aan om de dienstverlening zo goed mogelijk te laten verlopen zoals u zult begrijpen. Zo worden medewerkers getraind, hebben we een klachtenregeling op de website staan, bellen we met opdrachtgevers, geven we gerichte antwoorden etc.

Een flink aantal gedocumenteerde positieve reviews lijken geschreven te zijn door eigen medewerkers.

1. Ian Storm is een pseudoniem van Laurens Lemmens, blijkt uit een profiel op Soundcloud. Er is een positieve review van Ian Storm. Heeft Lemmens een review geplaatst als Ian Storm?
   ANTWOORD: Correct, Ian Storm heeft ook wat te vorderen gehad.
2. Er zijn reviews van AMS Invest, een vennootschap in handen van Konings en Lemmens. Heeft de directie van IVB of iemand anders gelieerd aan IVB deze reviews geplaatst?
   ANTWOORD: Correct, AMS Invest is ook opdrachtgever en maakt gebruik van de diensten.
3. Plaatst IVB reviews van eigen medewerkers?
   ANTWOORD: Twee medewerkers hebben ook gebruik gemaakt van onze dienstverlening. Dus zij hebben daarom ook een review geplaatst.
4. Zo ja, waarom plaatst IVB zulke reviews?
   ANTWOORD: Twee medewerkers hebben ook gebruik gemaakt van onze dienstverlening. Dus zij hebben daarom ook een review geplaatst en hun ervaring gedeeld. Voornoemde personen hebben daadwerkelijk gebruik gemaakt van de dienstverlening. Uiteraard mogen ook medewerkers van onze diensten gebruik maken.

Infiltratie in netwerk

Zoals IVB bekend is er een collectief van circa 70 gedupeerden die elkaar binnen een email-netwerk steunen. Iemand heeft zich voorgedaan als gedupeerde Erik Peter de Rijs en via Facebook op 14 december 2017 contact gezocht met een gedupeerde in het netwerk en vertrouwen weten te winnen, waarna de gedupeerde De Rijs heeft toegelaten tot het netwerk. De Rijs kreeg zo emails in handen en deze kwamen vervolgens terecht bij de advocaat van IVB, die de emails als bewijsmateriaal heeft gebruikt in een procedure tegen de gedupeerde. Dit blijkt uit een email van De Rijs aan Vincent Besters en Laurens Lemmens, dat in een processtuk belandde.

De gedupeerden behorend tot het e-mailnetwerk – bij IVB bekend dankzij De Rijs – zijn vervolgens op 1 juni 2018 door Laurens Lemmens van het IVB aangeschreven en geïntimideerd. In een volgende mail op 6 juni doet advocaat Vincent Besters het nog eens over.

1. Wie is Erik de Rijs?
2. Is Erik de Rijs gelieerd aan IVB?
3. Realiseert IVB zich dat de infiltratie in het netwerk een inbreuk betekent op de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen?
4. Acht IVB haar handelswijze ethisch verantwoord?
5. Zo nee, is IVB bereid de dreigementen in te trekken en excuses aan te bieden aan de getroffen gedupeerden?

ANTWOORD: Een van de mensen die was benaderd door mevrouw Auwens bracht ons op de hoogte van het bestaan van een afgesloten mailing groep. Deze persoon was namelijk op het profiel van mevrouw Auwens terecht gekomen op Facebook. Wij hebben mevrouw Auwens toen gevraagd om informatie te verschaffen over de leden, zodat wij hiermee in contact konden treden om, indien zij van mening waren dat er naar een klacht gekeken moet worden, wij dat konden doen. Mevrouw Auwens heeft geweigerd bekend te maken wie er in de mailing groep zat. Uiteraard lossen we klachten graag op, althans kijken we graag naar de klacht, maar dat kan niet als wij niet weten wie welke klacht heeft. Omdat er grote getalen negatieve fake reviews online kwamen, met allerlei onbekende namen, en aangiftes werden gedaan, medewerkers werden benaderd, leveranciers werden gebeld etc. etc. (zie dagvaarding tegen mevrouw Auwens) hebben wij een derde gevraagd onderzoek in te stellen om te kijken wat er gaande was, met als werknaam Erik de Rijs. Hieruit bleek dat Auwens continu mensen adviseerde om continu aangiftes te doen, reviews te zetten en vooral niet in contact te treden met ons en vooral ook geen regeling te treffen. Overigens is Erik de Rijs al geruime tijd geen lid meer van de mailinglist, zodat thans onduidelijk is wie daarin zitten.

Waar het ons om ging en nog steeds om gaat, is dat wij graag horen welke klachten er bestaan met welke opdrachtgevers en in welke dossiers. Dan kunnen wij hier naar kijken en – uiteraard – zo nodig excuses aanbieden. Wij zijn geen onbereikbaar bedrijf.

Algemene Voorwaarden

IVB zet met art. 18 AV een zware sanctie van 25K boete op het bekendmaken van informatie aan derden.

1. Waarom heeft IVB deze bepaling opgenomen in de AV?

ANTWOORD: ter bescherming van onze gerechtvaardigde belangen zoals bijvoorbeeld privacygevoelige informatie. Overigens hebben wij nog nooit een beroep gedaan op deze bepaling.

Overigens heeft INTRUM een boete twee keer zo hoog:

Artikel 20 Geheimhouding

1.
Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Opdracht van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

2.
In geval van overtreding van het voorgaande lid verbeurt de Opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare boete van EUR 50.000,- per gebeurtenis, welke boete de eventuele schadevergoedingsverplichting van de Opdrachtgever niet beïnvloedt. Het voorgaande is onverminderd de rechten van Intrum op basis van de wet of deze algemene voorwaarden, inclusief maar niet beperkt tot het recht op nakoming en volledige schadevergoeding.

2. Gebruikt IVB de bepaling om schrijvers van negatieve reviews te dreigen met claims?
   ANTWOORD: Neen, dit artikel is nimmer aangehaald en/of gebruikt. Wij hebben alleen sommige opdrachts verzocht c.q. gesommeerd om te stoppen smadelijke en onjuiste en onrechtmatige uitspraken en/of handelingen (o.a. als waartoe mevrouw Auwens veroordeeld is).

NVI

Waarom is IVB niet lid van de NVI? Waarom wil IVB niet het Incasso Keurmerk dragen en de Gedragscode onderschrijven?

De NVI laat aan FTM weten: '*De geschetste werkwijze verdraagt zich in het geheel niet met het Incasso Keurmerk, o.a. is de handelswijze strijdig met de artt. 3 en 10 uit de paragraaf Opdrachtgevers van het Incasso Keurmerk. De NVI-leden behoren hun opdrachtgevers helder, transparant en correct te informeren en adviseren over al datgene wat zich in en rond een incassodossier afspeelt of af kan gaan spelen. Over kosten die verwacht mogen worden of risico's die vooraf mogelijk niet geheel ingeschat kunnen worden, moet heldere wijn worden geschonken. Als het gaat om procederen is het immers een feit van algemene bekendheid dat vooraf geen garanties kunnen worden gegeven, maar ook daarover moet helder worden gecommuniceerd. We zien in algemene zin in het bedrijfsleven helaas regelmatig zaken terugkomen in de zogenaamde 'kleine lettertjes', terwijl opdrachtgevers deze algemene voorwaarden vaak niet goed tot zich nemen. Laat helder zijn dat de NVI dergelijke methodieken afkeurt. De NVI meent dat het onderhavige incassobureau zich totaal niet als een goed opdrachtgever gedraagt. Mocht het bedrijf het Incasso Keurmerk hebben gevoerd, dan zouden er alle redenen zijn geweest om het bedrijf het keurmerk af te pakken. De geschetste gang van zaken is ongehoord, kwalijk en uiterst ongeoorloofd en we distantiëren ons uitdrukkelijk van dergelijke handelswijzen.'*

Is het IVB voornemens om de werkwijze van het bedrijf aan te passen naar aanleiding van deze kritiek?

ANTWOORD: Wij vinden het oordeel van de NVI uit zijn verband gerukt. Wij zijn van mening dat wij transparant en duidelijk voorlichten.

Wij hebben het beleid en de werkwijze van de NVI bekeken en voeren dit zelf door in onze processen op punten waar wij dat noodzakelijk achten. Wij streven naar een continu verbetering van processen.

Wij merken nog op dat Intrum ook lid is van NVI, met nagenoeg gelijke voorwaarden als de onze.

En CIB ook.

https://www.nvio.nl/leden

Adres

Incassocenter is gevestigd aan de Lichtenauerlaan 102. Daar is een Regus-kantoor gevestigd, dat slechts een postbusadres is, geen bezoekadres. De adressen van IVB in Amsterdam, Groningen en Rotterdam zijn ook postbussen van Regus. Waarom hebben Incassocenter / IVB geen bezoekadres op genoemde adressen, maar slechts postbussen? Realiseert IVB zich dat hiermee de schijn wordt gewekt dat IVB een grotere geografische spreiding heeft dan in werkelijkheid het geval is?

ANTWOORD: Dit zijn ook bezoekadressen. We werken overigens landelijk. Er worden immers ook afspraken gemaakt met klanten en bij klanten.